



Culturas





Encuesta de percepción ciudadana

Trámites y servicios

Informe de resultados – semestre II 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.





Mapa Registro login Contáctenos Intranet

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](#)

ón ciudadana

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

Siguiente

02 FICHA TÉCNICA

ASPECTOS		RESULTADOS
Total encuestas diligenciadas	85	
Medio de publicación	Página web	
Tiempo de medición	Periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2025	

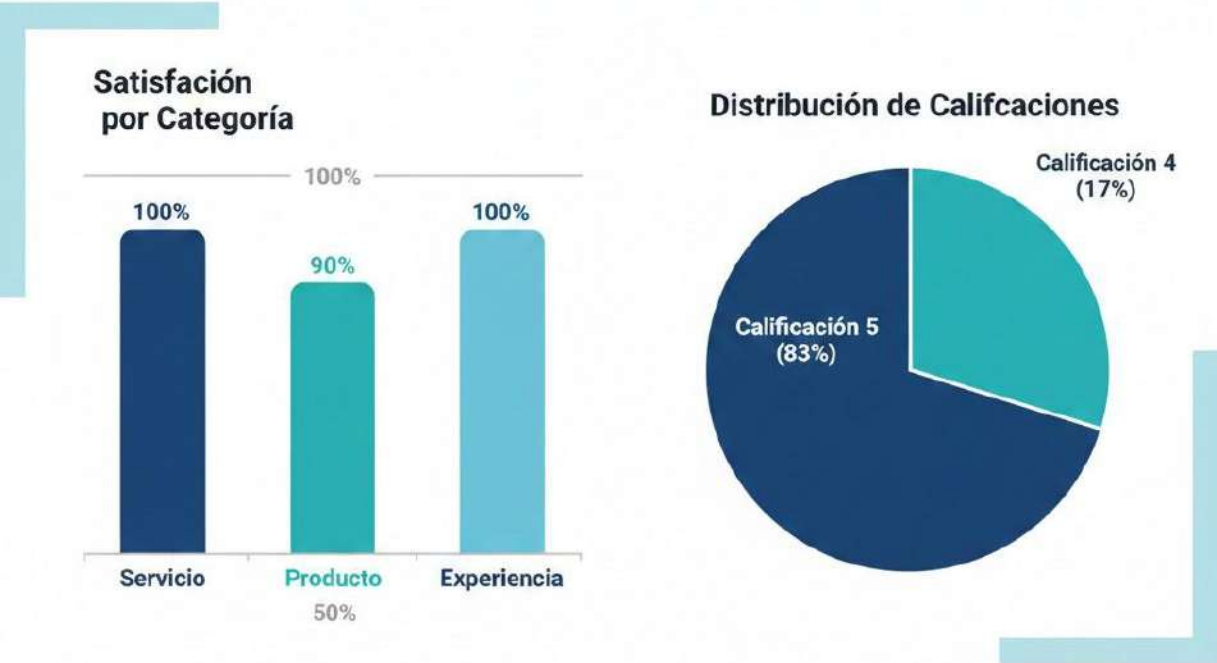
03 ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

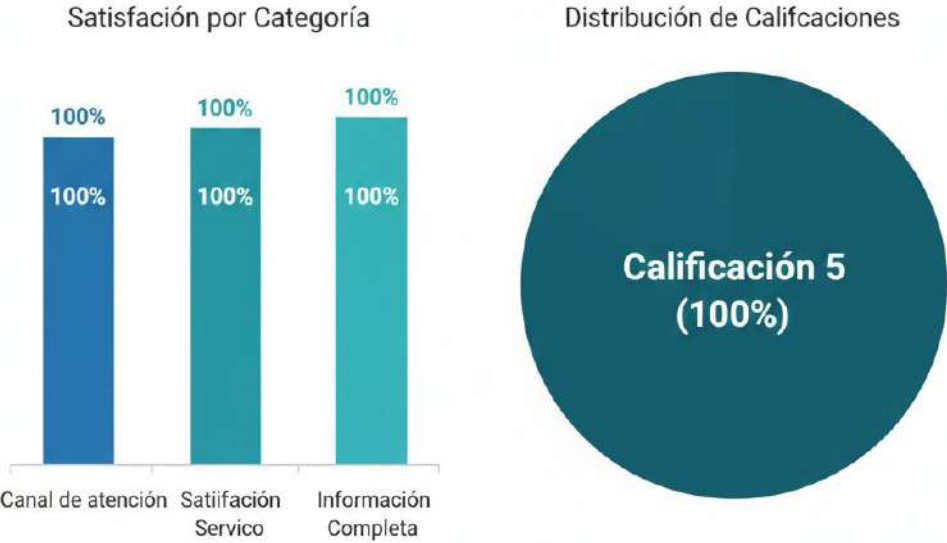


Promedio Global: 4.8 sobre 5.0
Porcentaje de Satisfacción Final: 97%.

¿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?
5	5	5
5	4	5
100%	90%	100%

De los 85 encuestados, 2 usuarios confirmaron haber realizado el trámite del Registro Nacional de Arqueólogos (RNA), obteniendo un **promedio del 97% en el nivel de satisfacción con el trámite gestionado a través del ICANH**. Las respuestas de estos usuarios destacan un desempeño sobresaliente 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



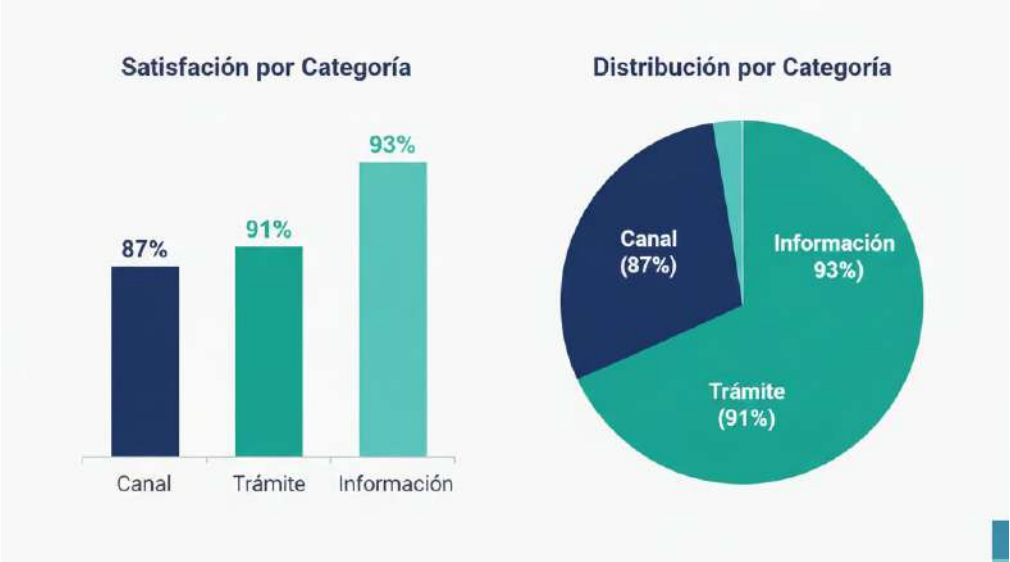
Promedio Global: 5.0 sobre 5.0
Porcentaje de Satisfacción Final: 100%.

¿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?
5	5	5
100%	100%	100%

De los 85 encuestados, 1 usuario confirmó 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.

CONSULTA DE SERVICIOS ICANH

¿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?
4	4	4
5	5	5
3	3	3
4	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	5	5
5	5	5
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	5
5	5	5
3	3	3
3	3	3
87%	91%	93%



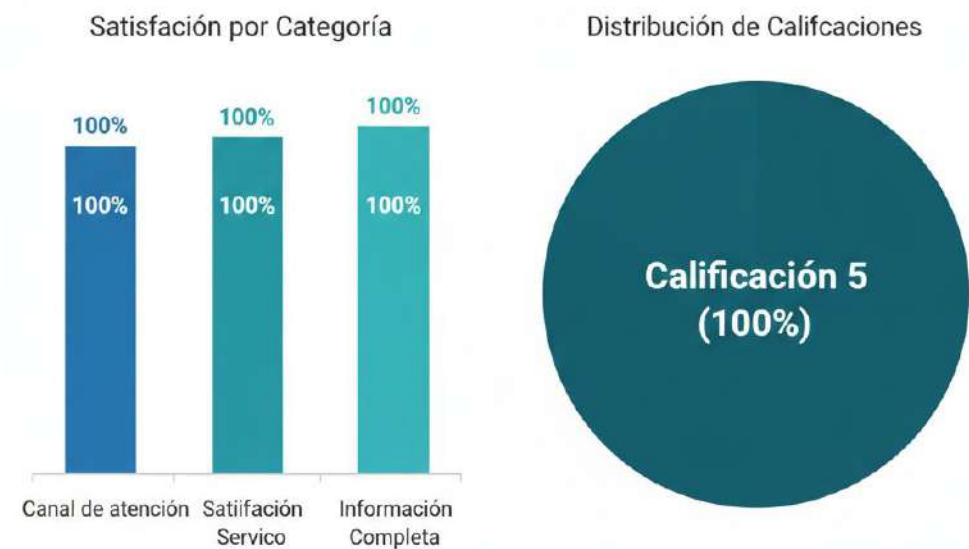
De los 85 encuestados, 20 usuarios confirmaron haber realizado consulta de servicios al ICANH, destacando un **90.3% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con la solicitud realizada**. Las respuestas de estos usuarios resaltan consistentemente un desempeño positivo en la atención de las PQRSDF y los demás canales de servicios, con la calidad de la información recibida siendo altamente valorada, lo que subraya la eficacia y claridad de estos procesos.

Promedio Global: 4.5 sobre 5.0
Porcentaje de Satisfacción Final: 90.3%.



ICANH

REGISTRO Y TENENCIA DE BIENES MUEBLES PERTENECIENTES AL PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO DE LA NACIÓN



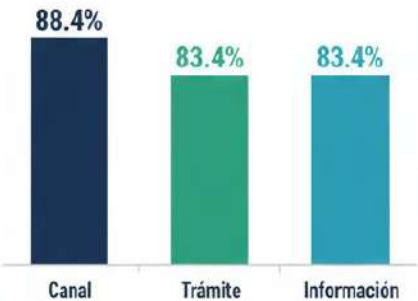
Promedio Global: 5.0 sobre 5.0
Porcentaje de Satisfacción Final: 100%.

¿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?
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
100%	100%	100%

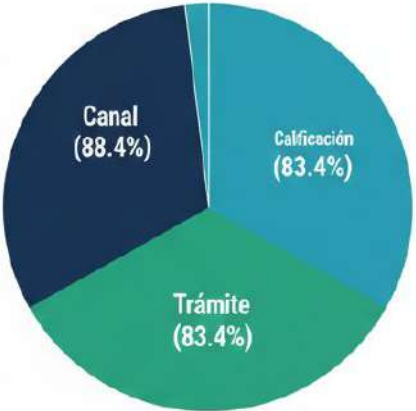
De los 85 encuestados, 4 usuarios confirmaron haber realizado el trámite de registro y tenencia de bienes muebles, destacando un **100% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el trámite realizado**. Las respuestas de estos usuarios resaltan consistentemente un desempeño positivo en la prestación del trámite, con la calidad de la información recibida siendo altamente valorada, lo que subraya la eficacia y claridad de estos procesos.

PROGRAMA DE ARQUEOLOGÍA PREVENTIVA

Satisfacción por Categoría



Distribución por Categoría



85.0% Satisfacción Global

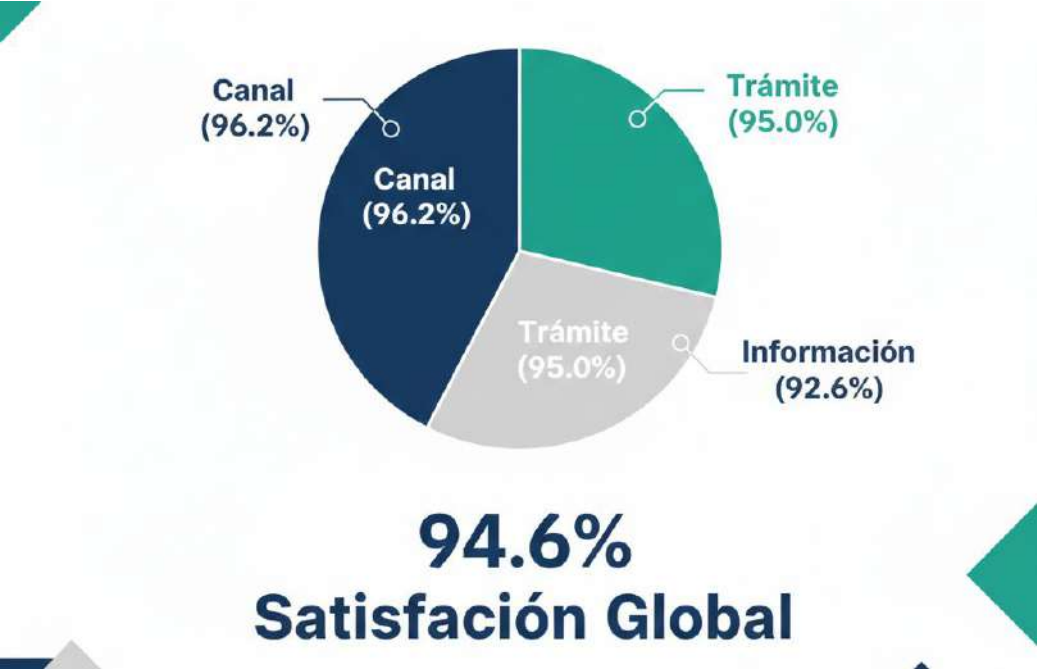
De los 85 encuestados, 12 usuarios confirmaron haber realizado el trámite del Programa de Arqueología Preventiva, obteniendo un **85% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el trámite realizado**. Las respuestas de estos usuarios sugieren un desempeño sobresaliente en la prestación del trámite, donde la calidad de la información recibida fue valorada positivamente, indicando cierta eficacia y claridad en los procesos.

Promedio Global: 4.25 sobre 5.0
Porcentaje de Satisfacción Final: 85%.

¿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?
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	3	3
3	3	3
3	1	1
5	5	5
5	5	5
5	4	5
5	5	5
4	4	4
84.4%	83.4%	83.4%

CONCEPTOS TÉCNICOS

¿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?
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	4	2
5	4	5
5	5	5
5	5	5
96.2%	95%	92.6%

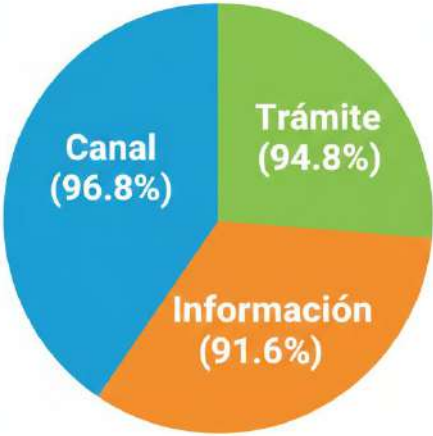


De los 85 encuestados, 16 usuarios confirmaron haber realizado solicitudes de conceptos técnicos ante el ICANH, obteniendo un **94.6% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con la solicitud realizada**. Las respuestas de estos usuarios resaltan un desempeño muy positivo en la consulta realizada, con la calidad de la información recibida siendo consistentemente valorada, lo que subraya la eficacia y claridad de estos procesos.

Promedio Global: 4.73 sobre 5.0
Porcentaje de Satisfacción Final: 94.6%.

BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

¿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?
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	5
5	5	5
4	3	2
5	5	5
4	4	5
5	5	5
5	5	5
5	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	3
96,8%	94,8%	91,6%



94.4%
Satisfacción Global

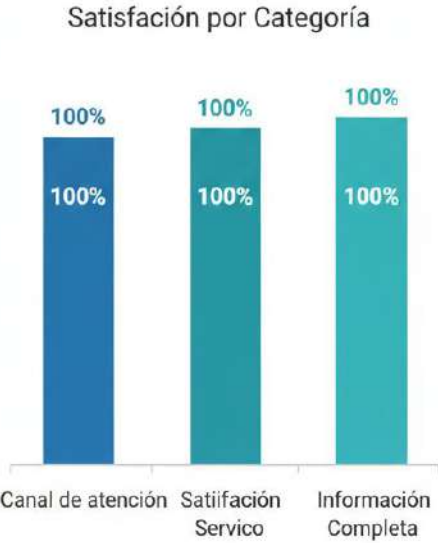
De los 85 encuestados, 19 usuarios confirmaron haber utilizado el servicio de la Biblioteca Especializada Alicia Dussan de Reichel, obteniendo un **94,4% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el servicio recibido**. Las respuestas de estos usuarios resaltan un desempeño altamente positivo 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.

Promedio Global: 4.72 sobre 5.0
Porcentaje de Satisfacción Final: 94.4%.



ICANH

LIBRERÍA

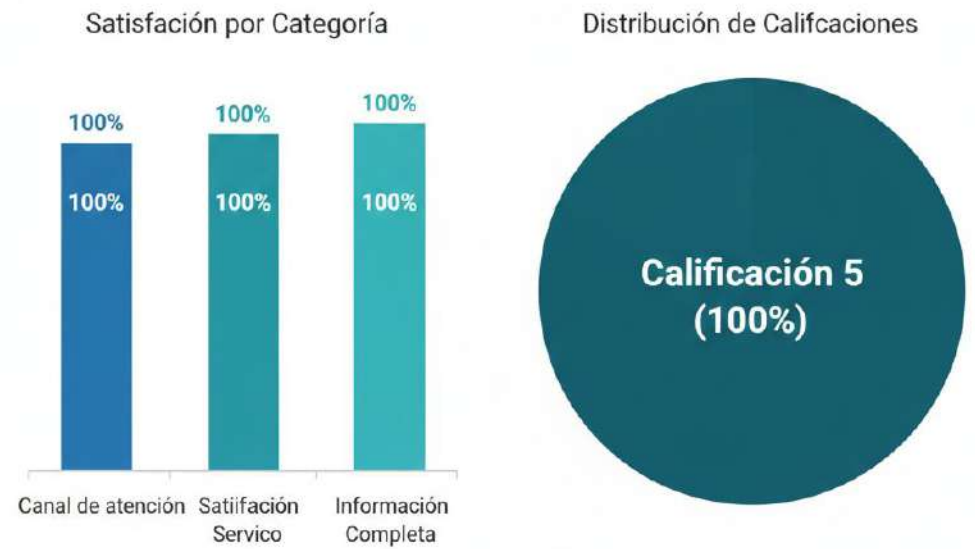


Promedio Global: 5.0 sobre 5.0
Porcentaje de Satisfacción Final: 100%.

¿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?
5	5	5
100%	100%	100%

De los 85 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.

DEFINICIÓN DE PERTENENCIA AL PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO DE LA NACIÓN

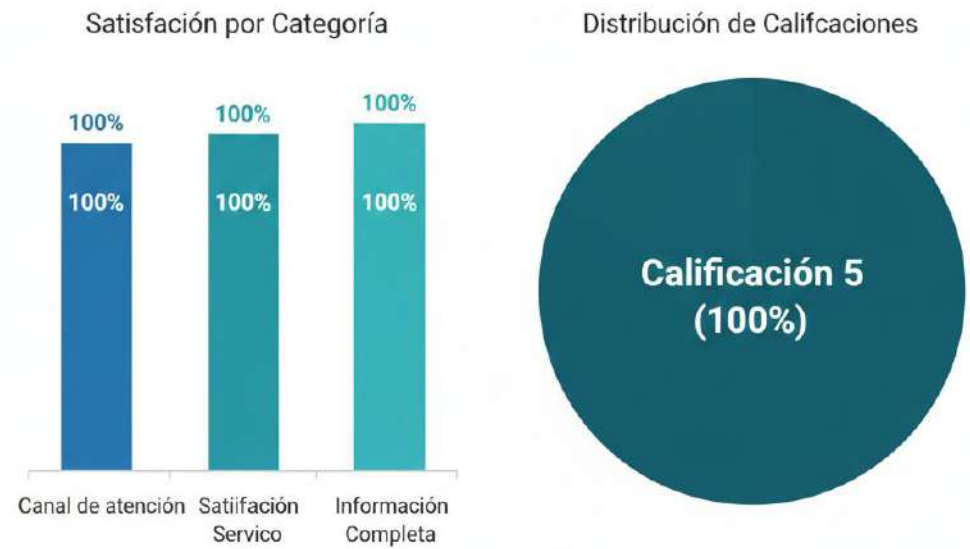


¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
5	5	5
5	5	5
100%	100%	100%

De los 85 encuestados, 2 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.

Promedio Global: 5.0 sobre 5.0
Porcentaje de Satisfacción Final: 100%.

AUTORIZACIÓN DE INTERVENCIÓN ARQUEOLÓGICA

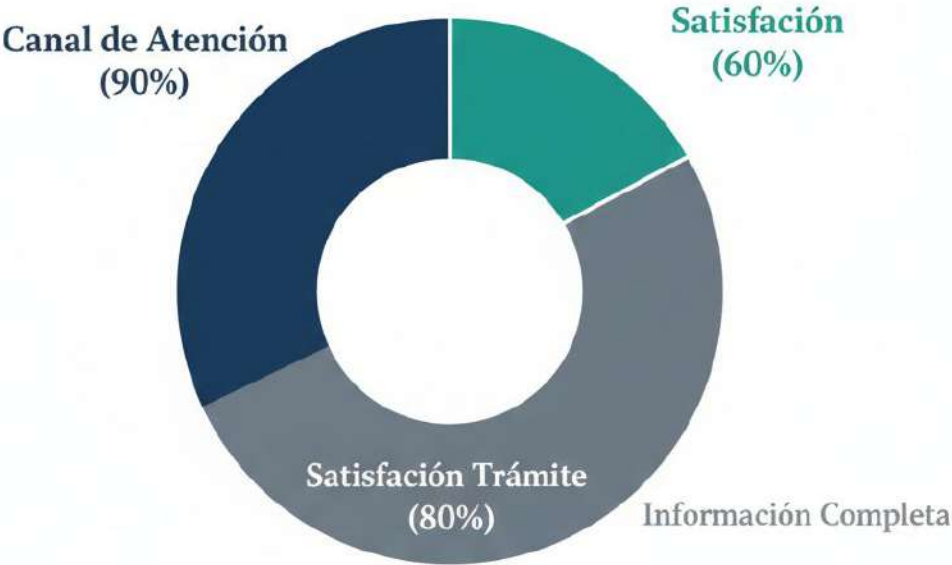


¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
100%	100%	100%

Promedio Global: 5.0 sobre 5.0
Porcentaje de Satisfacción Final: 100%.

De los 85 encuestados, 6 usuarios confirmaron haber realizado el trámite de Autorización de intervención arqueológica, obteniendo un **100% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el trámite realizado**. Las respuestas de estos usuarios sugieren un desempeño excelente en la prestación del trámite, donde la calidad de la información recibida fue valorada positivamente, indicando cierta eficacia y claridad en los procesos.

HALLAZGOS FORTUITOS



76.7%
Satisfacción Global

Promedio Global: 3.83 sobre 5.0
Porcentaje de Satisfacción Final: 76.7%.

¿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?
4	3	1
5	5	5
90%	80%	60%

De los 85 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
Correo electrónico	Hallazgos fortuitos	En las solicitudes de información, en el caso de las licencias se brindó información parcial, no completa
Atención presencial	Consulta de servicios ICANH	Felicitarlos por la atención brindada de la misión del ICAN
Correo electrónico	Biblioteca especializada	Es importante adelantar la gestión para que todos los informes cuenten con la autorización del autor para su respectiva consulta, esto teniendo en cuenta que en los términos de referencia para programas de arqueología preventiva (2021), se solicita "identificar con base en información secundaria, qué tipo de bienes y contextos arqueológicos pueden ser encontrados en los polígonos registrados y dónde se encuentran". Y aunque están disponibles en la Biblioteca del ICANH para consulta en sala (únicamente lectura), esta opción restringe la consulta para quienes nos encontramos fuera de la ciudad de Bogotá.
Correo electrónico	Biblioteca especializada	Se debería permitir guardar los PDFs

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	Programa de Arqueología Preventiva	NO son claros con respecto a la información que solicitan cuando se dice "actividades específicas del proyecto" se ha enviado en reiteradas ocasiones toda la información disponible del proyecto y aun así siguen solicitando.. entonces se debería agendar un espacio a través de una reunión para aclarar el tema por parte del ICANH y así ser más expedito la respuesta por parte de ustedes para las solicitudes de PAP para los proyectos de infraestructura
Correo electrónico	Programa de Arqueología Preventiva	Los tiempos de respuesta son muy demorados y los conceptos y respuestas que se emiten no son parciales para todos los casos.
Correo electrónico	Biblioteca especializada	Que se digitalice la información de informes de arqueología para consulta en todo el territorio nacional

05 RECOMENDACIONES

De acuerdo con la información obtenida del análisis de las encuestas de satisfacción de trámites y servicios en el segundo 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