Culturas

Encuesta de percepción ciudadana

Trámites y servicios

Informe de resultados – semestre II 2024

01 INTRODUCCIÓN

02 FICHA TÉCNICA

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

05 RECOMENDACIONES

01 INTRODUCCIÓN

En el contexto de las actividades de diálogo social y relacionamiento con los ciudadanos, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) ha diseñado y publicado una encuesta en su página web con el objetivo de conocer la opinión de la ciudadanía sobre su desempeño y medir los niveles de satisfacción respecto a los trámites y servicios que ofrece la entidad.

La realización de estas encuestas es fundamental para fortalecer la participación ciudadana, ya que permite reconocer y valorar los intereses y necesidades de la comunidad en la planeación institucional. A través de la retroalimentación obtenida, el ICANH puede ajustar y mejorar sus servicios, asegurando que se alineen con las expectativas de los ciudadanos. A continuación, se presentan los resultados de las encuestas completadas por los ciudadanos interesados en la gestión del ICANH.

Culturas | ICANH

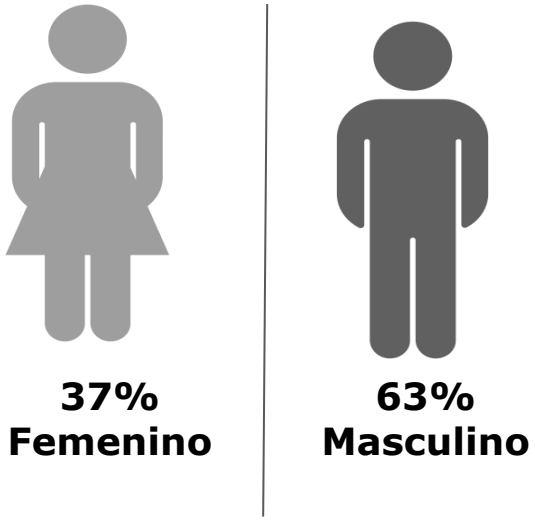
02 FICHA TÉCNICA

ASPECTOS	RESULTADOS
Total encuestas diligenciadas	96
Medio de publicación	Página web
Tiempo de medición	Periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024
Números de preguntas planteadas	Información para caracterización de usuarios: 5 Información de trámites y servicios: 6
Tipos de pregunta por ítem	Información para caracterización: opción única de respuesta Información de trámites y servicios: opción múltiple

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Género



37%
Femenino

63%
Masculino

De las 96 personas que participaron, 60 que representan el 63% se sienten identificados con el género masculino; 35 que representan el 37% se sienten identificadas con el género femenino; existe una diferencia de aproximadamente un 20% entre los dos géneros, para el ICANH, la representación equitativa de género es esencial para asegurar que las conclusiones y decisiones tomadas sean inclusivas y reflejen la diversidad de la población. Una persona seleccionó la opción “prefiero no decirlo”.

Culturas | ICANH

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios

Nacionalidad

98% **1%** **1%**

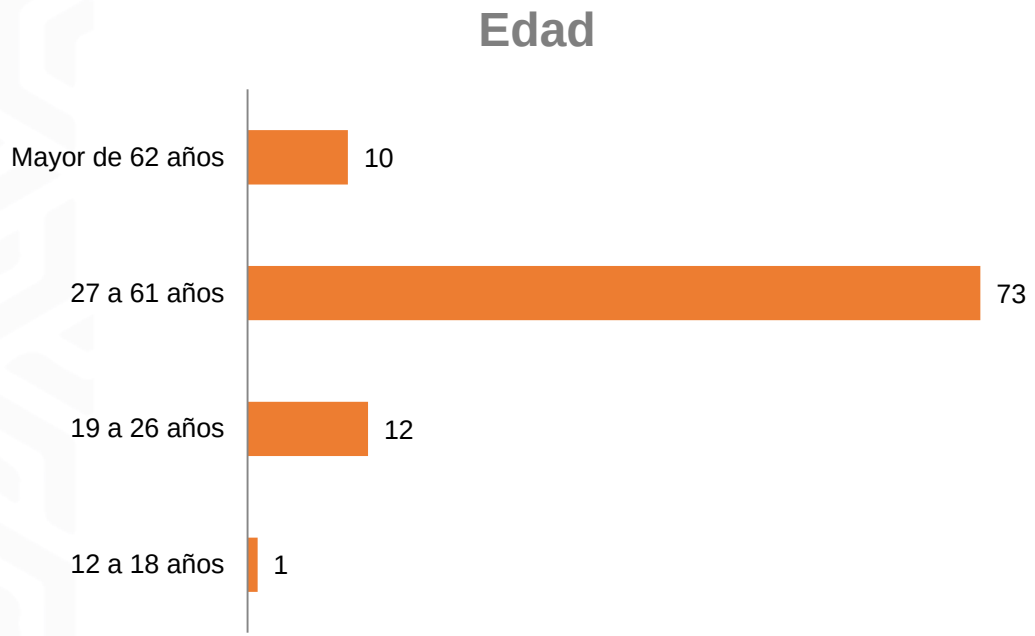
De un total de 96 participantes en la encuesta, 94 ciudadanos, lo que equivale al 98%, son de nacionalidad colombiana. Por otro lado, 2 participantes, representando el 2%, son de nacionalidad brasileña y mexicana respectivamente.

Estos resultados evidencian que la mayoría del público que interactúa con el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) está compuesto por ciudadanos nacionales. Sin embargo, también se observa un interés por parte del público internacional, lo que sugiere la importancia de considerar las necesidades y perspectivas de estos grupos en los procesos y servicios ofrecidos por la entidad.

Culturas | ICANH

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios



El análisis de los datos de participación en la encuesta revela que el grupo etario que más contribuyó se encuentra en el rango de 27 a 61 años, representando el 76% del total de participantes.

En segundo lugar, el grupo de 19 a 26 años representa el 13% de los participantes, Aunque esta cifra es notable, sugiere que los jóvenes adultos muestran un interés relativamente limitado en participar en estos procesos.

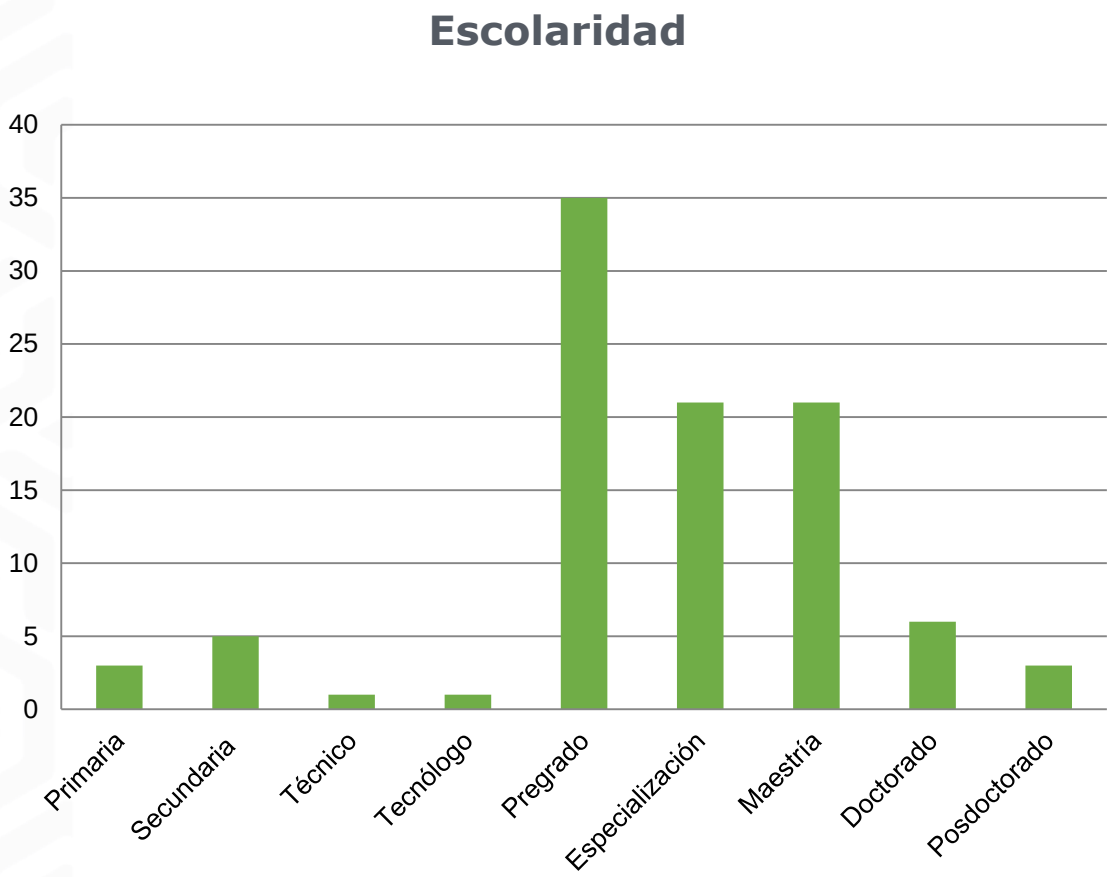
El grupo de mayores de 62 años representa el 10% de los encuestados y finalmente el grupo entre los 12 a los 18 años el 1% de los encuestados.

En conclusión, la distribución etaria de los participantes resalta la predominancia de los adultos jóvenes y de mediana edad, mientras que los jóvenes y los adultos mayores presentan oportunidades para aumentar su participación. Es fundamental que el ICANH considere estas dinámicas al diseñar iniciativas futuras, promoviendo un enfoque inclusivo que abarque todas las edades.

Culturas | ICANH

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios



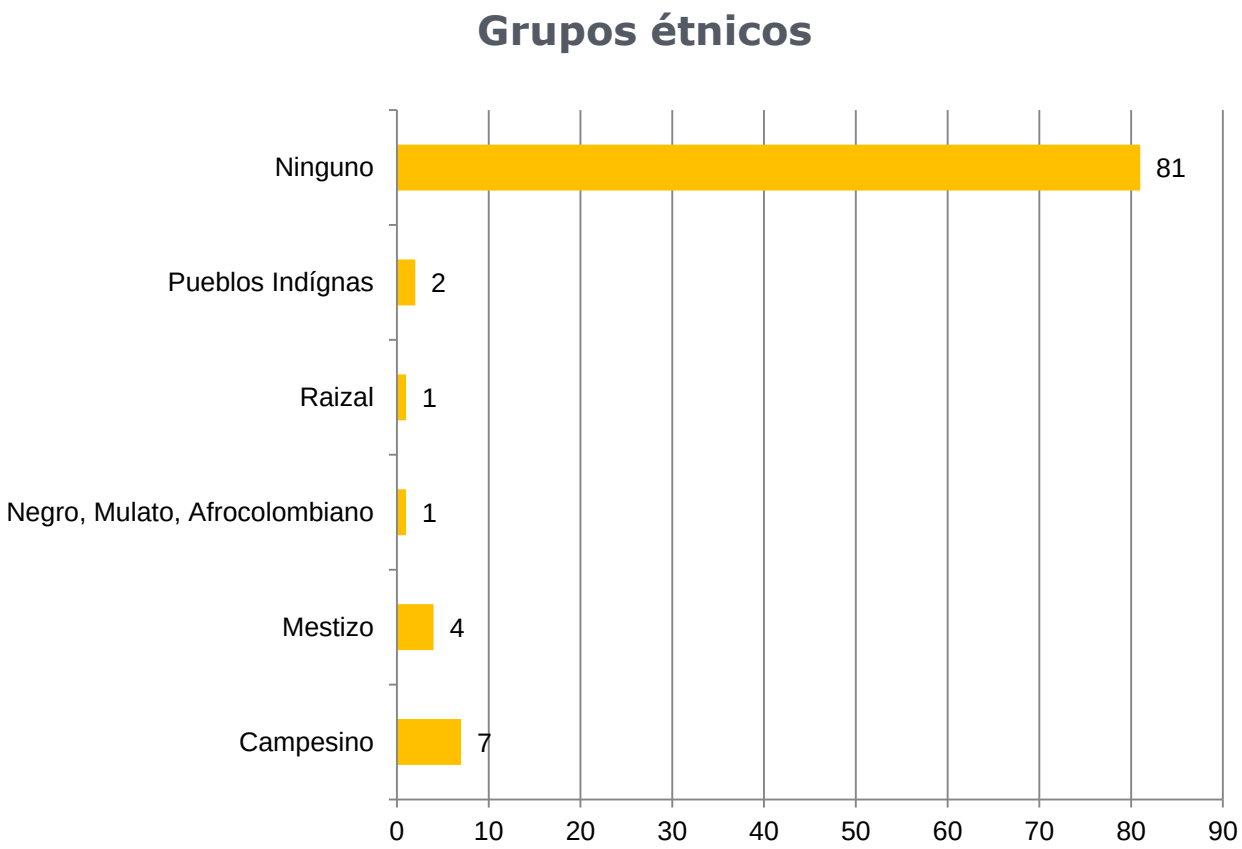
La encuesta reveló una alta participación de personas con educación superior. El 37% de los encuestados tiene un título de pregrado, el 22% posee una maestría y el 22% cuenta con una especialización. El 6% tiene un doctorado, mientras que la representación de niveles educativos inferiores es baja, con un 5% de bachilleres y un 1% de técnicos y tecnólogos.

Estos resultados indican que la mayoría de los participantes tiene un alto nivel de formación académica, lo que puede influir en sus opiniones. Sin embargo, la escasa representación de grupos con menor educación sugiere la necesidad de estrategias para incluir diversas perspectivas en futuros procesos, asegurando así una visión más completa de las ciudadanías frente a los trámites y servicios del ICANH.

Culturas | ICANH

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios



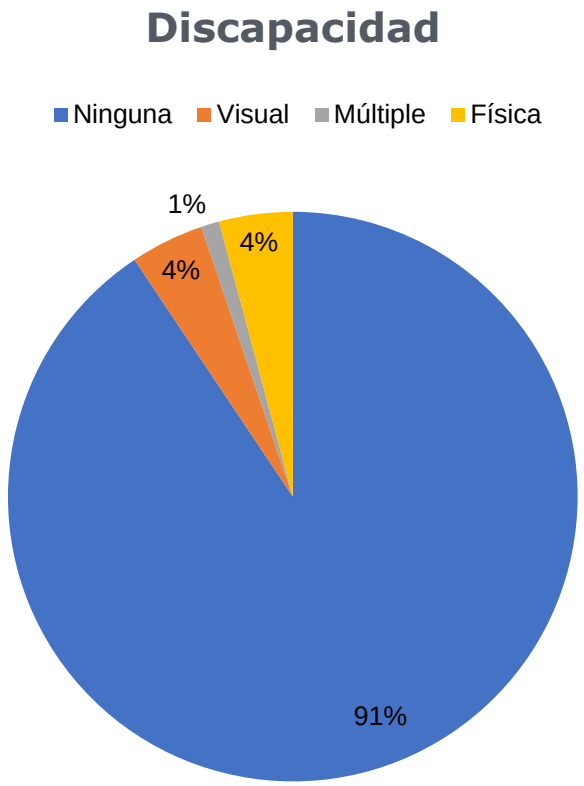
La encuesta revela que el 85% de los participantes no se identifica con ningún grupo étnico, sin embargo, el 7% se autodetermina como Campesinos, reflejando un vínculo con tradiciones rurales y el otro 7% pertenece a un pueblo indígena, lo que indica una representación de estas comunidades que se debe tener en cuenta.

Además, tanto el 1% que se identifica como Raizal como el 1% de la comunidad negra que aunque representan segmentos muy pequeños, sugiere al ICANH una mayor convocatoria con perspectiva de inclusión étnica y diferencial.

Culturas | ICANH

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de caracterización de usuarios



La encuesta indica que el 91% de los encuestados no presenta ninguna discapacidad, mientras que el 9% restante incluye un 4% con discapacidad visual, un 4% con discapacidad física y un 1% de discapacidad múltiple.

Esto subraya la importancia de que el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) continúe con la implementación de servicios inclusivos progresivamente. Es esencial desarrollar materiales accesibles para personas con discapacidad visual y crear un entorno seguro para quienes tienen discapacidad física.

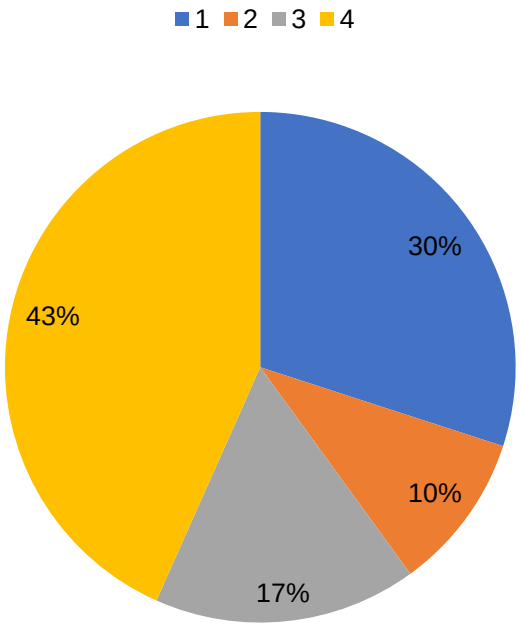
Aunque la mayoría de no tiene discapacidades, el 9% que sí lo hace debe ser considerado para garantizar el acceso equitativo a trámites y servicios.

Culturas | ICANH

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio



La encuesta revela que el 87% de la ciudadanía prefiere el correo electrónico para realizar trámites y servicios en el ICANH, el 3% que opta por la atención presencial, el 4% por el formulario PAP y el 6% por el módulo PQRSDF.

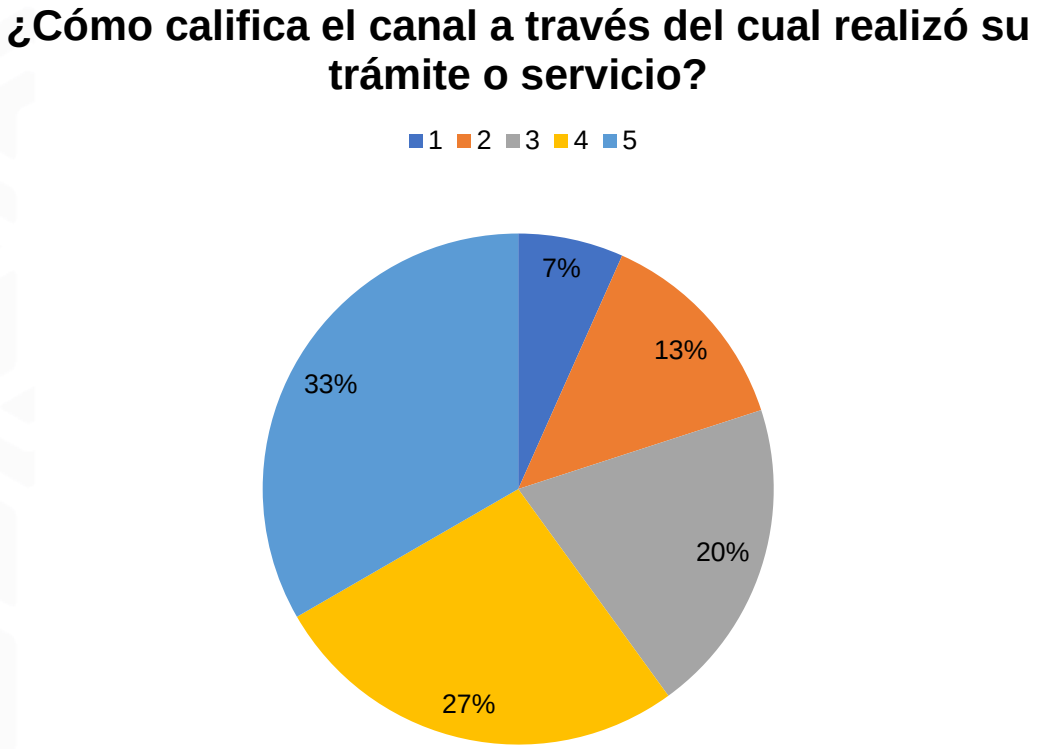
Esto indica que el correo electrónico es el canal más efectivo para la gestión de trámites y servicios. Sin embargo, el 3% que prefiere la atención presencial muestra que este canal sigue siendo relevante, lo que sugiere la importancia de seguir fortaleciendo la prestación de servicios presenciales y virtuales.

Lo anterior, evidencia que el correo electrónico: contactenos@icanh.gov.co es el medio masivo de gestión de trámites y servicios del ICANH.

Culturas | ICANH

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana



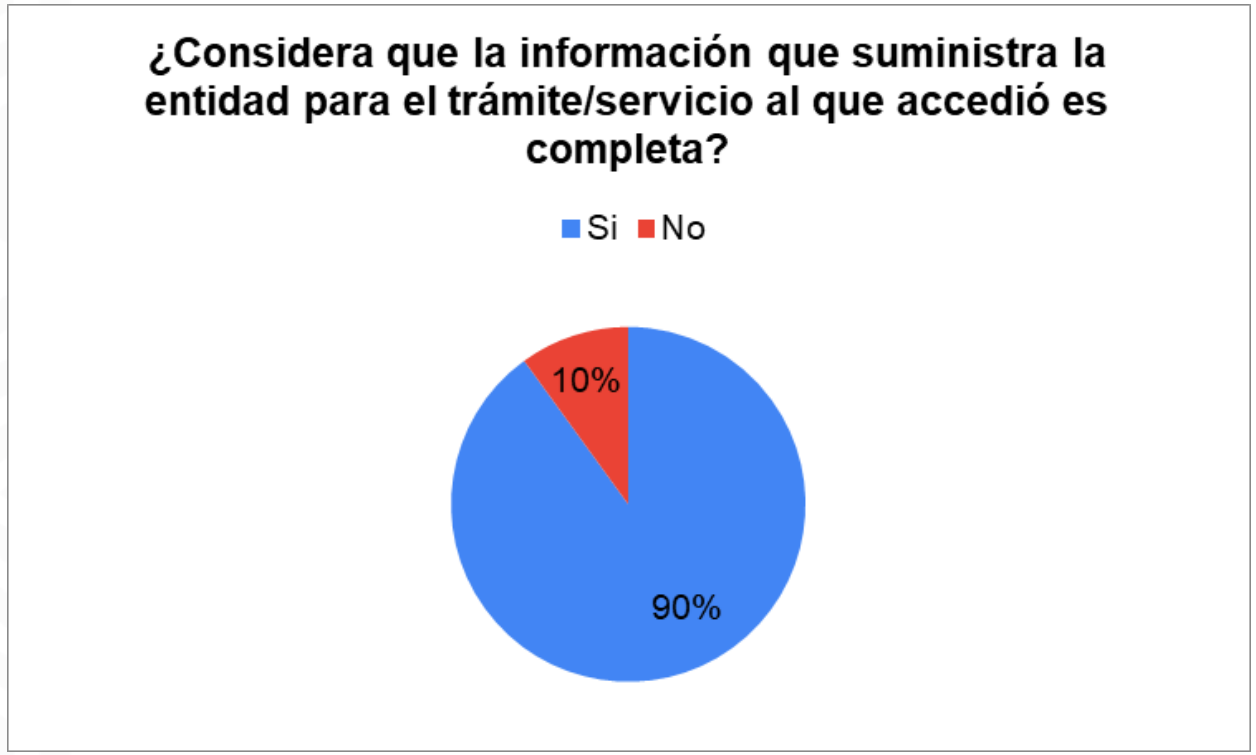
La calificación del canal por el cual la ciudadanía realiza trámites y servicios en el ICANH, nos permite evidenciar que la percepción del canal utilizado es favorable en un 60% de los casos y en este periodo el canal más utilizado es el correo electrónico.

El 20% manifiesta una satisfacción con calificación de 3 seguido del 13% y 7% respectivamente, lo cual indica que el ICANH debe continuar fortaleciendo los canales utilizados para la prestación de trámites y servicios.

Culturas | ICANH

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana



La percepción ciudadana sobre la información del ICANH para trámites y servicios es mayormente positiva, con un 90% de los encuestados satisfechos. Sin embargo, un 10% considera que la información no es completa, lo que indica acciones de mejora.

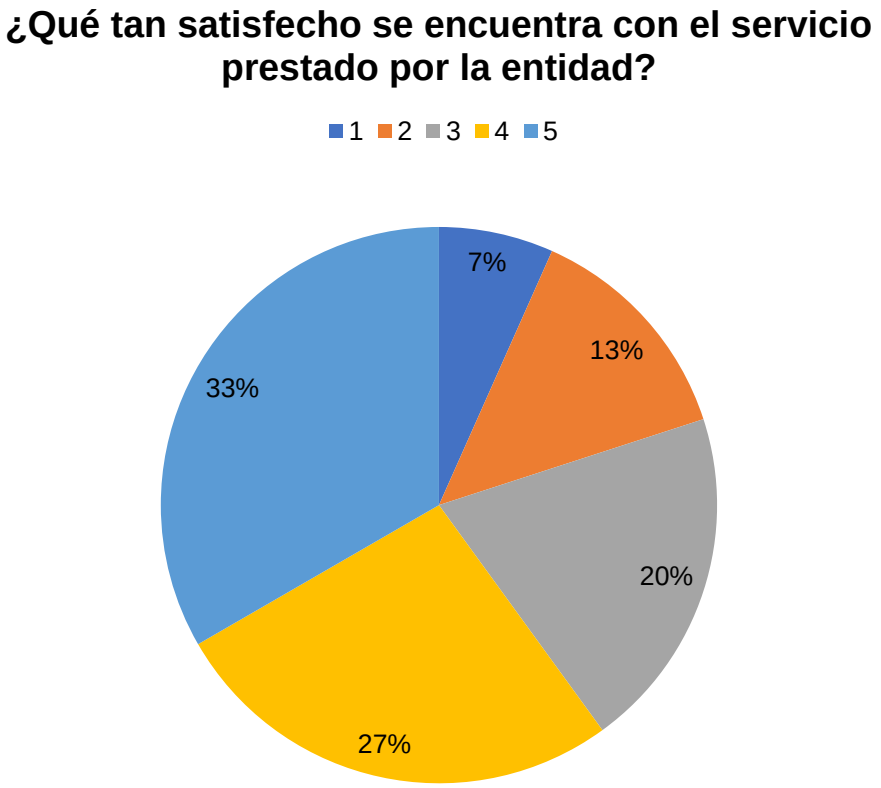
La alta tasa de satisfacción (90%) sugiere que el ICANH está cumpliendo en gran medida con las expectativas de la ciudadanía en cuanto a la claridad y utilidad de la información disponible. Esto es un indicador positivo del desempeño del instituto en la comunicación y el servicio al ciudadano.

El 10% de insatisfacción resalta la necesidad de abordar las deficiencias en la información suministrada. Este segmento de la población puede estar enfrentando dificultades al intentar realizar trámites, lo que podría afectar su confianza en el ICANH y su disposición a utilizar sus servicios.

Culturas | ICANH

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana



La satisfacción ciudadana con el servicio prestado por el ICANH es mayormente favorable, alcanzando un 33% de máxima calificación (5) seguido de un 27% de los encuestados calificó el servicio como bueno (4) y un 20% con una calificación media (3).

En total, esto representa aproximadamente un 80% de cumplimiento en la gestión oportuna y de calidad de los trámites y servicios ofrecidos.

El ICANH muestra un desempeño positivo en la satisfacción de la ciudadanía, lo que sugiere que sus esfuerzos en la gestión de trámites y servicios están siendo bien recibidos. Sin embargo, es importante seguir trabajando para mantener y aumentar este nivel de satisfacción.

Culturas | ICANH

03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Preguntas de percepción ciudadana

El 27% de la población encuestada manifestó tener aportes y recomendaciones en relación a los trámites y servicios realizados con el ICANH, los cuales serán relacionados a continuación.

Culturas | ICANH

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio:	¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Comentarios
Correo electrónico	Biblioteca especializada	Me gustaría poder comunicarme directamente y de manera telefónica con alguna persona para poder aclarar algunas dudas que me dejan en la respuesta.
Correo electrónico	Intervenciones en desarrollo de proyectos o actividades que no requieren licencia ambiental hallazgos fortuitos	Necesito más atención, este proyecto que necesito presentarles es de alta importancia por su contenido histórico y contextual.
Correo electrónico	Consulta de servicios ICANH	Quiero felicitarlos y dar un parte de satisfacción por la exactitud en la atención a la solicitud, son muy pocas las empresas del estado que atienden como es debido su función misional. Es motivo de alegría tener una entidad como el ICANH definido en acto administrativo la ARR, planos con el grado de precisión necesarios, sistema de coordenadas CTM12 (el que rige), no he revisado los polígonos pero deben ser satisfactorios con esta calidad que ustedes exhiben. Este testimonio pueden publicarlo por las redes o lugares que ustedes consideren a lo cual me uniré para loar su trabajo. Se ve la conciencias de colombianos, que cumplen la labor para los que nos contrataron con cabalidad y profesionalismo. Atte. Luis Elbert Quevedo Acuña móvil 3124493676
Correo electrónico	Parques arqueológicos	Excelente recepción.

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio:	¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Comentarios
Correo electrónico	Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)	Si bien se hizo la actualización de la contraseña para cambiar los datos de contacto en el RNA. La página siempre se encuentra fuera de servicio, no fue posible hacer la actualización
Correo electrónico	Programa de Arqueología Preventiva	No pudimos comunicarnos por la línea telefónica de servicio al cliente del ICANH
Correo electrónico	Consulta de servicios ICANH	El monumento que descubrí es inmueble, no es objeto portable. Es una maravilla, único en el mundo. Ocupa una hectárea.
Correo electrónico	Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)	No se revisó la documentación anexada al correo electrónico y se dio una indicación que resultó completamente inefectiva para resolver la adjudicación de RNA que se había expuesto en reunión virtual con funcionarios del ICANH el 3 de mayo.
Correo electrónico	Consulta de servicios ICANH	Quiero saber si puedo llevar material para examinar y saber que es y dónde lo puedo llevar
Formulario de registro PAP	Programa de Arqueología Preventiva	Hay evaluadores que pretenden exponer su conocimiento de la disciplina argumentando minucias y resquicios legales haciendo que el tramite sea muy ineficiente e injustificadamente lento.

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio:	¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Comentarios
Correo electrónico	Definición de pertenencia al patrimonio arqueológico de la nación	La respuesta a la inquietud y solitud de orientación y apoyo es rígida y formalista pues no existe interlocución para explicar casos complejos o situaciones que se salen del patrón establecido. El asesoramiento personal no existe pues el tiempo de respuesta a la solicitud es indefinido.
Correo electrónico	Consulta de servicios ICANH	El grupo de geología quiero saber si puedo llevar algunas piedras preciosas para que lo examinen
Formulario de registro PAP	Programa de Arqueología Preventiva	Elaborar un instructivo para el cargue de la información en el formulario, o incluir instrucciones claras en cada uno de los campos a llenar.
Correo electrónico	Consulta de servicios ICANH	En el web site el correo de la biblioteca está equivocado
Redes sociales	Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)	Venir a los territorios
Correo electrónico	Conceptos técnico	Se solicito un concepto técnico para arqueológia preventiva, se presentó el registro fotográfico de las áreas intervenidas y que el proyecto se encuentra en una zona afectada por el conflicto armado. Aún así nos solicitaron programa de Arqueológia preventiva!! Teniendo en cuenta que el área ya fue intervenida en gran medida y es un área de difícil acceso por el conflicto, en mi opinión se debió omitir este estudio!! Teniendo en cuenta todas las dificultades mencionadas!

Culturas | ICANH

04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA

Canal o medio de atención a través del cual realizó el trámite y/o servicio:	¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Comentarios
Correo electrónico	Biblioteca especializada	Digitalización de libros antiguos y/o históricos que permita su consulta de manera virtual
Correo electrónico	Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)	Hacer el proceso de peticiones de información más eficiente, el tiempo de espera para recibir información sencilla es demasiado y realmente no requiere de un lapso como el utilizado.
Correo electrónico	Intervenciones de investigación arqueológica	Envíe la información solicitada, y jamás me llego el correo de respuesta hasta unos meses después cuando ya había solicitado información sobre dicho tramite dos veces
Correo electrónico	Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)	La clave que se me envió de recuperación para ingresar a mi cuenta, tampoco funciona, requiero urgente solicitar el RNA, pero el sistema no me lo permite, que debo hacer?????
Correo electrónico	Consulta de servicios ICANH	MAS AMABILIDAD Y ATENCION DEL SEÑOR QUE RECIBEN A LOS TURISTAS EN LAS TAQUILLAS DE ALTO DE LAS PIEDRAS. BENDICIONES
Correo electrónico	Definición de pertenencia al patrimonio arqueológico de la nación	Celeridad en la respuesta .Sigo a la espera de la respuesta a mi derecho de petición de oct 14 24
Correo electrónico	Intervenciones en desarrollo de proyectos o actividades que no requieren licencia ambiental hallazgos fortuito	Los servicios están diseñados, para que puedan acceder una elite de la población... y este debería ser un servicio publico
Correo electrónico	Consulta de servicios ICANH	la información nos fue remitida vía Google Drive, desafortunadamente el link que nos envían está cerrado y la cuenta que manejamos de estanzuelavotonal@cipfirm.com no cuenta con acceso como tal a Google Drive, por ello, amablemente les solicitamos nos den acceso desde la cuenta licitacionescip@gmail.com, mil gracias

05 RECOMENDACIONES

De acuerdo con la información obtenida del análisis de las encuestas de satisfacción de trámites y servicios en el primer semestre del año 2024, desde el Área Funcional de Relacionamiento con el Ciudadano nos permitimos compartir las siguientes recomendaciones las cuales tendrán un seguimiento con cada grupo de trabajo con el fin de identificar e implementar acciones de mejora teniendo en cuenta las observaciones de la ciudadanía.

1. Es necesario que los jefes de cada proceso recuerden a los servidores de sus áreas la importancia de la evaluación de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo. Las dependencias deben tener en cuenta los resultados obtenidos para la revisión de los procedimientos y la calidad con que se ofrecen los servicios, así como las necesidades de capacitación que requieran.
2. Actualización continua de la información suministrada en la página web para la gestión de trámites y servicios.
3. Traducción y simplificación de la información suministrada en Lenguaje Claro para una mayor comprensión por parte de la ciudadanía de los procesos que realiza el ICANH.
4. Formular e implementar lineamientos o Política de Racionalización de Trámites que facilite a la ciudadanía el acceso a los mismos.
5. Consultar los tiempos de respuesta de los trámites y retroalimentar a la ciudadanía si hay demoras.
6. Implementar acciones de comunicación para hacer uso de las herramientas digitales con el fin de mantener a la ciudadanía informada sobre los procesos de trámites y servicios, de modo que no tengan que recurrir a consultas por correo electrónico y otros canales.

Culturas

INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA

ICANH