ICANH

INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

REGISTRO NACIONAL DE ARQUEÓLOGOS

2021

Ficha técnica del documento

Título	**Caracterización de Usuarios del trámite Registro Nacional de Arqueólogos del Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH**
Fecha de elaboración del documento	**Octubre de 2021**
Palabras Clave	**Caracterización, Usuarios, Ciudadanos, Arqueólogos**
Dependencia	**Subdirección Administrativa y Financiera, Atención al Ciudadano y Oficina de Planeación**
Elaboró	SERGIO OVALLE - Atención al Ciudadano
Revisó	CAROLINA HERNÁNDEZ - Subdirectora Administrativa y Financiera ANDRES IGNACIO VELÁSQUEZ - Jefe Oficina de Planeación MONGUI GUTIERREZ - Contratista Oficina de Planeación
Aprobó	NICOLÁS LOAIZA DÍAZ - Director General

CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivos y Alcance
   2.1 Objetivo General
   2.2 Objetivos Específicos
   2.3 Alcance
3. Equipo de trabajo
4. Variables
   4.1 Descripción de las variables seleccionadas
   4.2 Identificación de las variables a priorizar
5. Metodología de recolección de la información
   5.1 Fuentes de información
6. Resultados de la Caracterización
7. Conclusiones
8. Publicación

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH es una entidad del orden nacional, adscrita al Ministerio de Cultura, y tiene como misionalidad, aportar al desarrollo de lineamientos de política pública a través de la investigación, generación y divulgación del conocimiento técnico y científico en los campos de antropología, arqueología e historia, y es la máxima autoridad en materia de patrimonio arqueológico de la Nación.

Para dar cumplimiento a la misionalidad de la entidad, se han dispuesto de una serie de trámites y servicios a los cuales acceden diferentes grupos de interés. Además, es importante resaltar que las entidades públicas deben generar una relación con la ciudadanía que esté orientada por uno de los fines del Estado “servir a la comunidad”. Es por esto, que es necesario que las instituciones identifiquen y generen una relación con los grupos de interés, para llevar a cabo lo anterior, se realiza la Caracterización de Usuarios.

Así, el ICANH presenta a la ciudadanía, los resultados de la caracterización realizada a los usuarios del trámite “Registro Nacional de Arqueólogos”, en espera de aportar elementos específicos que le permitan a la entidad el uso de esta información para la adecuada toma de decisiones, diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas y demás aspectos que tengan por fin, optimizar el cumplimiento de la misión de la entidad.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

2.1 Objetivo General

- Caracterizar a los usuarios del trámite “Registro Nacional de Arqueólogos”, con el fin de gestionar acciones que se adecuen a sus necesidades.

2.2 Objetivos Específicos

- Establecer y priorizar variables que permitan caracterizar a los usuarios del trámite Registro Nacional de Arqueólogos.
- Identificar las características generales de los usuarios del trámite Registro Nacional de Arqueólogos.
- Fortalecer las estrategias de comunicación, interacción y participación con los usuarios del Registro Nacional de Arqueólogos.
- Conocer las preferencias de los ciudadanos en materia de canales de atención y necesidades.

2.3 Alcance

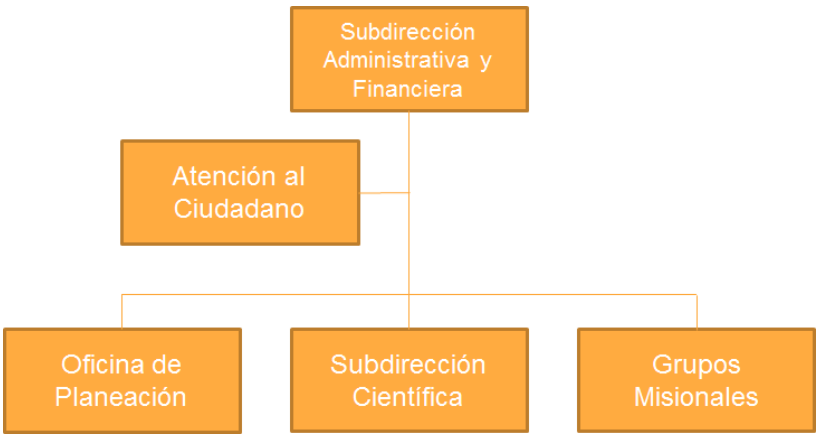
Este documento le permitirá al Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH identificar los grupos de valor (resultantes) para el trámite denominado “Registro Nacional de Arqueólogos” con el fin de obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos estratégicos de la entidad en concordancia con la satisfacción de los derechos ciudadanos.

2.4. Periodo

El periodo durante el cual se realizó el proceso de caracterización de usuarios fue de noviembre de 2020 a agosto de 2021.

3. EQUIPO DE TRABAJO

Desde el mes de julio de 2020, el Comité Directivo del ICANH llevó a cabo la conformación de un equipo de trabajo que ejercerá el liderazgo en los diferentes ejercicios de caracterización de usuarios que genere la entidad. El mencionado equipo está conformado tal y como lo representa el diagrama expuesto a continuación, bajo el liderazgo de la Subdirección Administrativa y Financiera:



El área de Atención al Ciudadano se compromete a: (i) centralizar la información que resulte del ejercicio, (ii) difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano, (iii) promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente, y (iv) facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de interés de las instituciones.

4. VARIABLES

El trámite denominado “Registro Nacional de Arqueólogos” reviste enorme importancia para la entidad, en razón a que este permite obtener información en relación a la experiencia e idoneidad de cada uno de los profesionales en arqueología, quienes además son los

autorizados para realizar intervenciones arqueológicas en el territorio nacional. Lo anterior se encuentra sistematizado en una base de datos de un Aplicativo web que es de acceso libre para toda la ciudadanía. Desde dicha perspectiva, se considera que las variables que deberán ser tenidas en cuenta para la caracterización de usuarios del trámite denominado "Registro Nacional de Arqueólogos" son las siguientes:

4.1. Variables Geográficas (Ubicación)

Como lo expone la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, estas variables "dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos".

Dado el sentido del trámite "Registro Nacional de Arqueólogos", resulta de vital importancia que sea tenida en cuenta la variable Ubicación para identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés interesado en el trámite.

4.2. Variables Demográficas (Edad, género, actividad económica, escolaridad, vulnerabilidad)

En el mismo sentido de las anteriores, las demográficas son variables que estudian las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Por dicha razón resulta de especial interés tener presentes estas variables en la caracterización de usuarios del trámite "Registro Nacional de Arqueólogos". De manera específica, serán tenidas en cuenta las siguientes:

Edad

Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. De acuerdo con los objetivos del estudio y las características del ICANH, serán establecidos los rangos específicos de análisis. Los reportes y el análisis de los datos se realizarán de acuerdo a rangos que permitan establecer características comunes como por ejemplo: 18 – 28 años, 29 a 40 años y así sucesivamente.

Género

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada género.

La clasificación del género de los profesionales de arqueología y antropología permitirá al Instituto conocer los profesionales que requieran realizar intervenciones arqueológicas en el territorio nacional. Además es importante porque se va a generar una base de datos con información actualizada de los profesionales que están realizando investigaciones arqueológicas en el país.

Actividad Económica

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante toda vez que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica de los interesados en el trámite “Registro Nacional de Arqueólogos”.

Conforme a los requisitos previstos en el artículo 1° de la Resolución No. 188 de 2019, la cual modifica el artículo 3° de la Resolución No. 139 de 2017, para acceder al Registro Nacional de Arqueólogos, se requiere ser profesional en arqueología, antropología o acreditar otro título profesional con experiencia de mínimo 5 años en arqueología. De esta manera se garantiza mantener una base de datos con información actualizada de los profesionales que están realizando investigaciones arqueológicas en el país.

Escolaridad

Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. (Universitaria, especialización, maestría, doctorado).

Con la modificación de los requisitos para realizar el Registro Nacional de Arqueólogos prevista en la Resolución No. 188 de 2019, se abrió el campo para que profesionales de otras áreas, independientes de la arqueología o la antropología, puedan obtener el RNA. De tal manera que es importante para la entidad, determinar el grado de escolaridad de estos profesionales.

Vulnerabilidad

Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del ICANH o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con limitaciones o en condición de discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), adultos mayores, personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, personas pertenecientes a comunidades étnicas (indígenas, afrodescendientes, campesinas), víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros.

La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias con enfoques diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

4.3. Variables Intrínsecas (Acceso a canales, uso de canales y conocimientos)

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Dentro de estas variables se tendrán en cuenta:

Acceso a canales

Para el trámite que ocupa el presente documento esta variable refiere los canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. (Internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial).

Debido a las disposiciones del gobierno nacional en materia de conectividad y servicios en línea en plataformas digitales, el ICANH mediante este trámite permitirá disponer de material adecuado para garantizar el adecuado acceso a los canales por el cual los usuarios realizan las solicitudes de acuerdo a sus condiciones.

Uso de canales

Se refiere a los canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable permitirá al ICANH identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso (internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc).

Conocimiento

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales. Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio.

Generar estrategias pedagógicas en diferentes formatos dispuestas para todo público es de suma importancia para el ICANH para la efectividad del trámite. Dentro de la página web se pondrá a disposición la información del trámite en lenguaje claro de acuerdo a las disposiciones emitidas por el DAFP. Además, la información deberá estar en formatos descargables que permitan su usabilidad.

4.4. Variables de comportamiento (Niveles de uso y beneficios buscados)

Niveles de uso

Esta variable hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Así, para la entidad será posible recolectar información que permita adecuar o mejorar los canales de atención de solicitudes.

Beneficios buscados

Uno de los factores que más debe tener en cuenta una entidad del Estado es cumplir con los atributos del servicio que la ciudadanía espera del servidor público y valora en una persona. Esto se ve reflejado en amabilidad, diligencia, respeto, oportunidad, accesibilidad.

Para el ICANH es fundamental que esta variable sea incluida, en tanto que esperamos que la atención que brindan los funcionarios y contratistas de la entidad, cumpla con estándares de atención eficiente, oportuna y orientada a las soluciones, para con la ciudadanía.

Categoría	Variable	¿La variable es?					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfico	**Ubicación -Dir.**	1	1	1	1	1	5	X	
	Clima	0	1	1	0	1	3		X
Demográfico	Tipo y No. Documento	0	1	1	0	1	3		X
	Edad	0	1	1	1	1	4	X	
	Género	1	1	1	1	1	5	X	
	Actividad Económica	1	1	1	1	1	5	X	
	Escolaridad	1	1	1	1	1	5	X	
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	1	5	X	
	Lengua	0	1	1	0	1	3		X
Intrínseco	Intereses	0	1	0	0	0	1		
	Lugares de encuentro	0	1	1	0	0	2		X
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	X	
	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	X	
	Conocimiento	1	1	1	1	1	5	X	
Comportamiento	**Niveles de uso**	1	1	1	1	1	**5**	X	
	Beneficios buscados	0	1	1	1	1	4	X	

5. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para construir la caracterización de usuarios del trámite Registro Nacional de Arqueólogos, se utilizaron dos instrumentos de recolección de información:

- **Aplicativo Registro Nacional de Arqueólogos**. El Aplicativo permite dar cuenta del total de arqueólogos inscritos y autorizados por la entidad, así mismo, posibilita el contacto a través de correo electrónico.

- **Encuestas de percepción a los arqueólogos registrados en el RNA**. Los datos se obtienen a partir de formularios estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio. Se realizan de manera virtual, son remitidos a los correos electrónicos registrados por los arqueólogos en el aplicativo RNA.

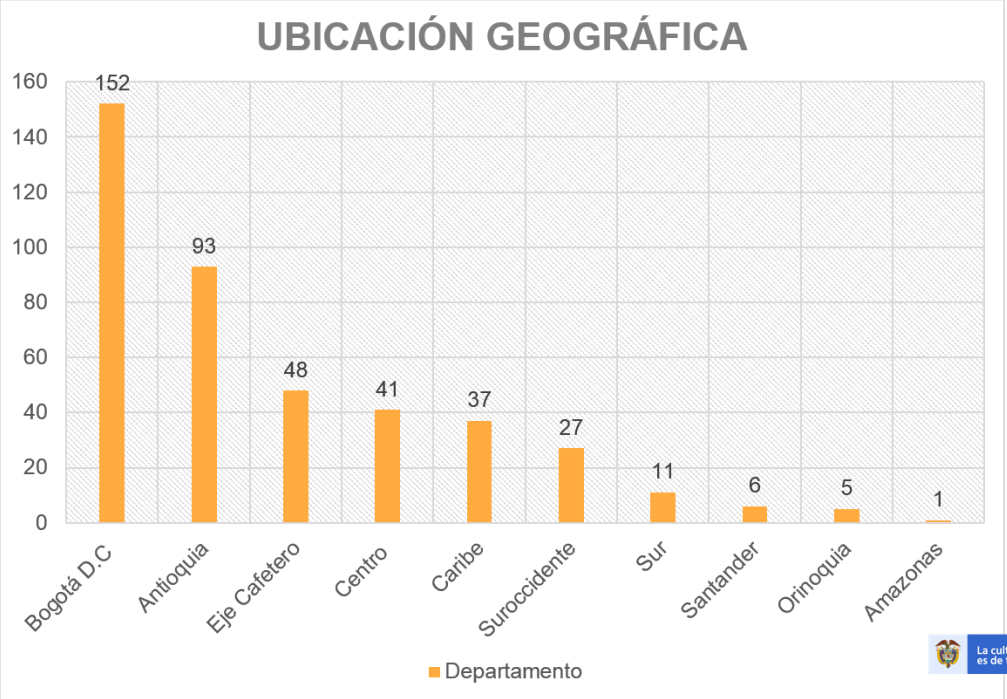
- **Observación Directa:** Esta herramienta se aplica a partir de la observación al comportamiento de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad. Es una fuente que no requiere presupuesto para ser implementada, puede ser efectuada por personal de la misma entidad.

6. AUTOMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A continuación se presentan los resultados de la caracterización de usuarios realizada a los inscritos en el Registro Nacional de Arqueólogos. Cabe mencionar que, de los 975 profesionales en arqueología registrados en la entidad, 421 diligenciaron la encuesta de percepción remitida vía correo electrónico.

Variable geográfica

Departamento	Inscritos RNA	Departamento	Inscritos RNA
Bogotá D.C	152	Risaralda	5
Antioquia	93	Cesar	4
Caldas	40	Huila	4
Cundinamarca	38	Boyacá	3
Magdalena	19	Quindío	3
Cauca	17	Sucre	3
Valle del Cauca	8	Bolívar	2
Atlántico	7	Córdoba	2
Santander	6	Nariño	2
Tolima	6	Amazonas	1
Meta	5	Putumayo	1
		Total	421



En 21 de los 32 departamentos.

Caribe: Atlántico, Bolívar, Córdoba, Sucre, Cesar y Magdalena.

Centro: Boyacá y Cundinamarca

Eje Cafetero: Quindío, Caldas y Risaralda

Sur: Tolima, Huila y Putumayo

Suroccidente: Nariño, Cauca, Valle del Cauca

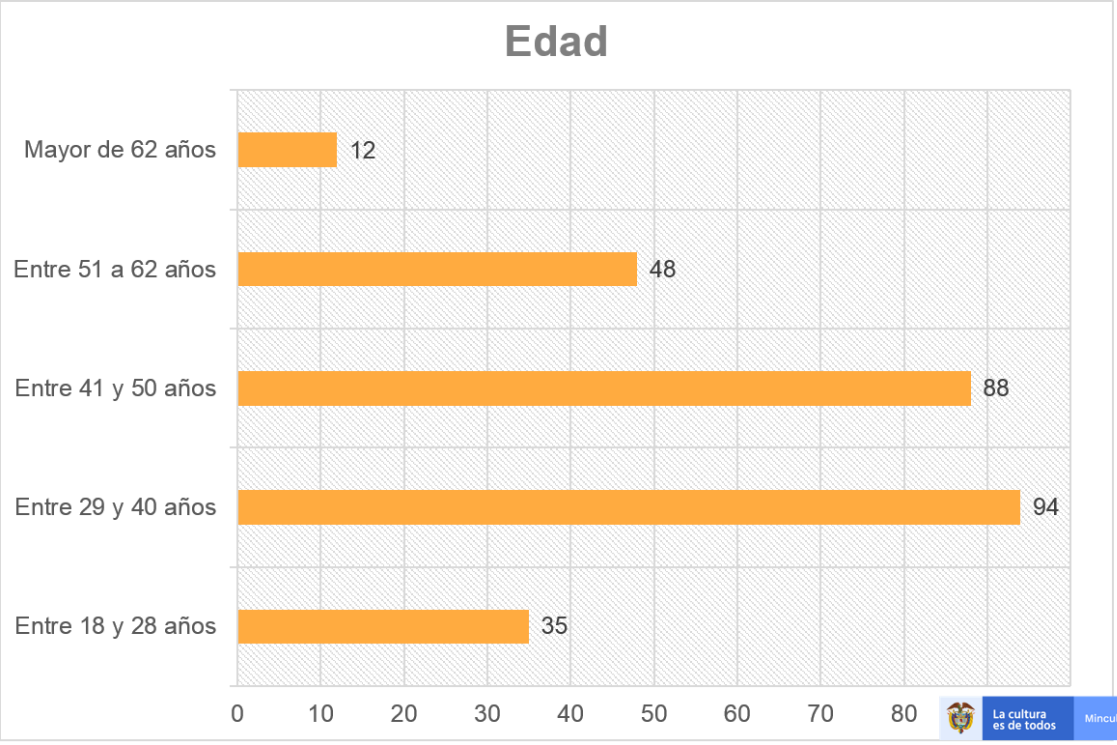
Orinoquía: Meta

Amazonas: Amazonas

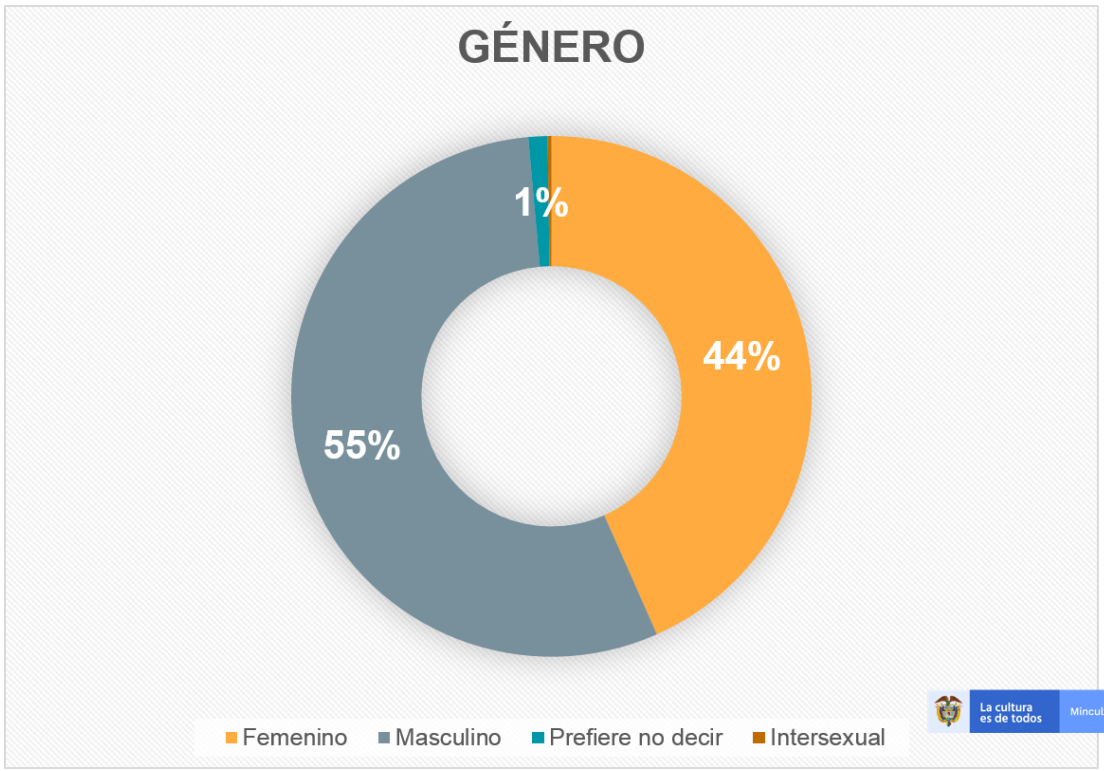
Santander: Santander

Variable demográfica:

- Edad:

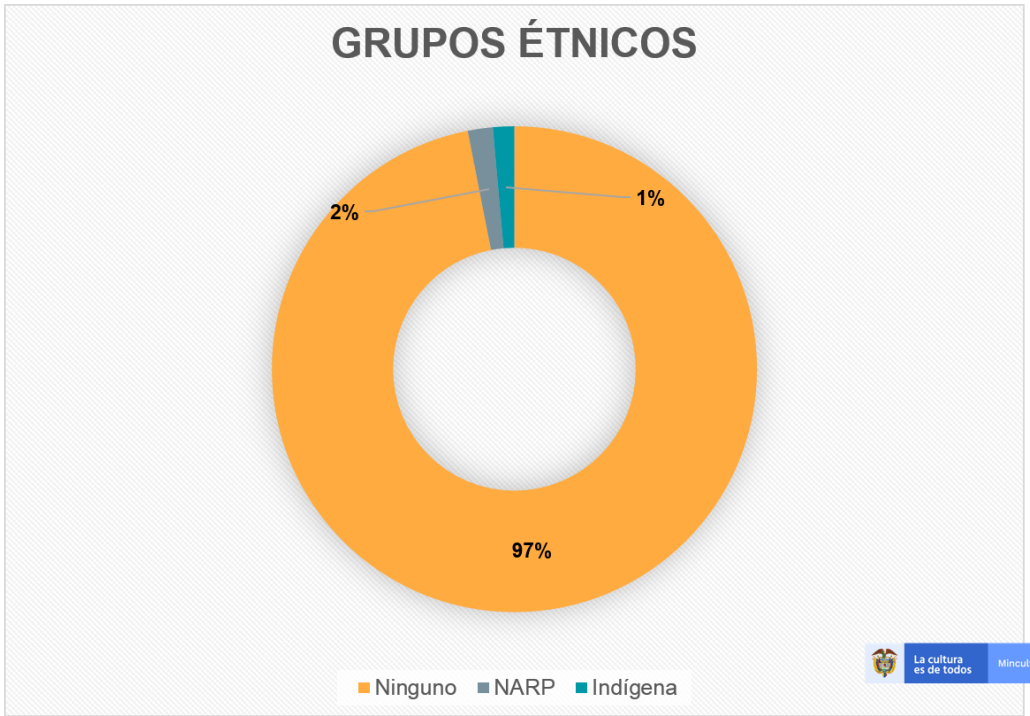


- Género:



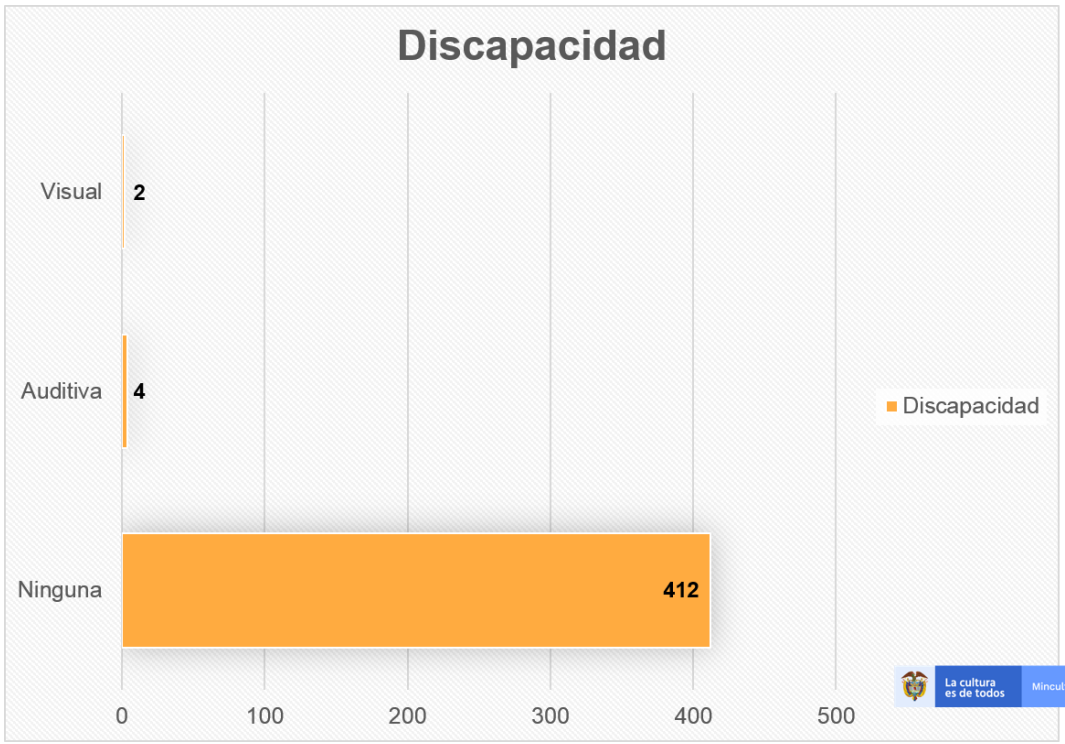
El 55% de los encuestados pertenece al género masculino, el 44% al género femenino, y en el 1% se encuentran quienes prefirieron no decir.

- Grupo étnico:



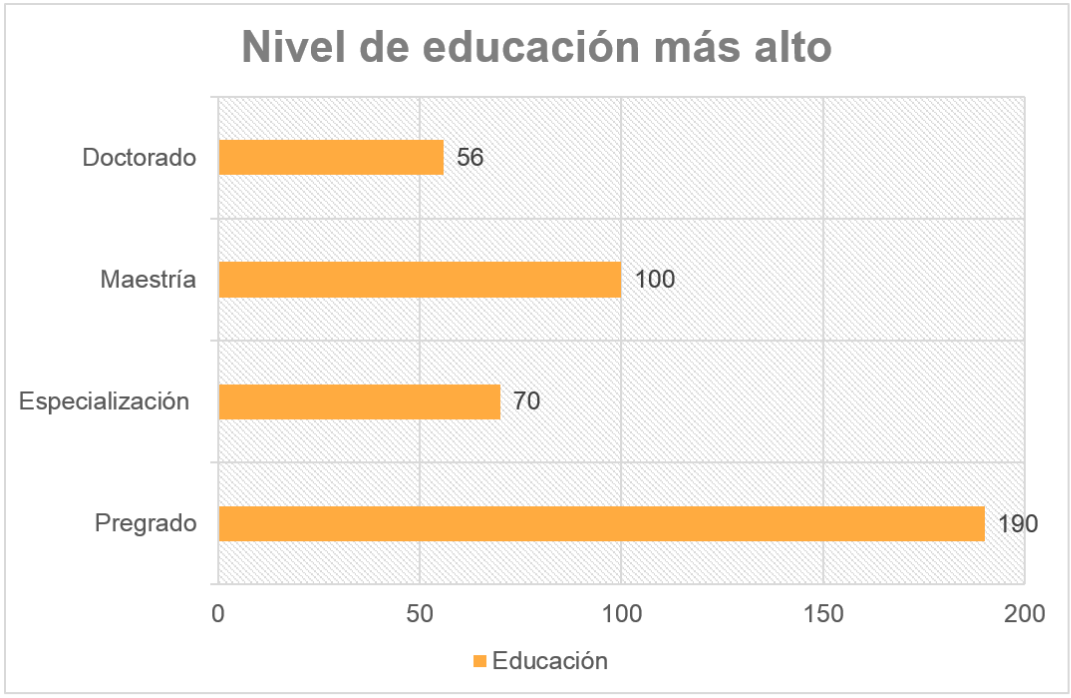
El 97% de los encuestados manifiesta no pertenecer a ningún grupo étnico, el 2% pertenece a población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera, y el 1% a pueblos indígenas.

- Limitación o discapacidad



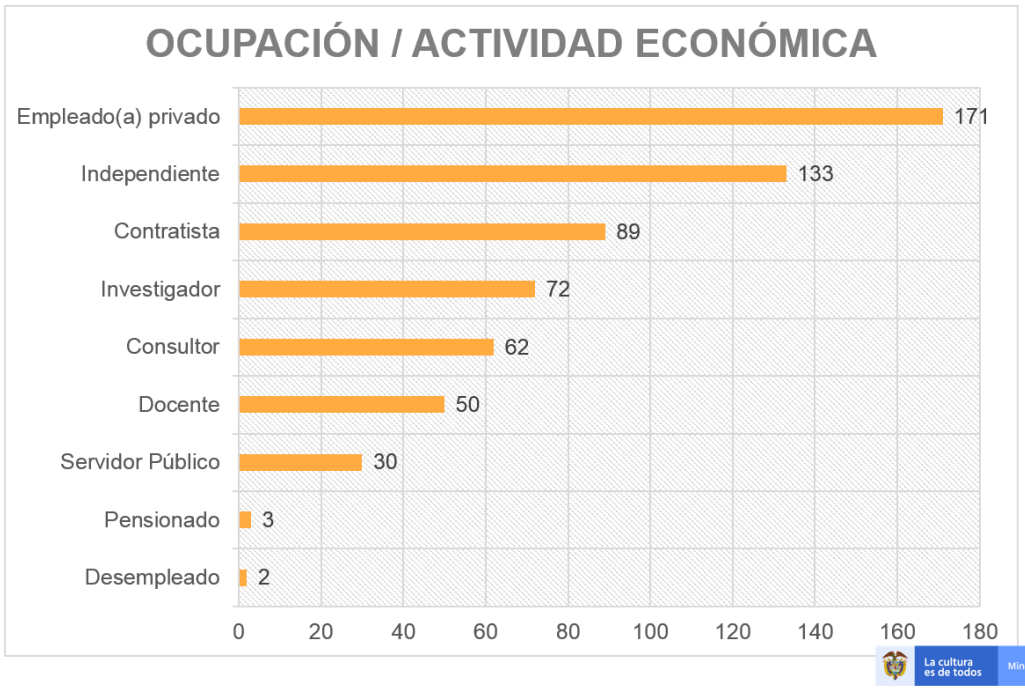
En total 6 encuestados manifestaron que presentan situación de discapacidad, esto representa el 2% del total de encuestados.

- Educación



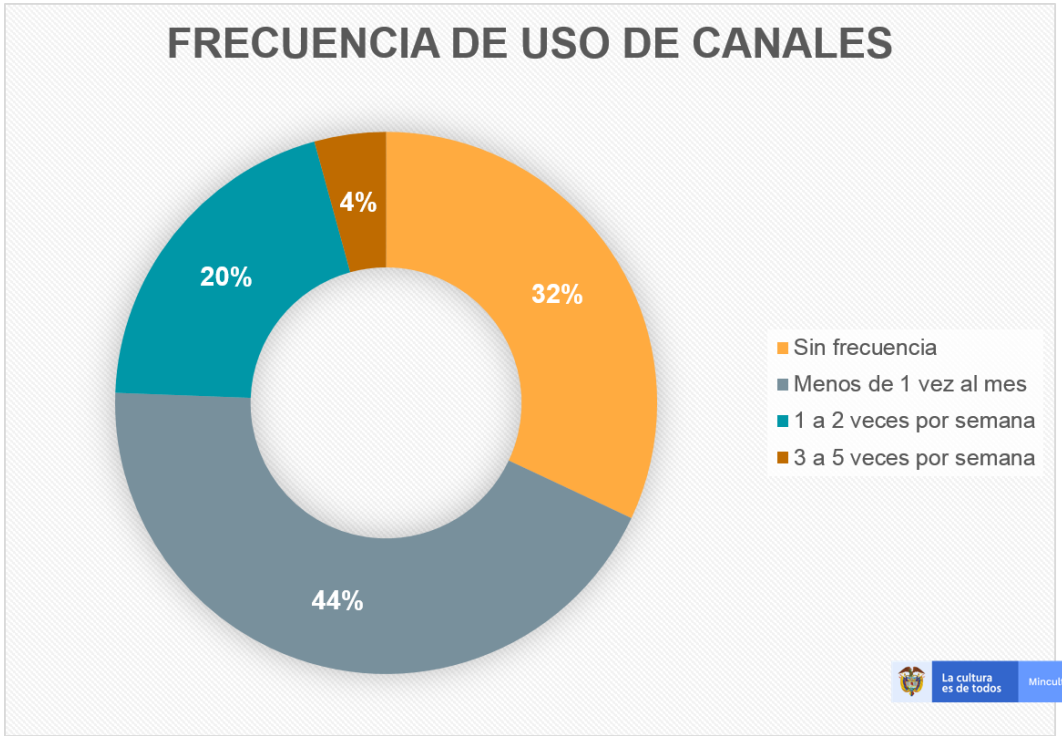
En razón a que para ingresar al RNA se requiere por lo menos de pregrado, en esta pregunta no se incluyeron niveles académicos inferiores al mismo.

- Actividad económica



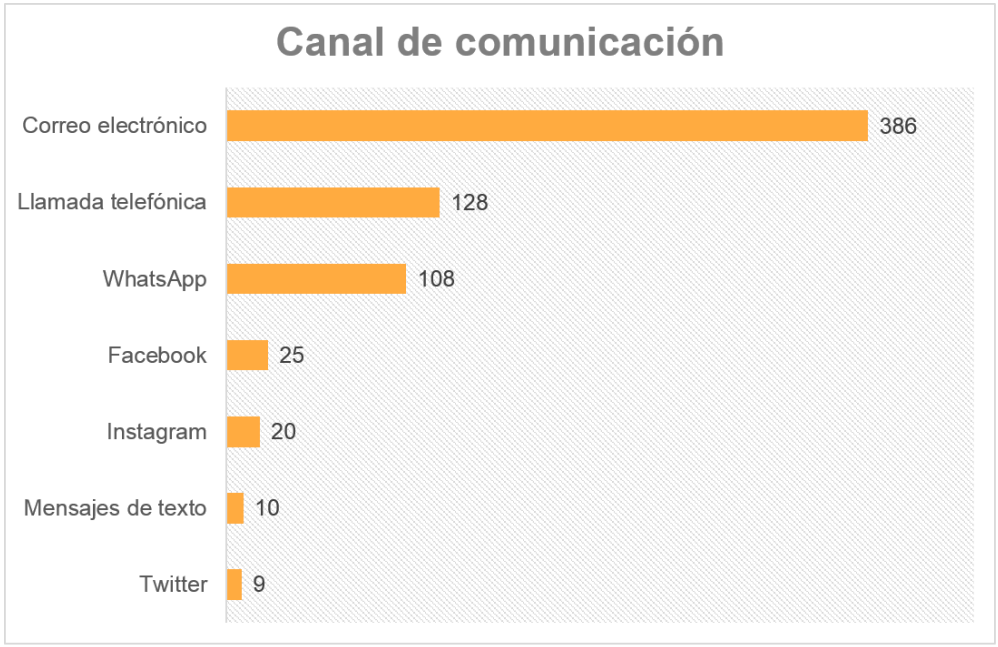
Esta pregunta permitía elegir más de una ocupación u actividad económica, dado que es frecuente que suceda esta situación, así, las tres ocupaciones con mayor registro concentran el 65%, distribuido así: el 28% afirma ser empleado(a) de empresas privadas, el 22%, independiente y el 15%, contratista.

- Frecuencia de uso de canales



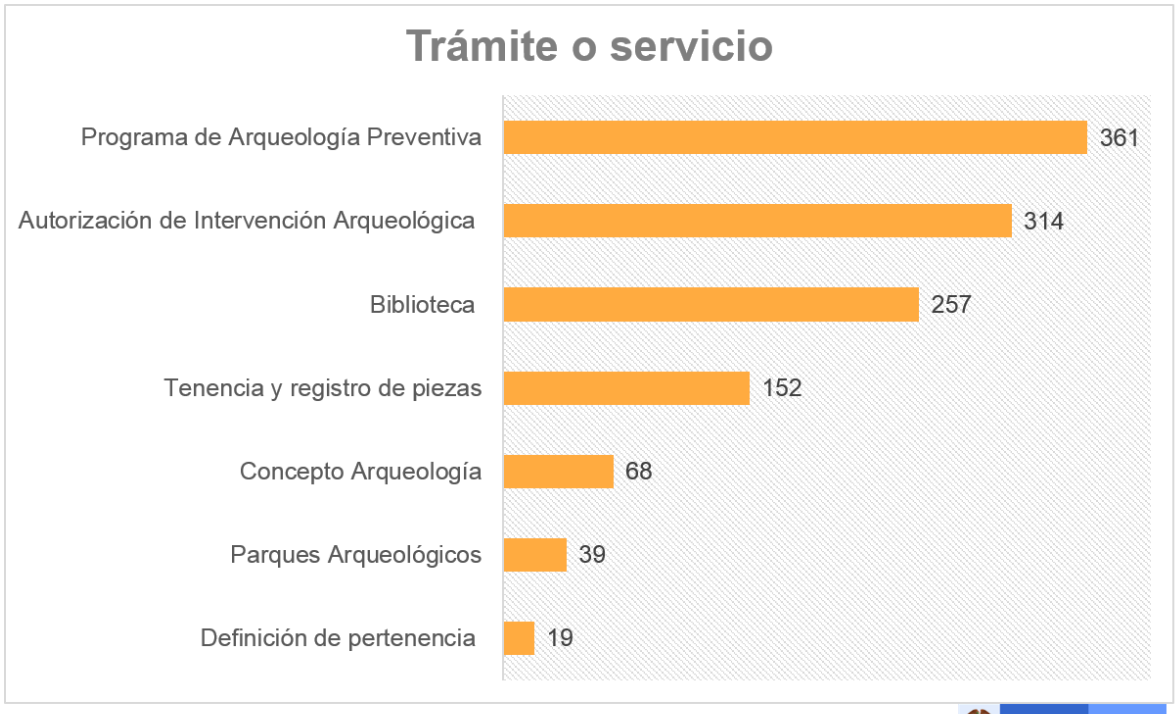
El 76% de los encuestados no tiene una frecuencia constante en el uso de canales de atención de la entidad. El 24% interactúa entre 1 a 5 veces a la semana con el ICANH.

- Canal de comunicación de mayor preferencia:

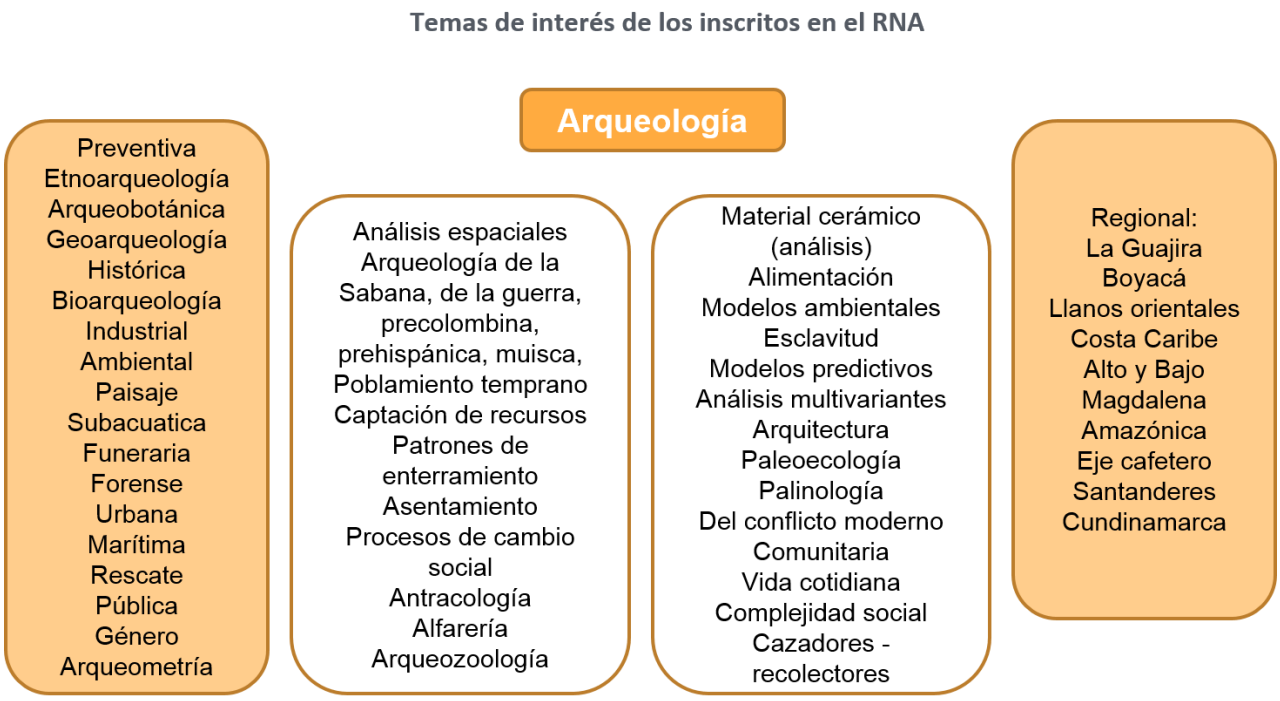


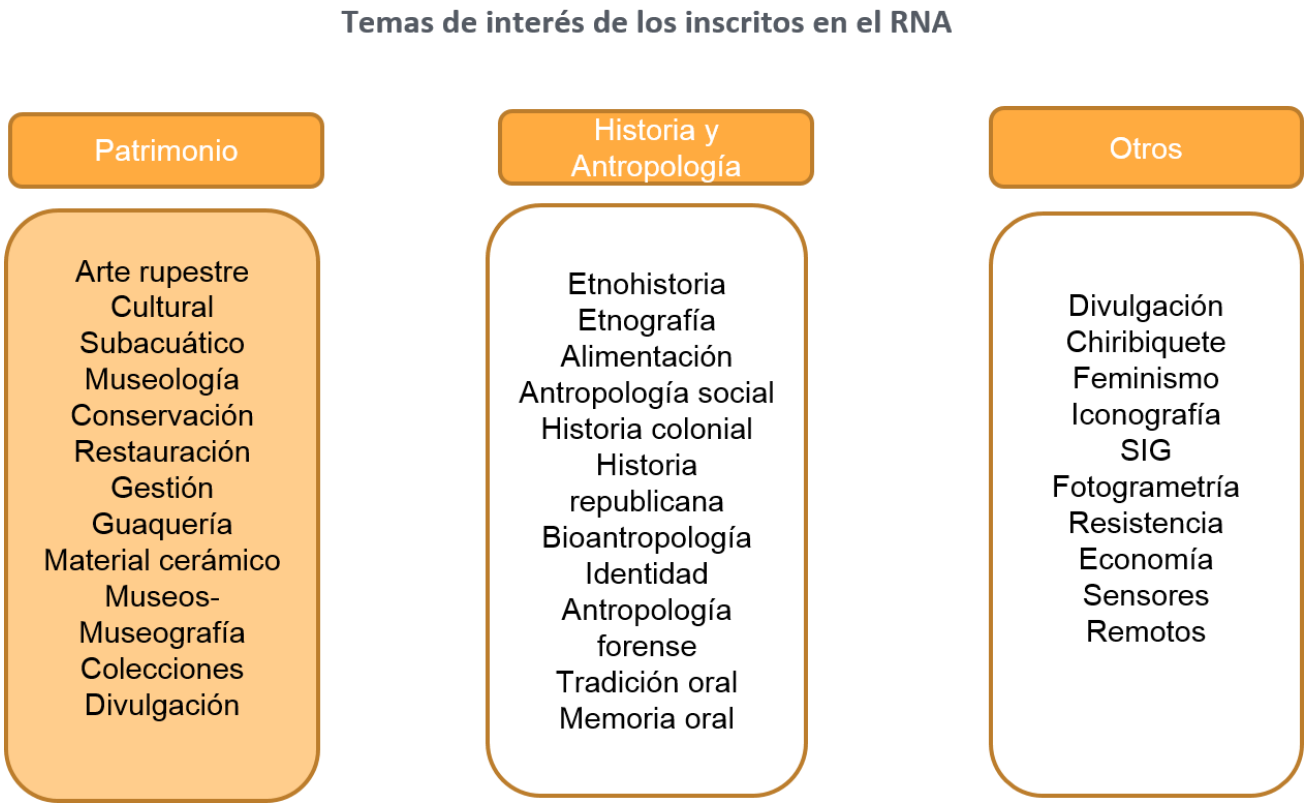
El 91.1% de los usuarios prefieren el uso del correo electrónico como canal principal de relación con la entidad. Sin embargo, esta pregunta también permitía elegir otras opciones, lo que permite evidenciar que los otros dos canales de preferencia destacada para interacción son, el canal telefónico y el WhatsApp.

- Trámite o servicio

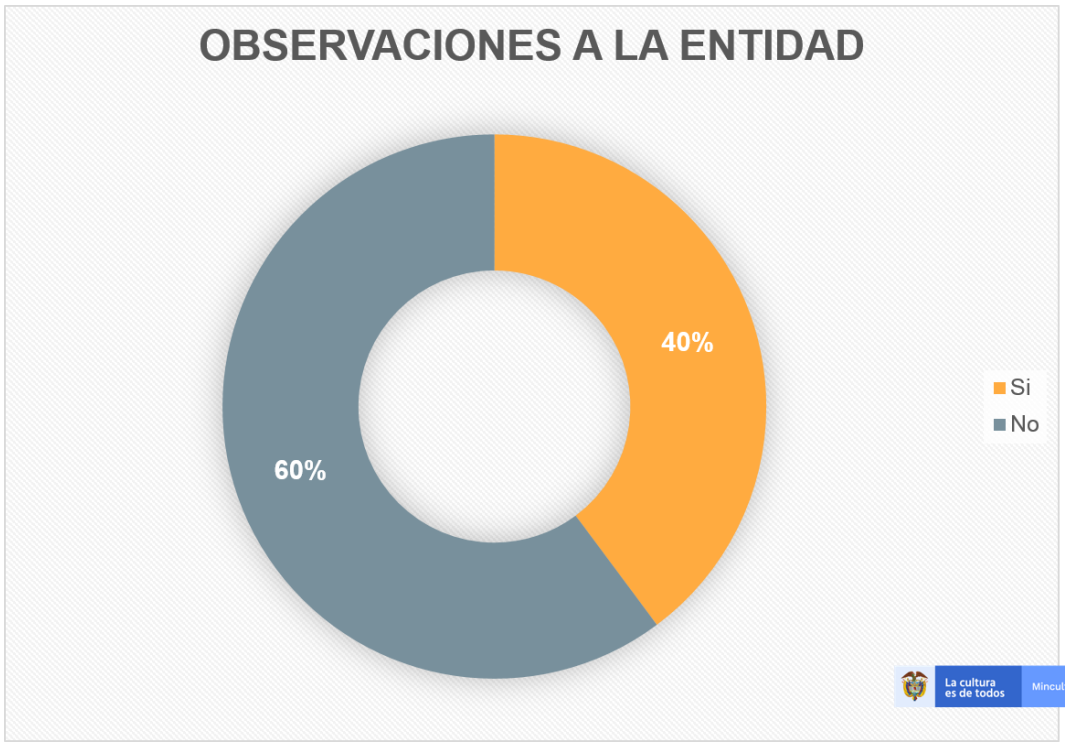


- Temas de interés de los inscritos en el RNA





- Observaciones de los encuestados:



255 encuestados manifestaron que querían realizar algún tipo de observación a la entidad, los principales temas que surgieron son:

a) **Términos de respuesta:** Se requiere mejorar el cumplimiento y la agilidad con las respuestas de los peticionarios, es el tema con la mayor cantidad de observaciones, por eso resulta tan importante que se precisen claramente los términos de las diferentes solicitudes y que se dé cumplimiento a los términos que aplican para los diferentes tipos de solicitudes.

b) **Atención al Ciudadano:** Es importante mejorar y aumentar los canales de atención, principalmente en lo que concierne a la atención telefónica, los chat en línea, y el correo electrónico. Hay asuntos que pueden ser atendidos sin esperar a que se cumplan términos de ley, y que justamente requieren del ciudadano una respuesta pronta y eficaz. Por último, resaltan la importancia que tiene aumentar el personal que pueda apoyar la atención y el servicio a la ciudadanía.

c) **Capacitación:** Los profesionales registrados en el RNA son personas con significativos niveles de estudio, entre pregrado y doctorado, por eso se les preguntó ¿qué temas de interés tienen?, hubo muchos aportes, se resaltan en la página anterior. Es por esto que le solicitan al ICANH la apertura de espacios constantes de capacitación. De igual manera, solicitan que a los funcionarios y contratistas se les realicen procesos de capacitación permanentes, de tal forma que puedan brindar información coherente con los trámites y servicios que presta la entidad.

d) **Biblioteca Especializada:** Los encuestados manifiestan la necesidad de ampliar el acceso y la consulta de los informes arqueológicos, y en general del material de la

Biblioteca, así mismo, agilizar y ampliar la atención física y virtual, y mejorar el proceso de préstamo de material.

e) **Gestión de trámites:** Si bien se resalta el avance que ha tenido la entidad con la utilización de los Formularios virtuales, se solicita más precisión en la información y en el trámite de temas relacionados con el Programa de Arqueología Preventiva, por ejemplo en los modelos de datos.

f) **Registro Nacional de Arqueólogos:** El RNA requiere en primer lugar de un proceso de actualización; en segundo lugar, se debe revisar los parámetros de admisión al RNA; en tercer lugar, se debe tener en cuenta que la forma en la que quedó excluye a muchos profesionales que trabajan en Arqueología; por último, solicitan que el restablecimiento o modernización del aplicativo que se encuentra en la página web

g) **Proceso de evaluación de solicitudes:** Varios encuestados manifestaron que se debía realizar un proceso más claro de evaluación a sus solicitudes, esto implica que existan unos criterios unificados para los evaluadores, además, proponen que la entidad posibilite realizar procesos de subsanación más ágiles, esto a partir de una interlocución que se puede realizar entre el evaluador y el peticionario. Por último, se destaca que las decisiones que tome la entidad, deben estar motivadas expresa y claramente.

h) **Publicidad, divulgación y comunicaciones:** Se propone que la entidad elabore y publique diferentes herramientas audiovisuales, que tengan como fin ser tutoriales para la realización de solicitudes de trámites o servicios. Igualmente se solicita que hayan procesos de publicidad de información constantes, que se brinde suficiente información cuando se van a realizar modificaciones a los trámites.

7. CONCLUSIONES

Con la realización de la Caracterización de Usuarios del trámite “Registro Nacional de Arqueólogos”, se proponía obtener información y retroalimentación por parte de los profesionales inscritos en el RNA, priorizados dado el nivel de importancia que tienen para la entidad. Esto permite igualmente, impactar en el fortalecimiento y ajuste de la oferta institucional, así como en la confianza y satisfacción que se puede construir con dicho grupo.

Adicionalmente, la Caracterización permite evidenciar que la entidad requiere fortalecer su relación y comunicación con los otros grupos de valor o de interés, para esto será de gran importancia la continuidad de ejercicios de caracterización, diálogo y construcción colectiva con la ciudadanía.

Por último, los nueve puntos planteados anteriormente, servirán de insumo para que todas las áreas involucradas adapten e incorporen las observaciones planteadas por los profesionales inscritos en el RNA, en una estrategia de mejoramiento de la entidad.

8. PUBLICACIÓN

El último paso de la Caracterización de usuarios consiste en realizar un proceso de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por la Dirección General, el Comité Directivo, los responsables de trámites y servicios, principalmente los relacionados con el área de Arqueología, con el fin de que la caracterización sea una herramienta para mejorar la toma de decisiones y construir propuestas y planes de mejoramiento cimentados en lo manifestado por la ciudadanía.

De igual manera, se publicará este documento en la página web del ICANH, de forma tal que sea de conocimiento público, evidenciando el compromiso de la entidad por fortalecer los procesos de participación ciudadana en la gestión pública.