



**Culturas**





# Encuesta de percepción ciudadana

## Trámites y servicios

*Informe de resultados – semestre I 2025*



**01 INTRODUCCIÓN**

**02 FICHA TÉCNICA**

**03 ANÁLISIS DE RESULTADOS**

**04 COMENTARIOS DE LA CIUDADANÍA**

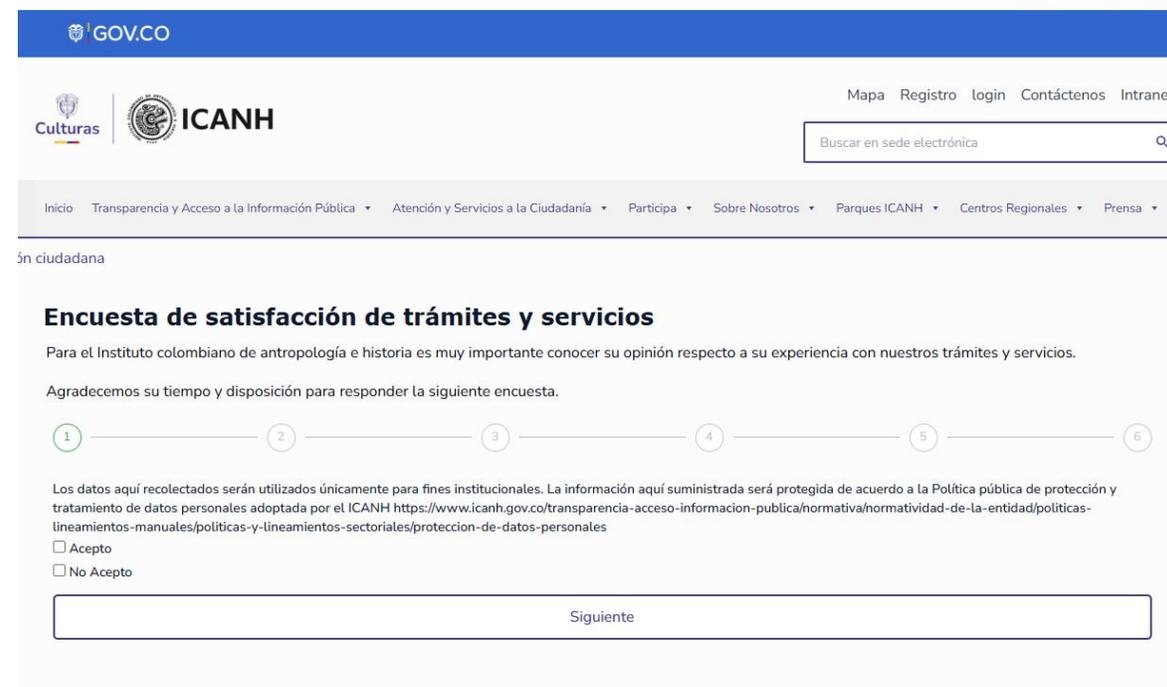
**05 RECOMENDACIONES**



# 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.



The screenshot shows the top navigation bar of the ICANH website, including the GOV.CO logo and links for Mapa, Registro, login, Contáctenos, and Intranet. Below this is the ICANH logo and a search bar. A secondary navigation bar contains links for Inicio, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicios a la Ciudadanía, Participa, Sobre Nosotros, Parques ICANH, Centros Regionales, and Prensa. The main content area is titled "Encuesta de satisfacción de trámites y servicios" and includes a welcome message, a progress indicator with 6 steps (step 1 is active), a privacy notice, and a "Siguiete" button.

GOV.CO

Mapa Registro login Contáctenos Intranet

Culturas | ICANH

Buscar en sede electrónica

Inicio Transparencia y Acceso a la Información Pública Atención y Servicios a la Ciudadanía Participa Sobre Nosotros Parques ICANH Centros Regionales Prensa

En ciudadanía

### Encuesta de satisfacción de trámites y servicios

Para el Instituto colombiano de antropología e historia es muy importante conocer su opinión respecto a su experiencia con nuestros trámites y servicios.

Agradecemos su tiempo y disposición para responder la siguiente encuesta.

1 2 3 4 5 6

Los datos aquí recolectados serán utilizados únicamente para fines institucionales. La información aquí suministrada será protegida de acuerdo a la Política pública de protección y tratamiento de datos personales adoptada por el ICANH <https://www.icanh.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/normativa/normatividad-de-la-entidad/politicas-lineamientos-manuales/politicas-y-lineamientos-sectoriales/proteccion-de-datos-personales>

Acepto

No Acepto

Siguiete

## 02 FICHA TÉCNICA

ASPECTOS	RESULTADOS
Total encuestas diligenciadas	102
Medio de publicación	Página web
Tiempo de medición	Periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025

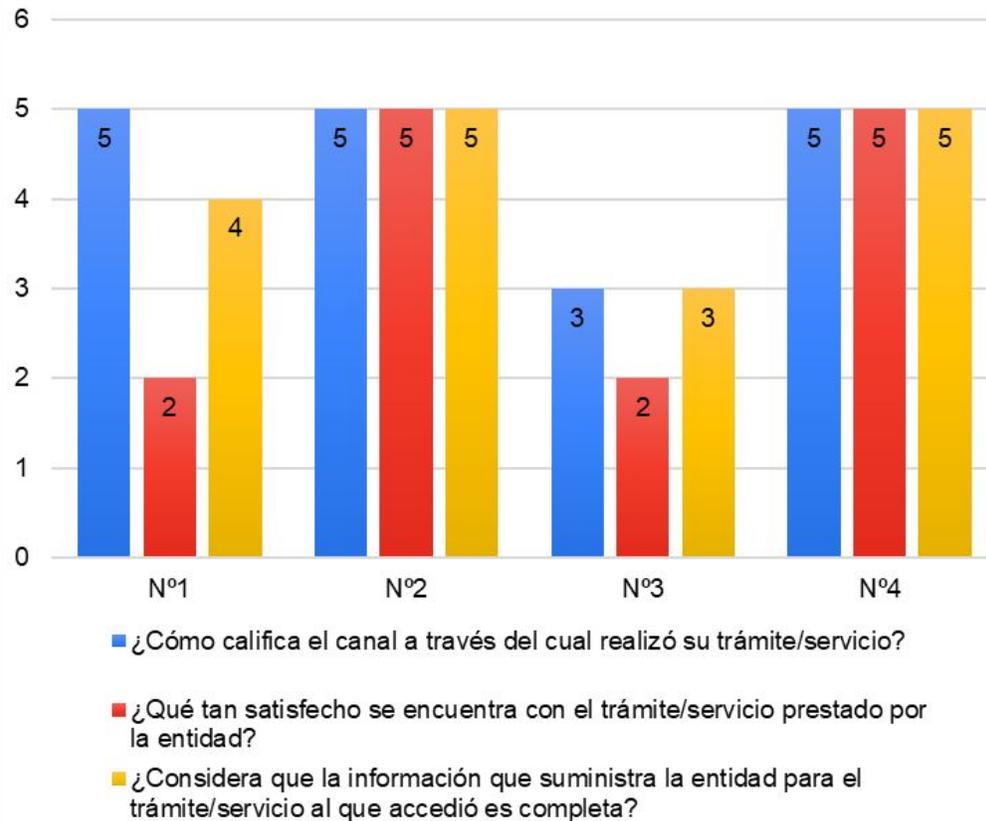
## 03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

### Preguntas de percepción ciudadana

A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados de satisfacción segmentados por cada trámite y servicio utilizado por la ciudadanía. Este informe incluye una consolidación de las valoraciones obtenidas y, en la sección final, se identificarán específicamente aquellos servicios que registraron una baja calificación con los comentarios de la ciudadanía.

Con base en esta identificación, se formularán recomendaciones concisas y dirigidas a las áreas responsables, con el objetivo de impulsar acciones de mejora concretas y estratégicas.

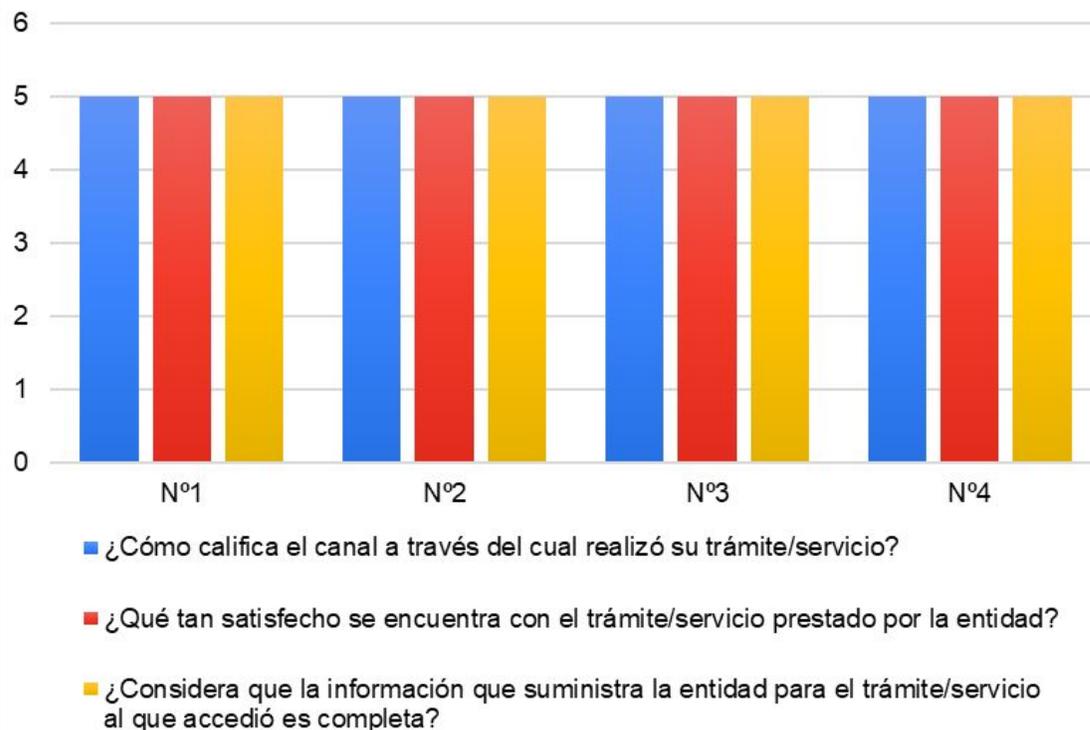
## Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)



¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)			
	Preguntas			
Encuestados	¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	Porcentaje Satisfacción	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
Nº1	5	2	2,0%	4
Nº2	5	5	5,0%	5
Nº3	3	2	2,0%	3
Nº4	5	5	5,0%	5
		Total Promedio	3,5%	
		<b>PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCION</b>	<b>70%</b>	

De los 105 encuestados, 4 usuarios confirmaron haber realizado el trámite del Registro Nacional de Arqueólogos (RNA), obteniendo un **promedio del 70% en el nivel de satisfacción con el trámite gestionado a través del ICANH**. Las respuestas de estos usuarios destacan un desempeño favorable en la prestación del servicio: tanto la modalidad de realización del trámite como la calidad de la información recibida fueron consistentemente bien valoradas, lo que subraya la eficacia y claridad del proceso.

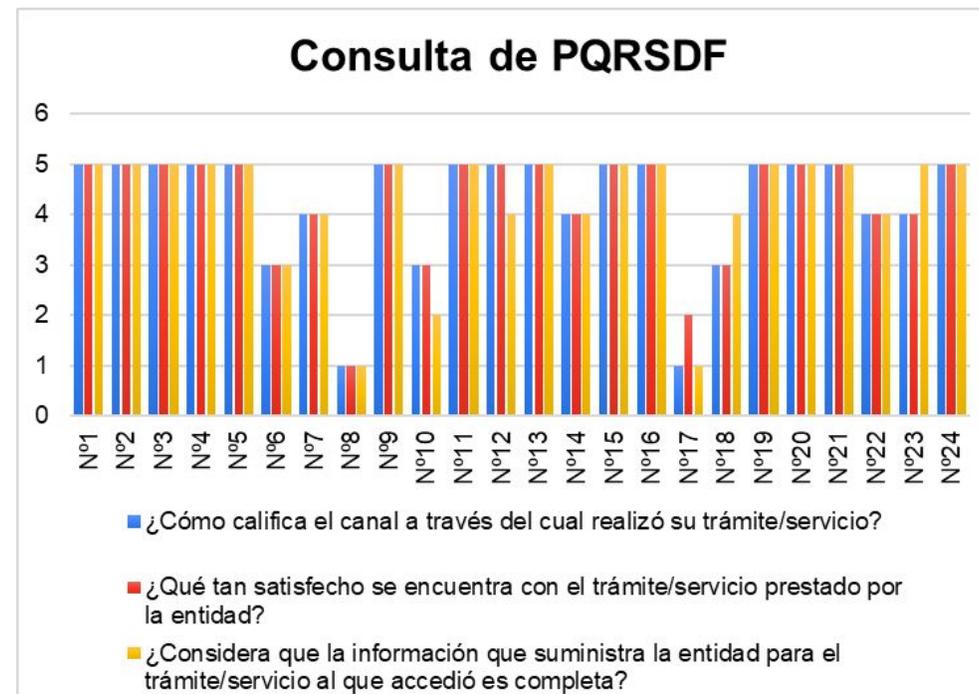
## Parques Arqueológicos



De los 105 encuestados, 4 usuarios confirmaron haber accedido al servicio en parques arqueológicos, destacando un **100% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el servicio recibido por el ICANH**. Las respuestas de estos usuarios resaltan consistentemente un desempeño positivo en la prestación del servicio: tanto la modalidad de acceso a los parques arqueológicos como la calidad de la información recibida fueron altamente valoradas, subrayando la eficacia y claridad de estos procesos.

¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Parques arqueológicos			
	Preguntas			
Encuestados	¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	Porcentaje Satisfacción	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
Nº1	5	5	5,0%	5
Nº2	5	5	5,0%	5
Nº3	5	5	5,0%	5
Nº4	5	5	5,0%	5
		Total Promedio	5,0%	
		<b>PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCION</b>	<b>100%</b>	

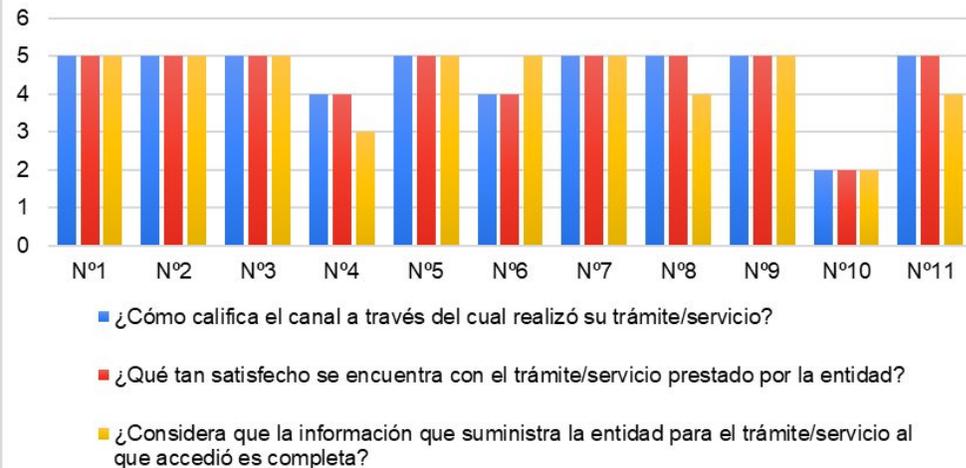
¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Consulta PQRSDF			
	Preguntas			
Encuestados	¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	Porcentaje Satisfacción	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
Nº1	5	5	5,0%	5
Nº2	5	5	5,0%	5
Nº3	5	5	5,0%	5
Nº4	5	5	5,0%	5
Nº5	5	5	5,0%	5
Nº6	3	3	3,0%	3
Nº7	4	4	4,0%	4
Nº8	1	1	1,0%	1
Nº9	5	5	5,0%	5
Nº10	3	3	3,0%	2
Nº11	5	5	5,0%	5
Nº12	5	5	5,0%	4
Nº13	5	5	5,0%	5
Nº14	4	4	4,0%	4
Nº15	5	5	5,0%	5
Nº16	5	5	5,0%	5
Nº17	1	2	2,0%	1
Nº18	3	3	3,0%	4
Nº19	5	5	5,0%	5
Nº20	5	5	5,0%	5
Nº21	5	5	5,0%	5
Nº22	4	4	4,0%	4
Nº23	4	4	4,0%	5
Nº24	5	5	5,0%	5
		Total Promedio	4,3%	
		<b>PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCION</b>	<b>86%</b>	



De los 105 encuestados, 24 usuarios confirmaron haber consultado al ICANH a través de los canales de PQRSDF, destacando un **86% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con la solicitud realizada**. Las respuestas de estos usuarios resaltan consistentemente un desempeño positivo en la atención de las PQRSDF, con la calidad de la información recibida siendo altamente valorada, lo que subraya la eficacia y claridad de estos procesos.

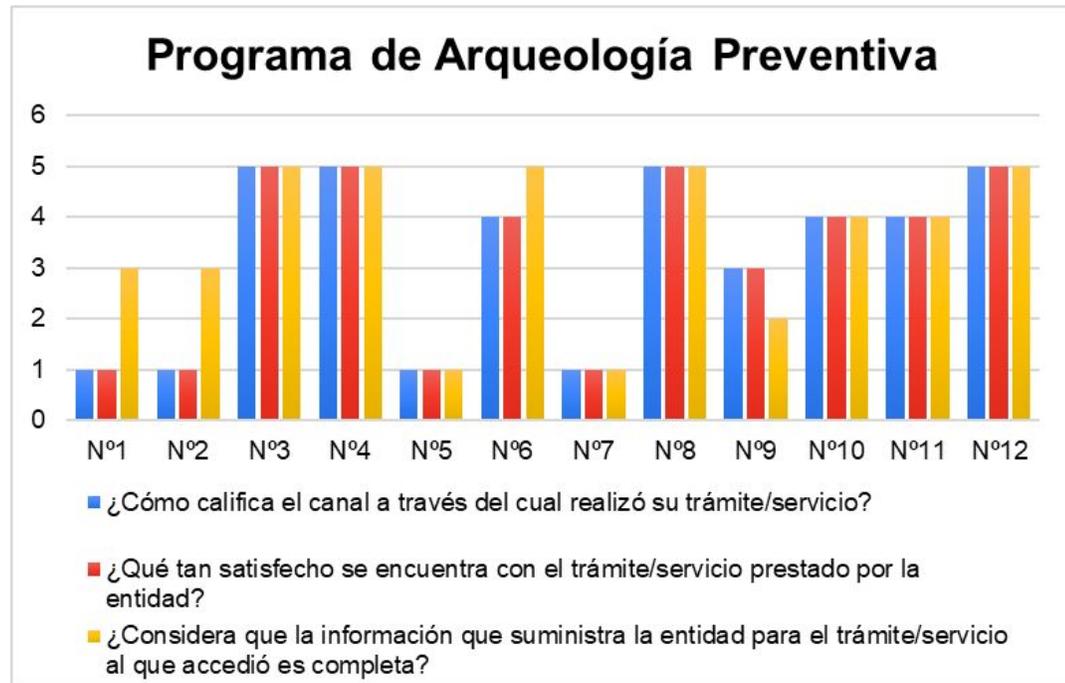
¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Registro y tenencia de bienes muebles pertenecientes al patrimonio arqueológico de la nación.			
	Preguntas			
Encuestados	¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	Porcentaje Satisfacción	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
Nº1	5	5	5%	5
Nº2	5	5	5%	5
Nº3	5	5	5%	5
Nº4	4	4	4%	3
Nº5	5	5	5%	5
Nº6	4	4	4%	5
Nº7	5	5	5%	5
Nº8	5	5	5%	4
Nº9	5	5	5%	5
Nº10	2	2	2%	2
Nº11	5	5	5%	4
		Total Promedio	4,5%	
		<b>PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>91%</b>	

### Registro y tenencia de bienes muebles pertenecientes al patrimonio arqueológico de la nación



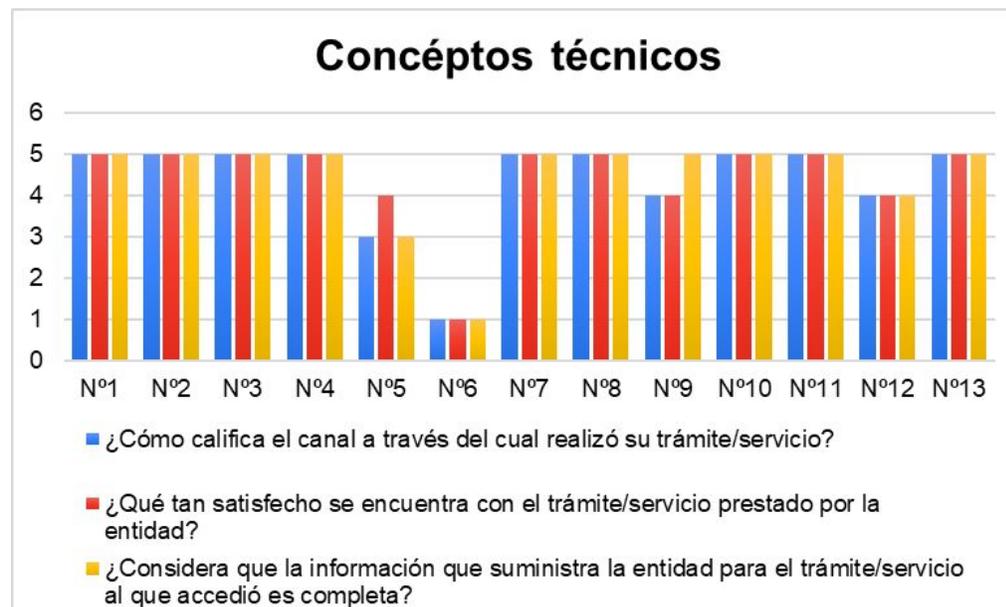
De los 105 encuestados, 11 usuarios confirmaron haber realizado el trámite de registro y tenencia de bienes muebles, destacando un **91% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el trámite realizado**. Las respuestas de estos usuarios resaltan consistentemente un desempeño positivo en la prestación del trámite, con la calidad de la información recibida siendo altamente valorada, lo que subraya la eficacia y claridad de estos procesos.

¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Programa de Arqueología Preventiva			
	Preguntas			
Encuestados	¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio ?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	Porcentaje Satisfacción	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
Nº1	1	1	1,00%	3
Nº2	1	1	1,00%	3
Nº3	5	5	5,00%	5
Nº4	5	5	5,00%	5
Nº5	1	1	1,00%	1
Nº6	4	4	4,00%	5
Nº7	1	1	1,00%	1
Nº8	5	5	5,00%	5
Nº9	3	3	3,00%	2
Nº10	4	4	4,00%	4
Nº11	4	4	4,00%	4
Nº12	5	5	5,00%	5
		Total Promedio	3,3%	
		<b>PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>65%</b>	



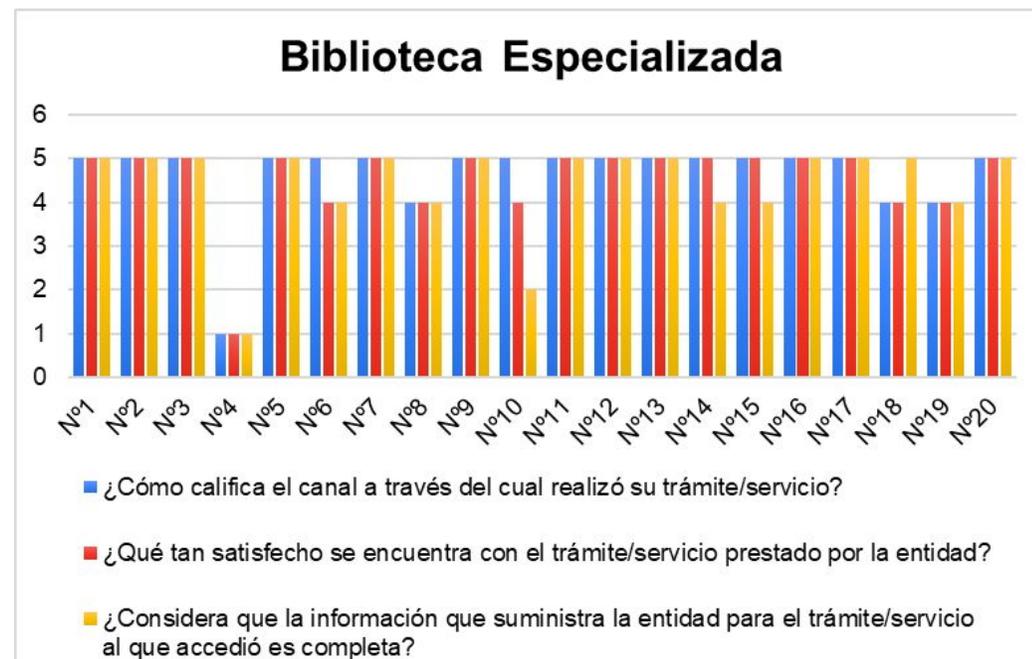
De los 105 encuestados, 12 usuarios confirmaron haber realizado el trámite del Programa de Arqueología Preventiva, obteniendo un **65% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el trámite realizado**. Las respuestas de estos usuarios sugieren un desempeño aceptable en la prestación del trámite, donde la calidad de la información recibida fue valorada positivamente, indicando cierta eficacia y claridad en los procesos.

¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Conceptos técnicos			
	Preguntas			
Encuestados	¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	Porcentaje Satisfacción	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
Nº1	5	5	5,00%	5
Nº2	5	5	5,00%	5
Nº3	5	5	5,00%	5
Nº4	5	5	5,00%	5
Nº5	3	4	4,00%	3
Nº6	1	1	1,00%	1
Nº7	5	5	5,00%	5
Nº8	5	5	5,00%	5
Nº9	4	4	4,00%	5
Nº10	5	5	5,00%	5
Nº11	5	5	5,00%	5
Nº12	4	4	4,00%	4
Nº13	5	5	5,00%	5
		Total Promedio	4,5%	
		<b>PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>89%</b>	



De los 105 encuestados, 13 usuarios confirmaron haber realizado solicitudes de conceptos técnicos ante el ICANH, obteniendo un **89% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con la solicitud realizada**. Las respuestas de estos usuarios resaltan un desempeño positivo en la consulta realizada, con la calidad de la información recibida siendo consistentemente valorada, lo que subraya la eficacia y claridad de estos procesos.

¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Biblioteca Especializada			
	Preguntas			
Encuestados	¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio ?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	Porcentaje Satisfacción	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
Nº1	5	5	5,0%	5
Nº2	5	5	5,0%	5
Nº3	5	5	5,0%	5
Nº4	1	1	1,0%	1
Nº5	5	5	5,0%	5
Nº6	5	4	4,0%	4
Nº7	5	5	5,0%	5
Nº8	4	4	4,0%	4
Nº9	5	5	5,0%	5
Nº10	5	4	4,0%	2
Nº11	5	5	5,0%	5
Nº12	5	5	5,0%	5
Nº13	5	5	5,0%	5
Nº14	5	5	5,0%	4
Nº15	5	5	5,0%	4
Nº16	5	5	5,0%	5
Nº17	5	5	5,0%	5
Nº18	4	4	4,0%	5
Nº19	4	4	4,0%	4
Nº20	5	5	5,0%	5
		Total Promedio	4,6%	
		<b>PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>91%</b>	



De los 105 encuestados, 20 usuarios confirmaron haber utilizado el servicio de la Biblioteca Especializada Alicia Dussan de Reichel, obteniendo un **91% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el servicio recibido**. Las respuestas de estos usuarios resaltan un desempeño altamente positivo en la prestación del servicio bibliotecario, con la calidad y utilidad de la información consultada siendo consistentemente valorada, lo que subraya la eficacia y claridad de sus procesos.

¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Librería		
	Preguntas		
Encuestados	¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio o prestado por la entidad?	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
Nº1	5	5	5
	<b>PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>100%</b>	



De los 105 encuestados, 1 usuario confirmó haber utilizado el servicio de la Librería del ICANH, obteniendo un **100% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el servicio recibido**. Esta respuesta resalta un desempeño altamente positivo en la prestación del servicio de la Librería, con la calidad y utilidad de la información consultada siendo consistentemente valorada, lo que subraya la eficacia y claridad de sus procesos.

¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Definición de pertenencia al patrimonio arqueológico de la nación		
	Preguntas		
Encuestados	¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
Nº1	5	5	5
Nº2	5	5	5
Nº3	5	5	4
	<b>PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>100%</b>	

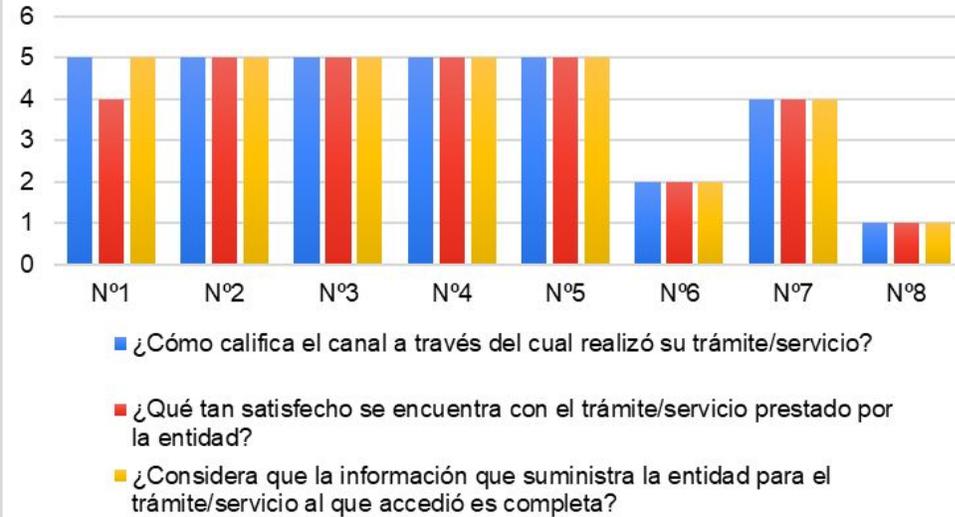
## Definición de pertenencia al patrimonio arqueológico de la nación



De los 105 encuestados, 3 usuarios confirmaron haber solicitado información sobre la definición de pertenencia al patrimonio arqueológico, obteniendo un **100% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con la información recibida**. Las respuestas de estos usuarios resaltan un desempeño altamente positivo la respuesta emitida, con la calidad y utilidad de la información consultada siendo consistentemente valorada, lo que subraya la eficacia y claridad de sus procesos.

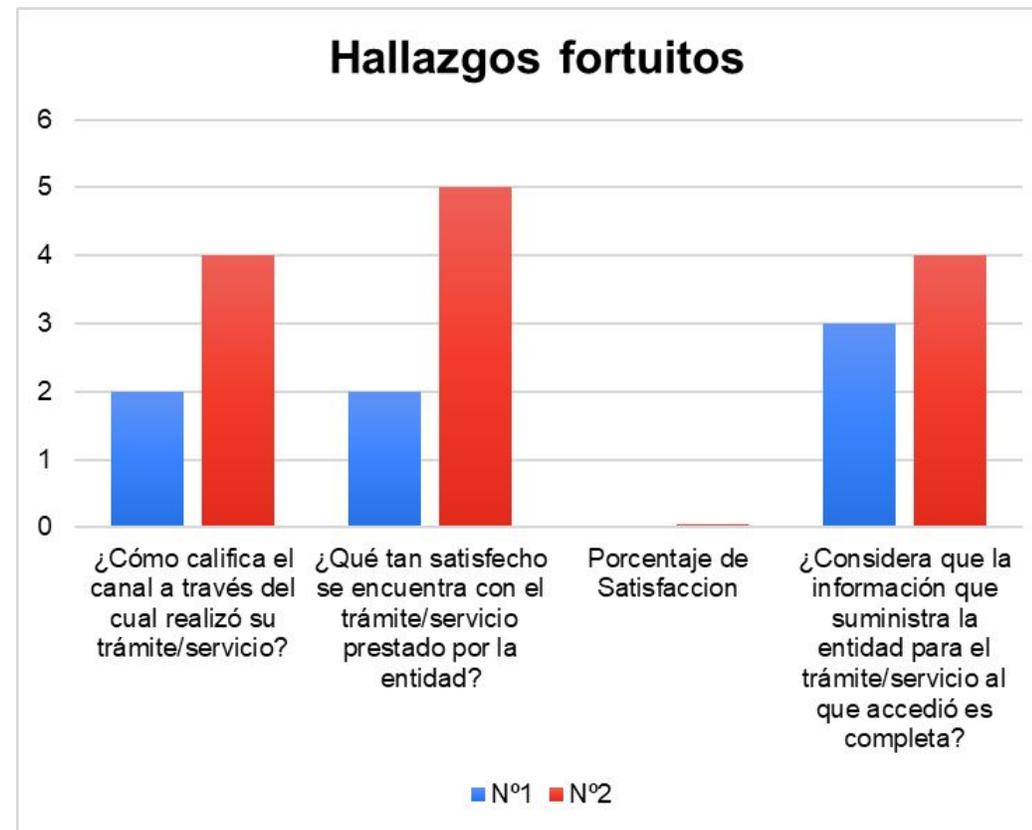
¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Autorización de intervención arqueológica			
	Preguntas			
Encuestados	¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	Porcentaje Satisfacción	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
Nº1	5	4	4,0%	5
Nº2	5	5	5,0%	5
Nº3	5	5	5,0%	5
Nº4	5	5	5,0%	5
Nº5	5	5	5,0%	5
Nº6	2	2	2,0%	2
Nº7	4	4	4,0%	4
Nº8	1	1	1,0%	1
		Total Promedio	3,9%	
		<b>PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>78%</b>	

## Autorización de intervención arqueológica



De los 105 encuestados, 8 usuarios confirmaron haber realizado el trámite de Autorización de intervención arqueológica, obteniendo un **78% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el trámite realizado**. Las respuestas de estos usuarios sugieren un desempeño bueno en la prestación del trámite, donde la calidad de la información recibida fue valorada positivamente, indicando cierta eficacia y claridad en los procesos.

¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?	Hallazgos fortuitos			
	Preguntas			
Encuestados	¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	Porcentaje de Satisfacción	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
Nº1	2	2	0,02	3
Nº2	4	5	0,05	4
		Total Promedio	3,5%	
		<b>PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>70%</b>	



De los 105 encuestados, 2 usuarios confirmaron haber realizado el trámite de Hallazgos fortuitos, obteniendo un **70% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el trámite realizado**. Las respuestas de estos usuarios sugieren un desempeño aceptable en la prestación del trámite, donde la calidad de la información recibida fue valorada positivamente, indicando cierta eficacia y claridad en los procesos.

## 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
Formulario de registro PAP	Programa de Arqueología Preventiva	Deberían cumplir dos cosas 1) los términos de Ley 2) parámetros de evaluación iguales para todos los arqueólogos
Correo electrónico	Programa de Arqueología Preventiva	No solo no cumplen los tiempos que ustedes mismos pautan, sino que me han remitido tres veces una Resolución que emitieron y no enviaron oportunamente. Y tras consultar, la han remitido reiteradamente. Reprocesan mucho y es posible que eso sea parte del problema de porqué no logran cumplir los tiempos.
Formulario de registro PAP	Programa de Arqueología Preventiva	Solicito formalmente al ICANH que el señor Juan Manuel Díaz Ortiz a partir de la fecha sea retirado de todos los conceptos, revisión de documentos etc que el suscrito envíe a su entidad en calidad de líder o participe de proyectos arqueológicos ya que no brinda las garantías mínimas de transparencia y objetividad en la evaluación de estudios. Ante lo anterior notifico, por ley de Habeas Data, que no autorizo bajo ninguna circunstancia que esta persona efectúe revisiones en bases de datos y otras en las cuales el suscrito se halle.
Correo electrónico	Programa de Arqueología Preventiva	Muy acusiosos con la remisión de la información en cortos plazos

## 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
Chat en línea	Programa de Arqueología Preventiva	Es deber de la Institución velar porque se cumpla la legislación de Protección del Patrimonio y en su defecto hacer cumplir la legislación referente al tema en los casos de construcciones y us permisos en todo el territorio nacional.
Correo electrónico	Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)	<p>Me parece que sería muy beneficioso invertir un poco más en la página del Registro Nacional de Arqueólogos, con el fin de hacerla más actual y, sobre todo, más amigable para el usuario. Esto permitiría, en caso de presentarse inconvenientes o la necesidad de actualizar la información, hacerlo de manera más eficiente a través de una interfaz mejor diseñada, sin que sea necesario recurrir constantemente al apoyo del grupo de arqueología.</p> <p>De todos modos, debo destacar que la respuesta por correo fue muy rápida, especialmente considerando que era época navideña. Sin embargo, quiero dejar la sugerencia de optimizar la interfaz del proceso de registro, ya que, al intentar hacer algunas actualizaciones, no fue posible y tuve que recurrir nuevamente al correo electrónico.</p>
Correo electrónico	Hallazgos fortuitos	Tengo entendido que este es el Instituto "Colombiano" de Antropología e Historia ICANH pero personalmente no lo siento así, es un poco tedioso, engorroso diría mi tío Alberto. Comunicarse un Colombiano de a pie con el ICANH es mas fácil hablar... con Petro. Ustedes mas que nadie saben lo importante que es la historia...? ustedes saben la importancia del patrimonio arqueológico... no para que duerma el sueño de los museos... si no para conocer la historia... y esa historia, nos ayude a recrear la memoria, saber quienes éramos, de donde venimos, en donde estamos y hacia donde vamos, como vamos a paliar como sociedad el desafío que tenemos... por favor, muchos de los hallazgos arqueológicos están en la zona rural... los campesinos son importantes, no pedimos privilegios... pero si consideración, gracias

## 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	<p>Estimados señores/as,</p> <p>Me dirijo a ustedes para manifestar mi inconformidad respecto a la respuesta recibida a mi solicitud de información. Actualmente, me encuentro en una zona rural de difícil acceso, lo que me imposibilita viajar a Bogotá para consultar los documentos que son de vital importancia para mi investigación. Esta situación representa un obstáculo significativo, ya que no cuento con la facilidad de desplazarme hasta la capital.</p> <p>Además, me resulta frustrante conocer que otras personas en condiciones similares a la mía han solicitado la misma documentación y han recibido una atención eficiente, con la información suministrada de manera oportuna. Esto me hace sentir que no estoy recibiendo un trato igualitario en comparación con otros solicitantes, lo cual considero injusto y contrario a los principios de transparencia y equidad que deben guiar a su entidad.</p> <p>Por lo anterior, solicito reconsiderar mi caso y brindarme una solución que me permita acceder a la información requerida sin necesidad de desplazarme físicamente, tal como se ha hecho con otros solicitantes. Confío en que podrán resolver esta situación de manera favorable y garantizar un trato justo y equitativo para todos.</p> <p>Quedo atento a su pronta respuesta y agradezco de antemano la atención prestada a este reclamo.</p>
Correo electrónico	Biblioteca especializada	<p>Respecto a las consultas bibliográficas el tema espacial y geográfico es fundamental, aunque se ha avanzado mucho en el proceso con los documentos principales de informes aún no se incluye la información cartográfica de la mayoría de consultas, sería muy importante aplicarlo en el futuro.</p>
Correo electrónico	Biblioteca especializada	<p>Sería útil una comunicación algo más ágil al menos para saber que la solicitud realizada fue recibida. Una vez responden, la información fue clara, completa y detallada así que en ese aparatado se agradece mucho ese tipo de atención.</p>
Correo electrónico	Autorización de intervención arqueológica	<p>El ICANH cuenta con dos solicitudes sobre el tema. Una es la solicitud de Autorización de Intervención Arqueológica y otra la consulta de la Alcaldía Local de Los Mártires, la respuesta lógica sería esperar el concepto de la Solicitud de Autorización de Intervención. Espero no tener un reproceso por la ausencia de comunicación entre las áreas que componen el Instituto.</p>

## 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
Atención telefónica	Registro y tenencia de bienes muebles pertenecientes al patrimonio arqueológico de la nación	La comunicación vía telefónica hace sentir al ciudadano más cercano y confiado en la institución. Deberían considerar habilitar una línea directa de consulta al ciudadano. Gracias por su diligencia y pertinencia!
Correo electrónico	Registro y tenencia de bienes muebles pertenecientes al patrimonio arqueológico de la nación	Según los artículos 63 y 72 de la Constitución política de Colombia, el patrimonio arqueológico pertenece a la nación este patrimonio no es exclusivo de la academia, ni de un sector de la intelectualidad, el ICANH no pertenece a una elite, así, quienes laboran en el o la dirigen sean o pertenezcan a un sector privilegiado... el ICANH es una institución del pueblo (nacion) los campesinos, como pueblo, somos nacion, que no tenemos los mismos privilegios de otros sectores, pero somos orgullosos de ser campesinos, por favor estos tramites son demasiados engorrosos, las respuestas son demasiado inconsistentes y la información aportada es lejana a la verdad.
Aplicativo PQRS	Definición de pertenencia al patrimonio arqueológico de la nación	La respuesta fue excelente, muy concisa, completa y sencilla, agradezco enormemente cumplir los tiempos de respuesta y no ponerme trabas para brindarme la información.
Correo electrónico	Conceptos técnicos	La forma del tramite por correo es un poco compleja, deberian crear canales de comunicacion mas efectivos, como chat en líneas...
Correo electrónico	Conceptos técnicos	en nuestro municipio hay zonas de gran atractivo turístico y desarrollo, por sus riquezas arqueológicas para ello se solicita al ICANH información la cual no llega de manera prota para relacionar determinantes con la expiación del municipio.

## 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
Aplicativo PQRSD	Consulta de PQRSD	A través de la solicitud enviada se suscribían varios puntos para que la ICANH respondiera uno a uno. Por ejemplo, se solicitaba que los maestros de Isnos que vienen de otros lugares de Colombia pudieran entrar al parque de forma gratuita con sus carnets Institucionales. Al igual, que los niños que residen en el municipio pero no son oriundos, los cuales participan en el proyecto Memorias de Isnos, entrelazando historia, cultura y paz. Al igual quedamos insatisfechos con la falta de apoyos a proyectos educativos de reconocimiento de la historia y riqueza arqueológica ubicados en esta región. Es importante aclarar que no somos un ente privada somos educadores de una institución pública de Isnos.
Correo electrónico	Consulta de PQRSD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En esta encuesta de satisfacción, en la pregunta "Ocupación", se repite el título "Ocupación" como una de las opciones. Sugiero que eliminen esa opción.</li> <li>• En esta encuesta de satisfacción, en la pregunta "¿Cuál trámite y/o servicio le prestó la entidad?", sugiero que agreguen la opción de "Edición de libros y revistas", a cargo del Área Funcional de Publicaciones, pues los autores de libros, capítulos o artículos pueden entenderse como usuarios del ICANH.</li> </ul>
Correo electrónico	Consulta de PQRSD	t43t
Correo electrónico	Consulta de PQRSD	El Municipio de Gualmatán solicita que se realicen Talleres capacitación técnicas conservación Qhapaq Ñan con el fin de realizar la Intervención preventiva y de conservación de la sección en e Sector de La Cofradia

## 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 2025, desde el Área Funcional de Relacionamento 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.



**ICANH**