



# 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.

The screenshot shows the official website of the Colombian Institute of Anthropology and History (ICANH). At the top, there is a blue header bar with the 'GOV.CO' logo. Below the header, the 'Culturas' logo and the 'ICANH' logo are displayed. The main navigation menu includes links for 'Mapa', 'Registro', 'login', 'Contáctenos', and 'Intranet'. A search bar is also present. The main content area features a title 'Encuesta de satisfacción de trámites y servicios' and a subtext explaining the importance of citizen participation. It includes a six-step progress bar and a section for accepting data protection policies. A large button labeled 'Siguiente' (Next) is at the bottom.

## 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.

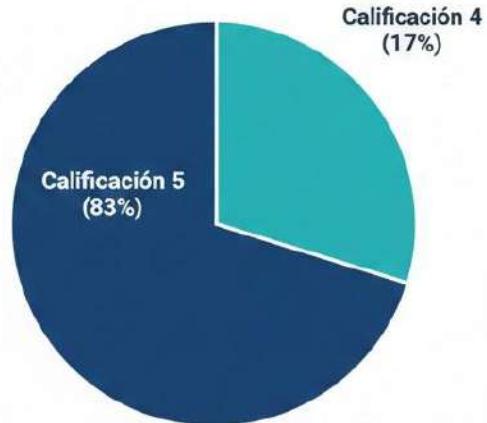
Con base en esta identificación, se formularán recomendaciones concisas y dirigidas a las áreas responsables, con el objetivo de impulsar acciones de mejora concretas y estratégicas.

# REGISTRO NACIONAL DE ARQUEÓLOGOS

Satisfacción por Categoría



Distribución de Calificaciones



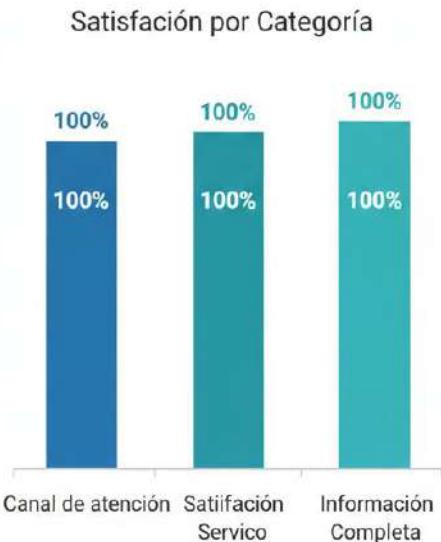
Promedio Global: 4.8 sobre 5.0

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



¿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.

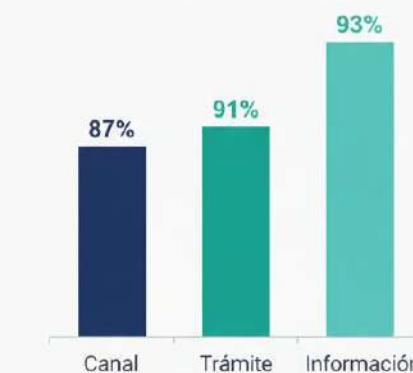
**Promedio Global:** 5.0 sobre 5.0

**Porcentaje de Satisfacción Final:** 100%.

# 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
4	5	5
5	5	5
4	4	4
5	5	5
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%

Satisfacción por Categoría



Distribución por Categoría

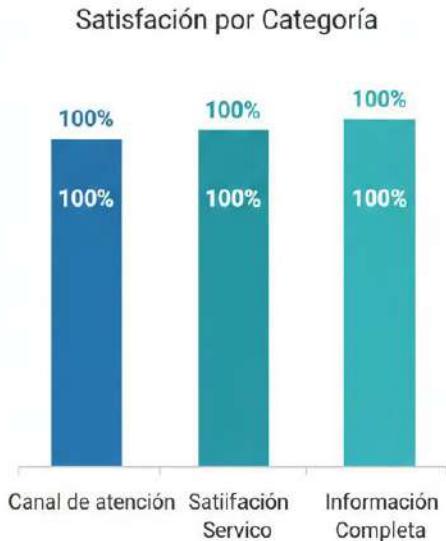


De los 85 encuestados, 20 usuarios confirmaron haber realizado consulta de servicios al ICANH, destacando un **90.3% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con la solicitud realizada**. Las respuestas de estos usuarios resaltan consistentemente un desempeño positivo en la atención de las 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%.**

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



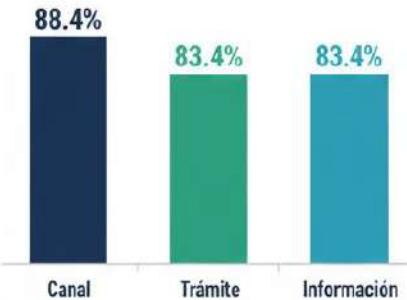
**Promedio Global:** 5.0 sobre 5.0  
**Porcentaje de Satisfacción Final:** 100%.

¿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%

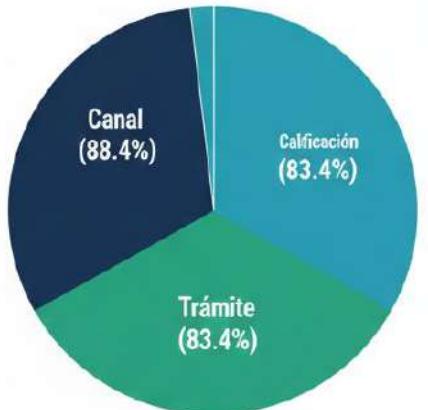
De los 85 encuestados, 4 usuarios confirmaron haber realizado el trámite de registro y tenencia de bienes muebles, destacando un **100% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con el trámite realizado**. Las respuestas de estos usuarios resaltan consistentemente un desempeño positivo en 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.

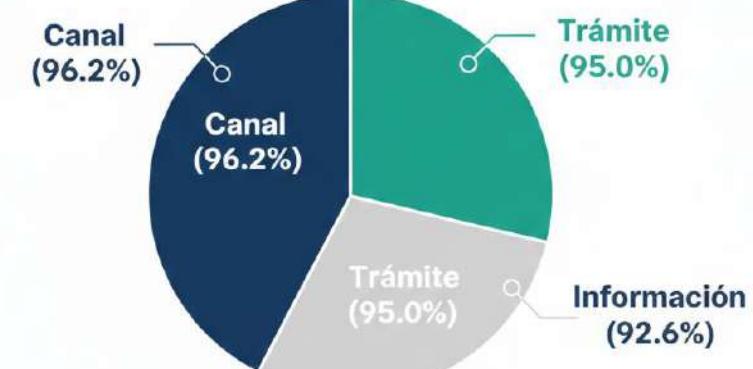
**Promedio Global:** 4.25 sobre 5.0

**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
<b>96.2%</b>	<b>95%</b>	<b>92.6%</b>



**94.6%**  
**Satisfacción Global**

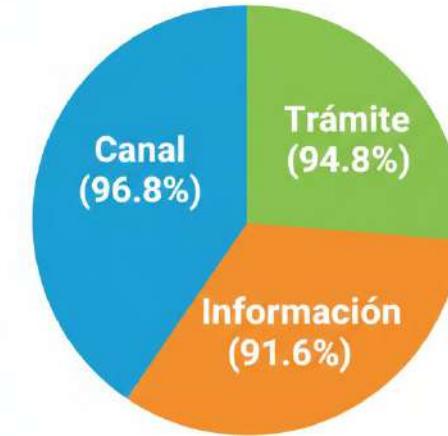
De los 85 encuestados, 16 usuarios confirmaron haber realizado solicitudes de conceptos técnicos ante el ICANH, obteniendo un **94.6% de calificación promedio en el nivel de satisfacción con la solicitud realizada**. Las respuestas de estos usuarios resaltan un desempeño muy positivo en la consulta realizada, 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	5
5	5	3
96,8%	94,8%	91,6%



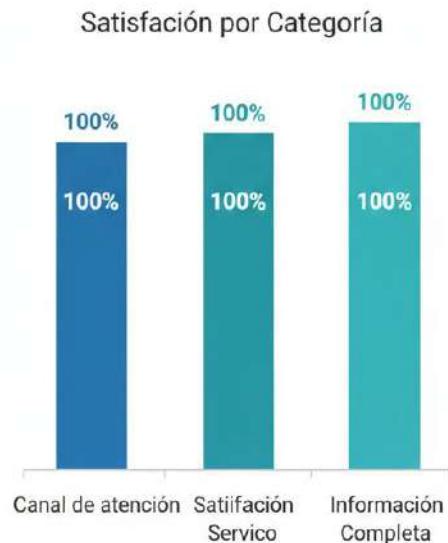
**94.4%**  
Satisfacción Global

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%.

# LIBRERÍA



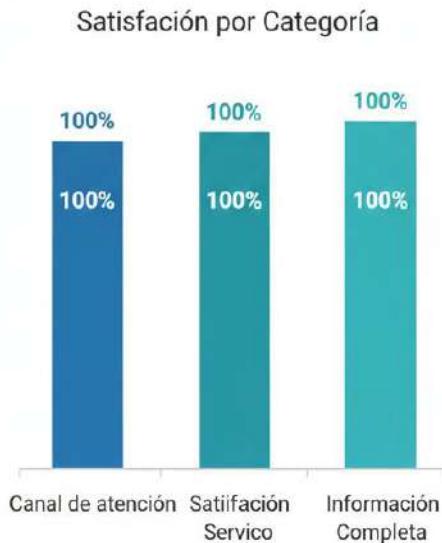
¿Cómo califica el canal a través del cual realizó su trámite/servicio?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trámite/servicio prestado por la entidad?	¿Considera que la información que suministra la entidad para el trámite/servicio al que accedió es completa?
5	5	5
100%	100%	100%

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.

**Promedio Global:** 5.0 sobre 5.0

**Porcentaje de Satisfacción Final:** 100%.

# DEFINICIÓN DE PERTENENCIA AL PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO DE LA NACIÓN



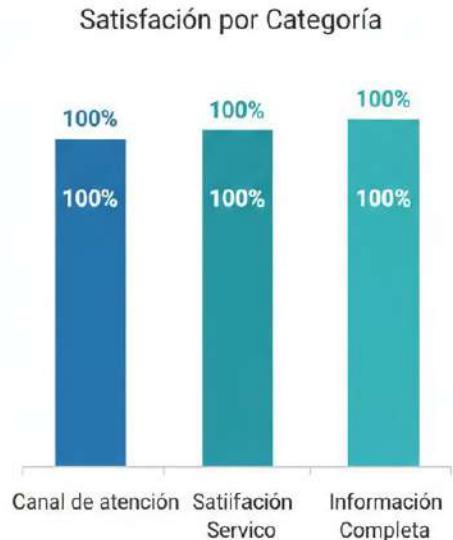
**Promedio Global:** 5.0 sobre 5.0

**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
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.

# AUTORIZACIÓN DE INTERVENCIÓN ARQUEOLÓGICA



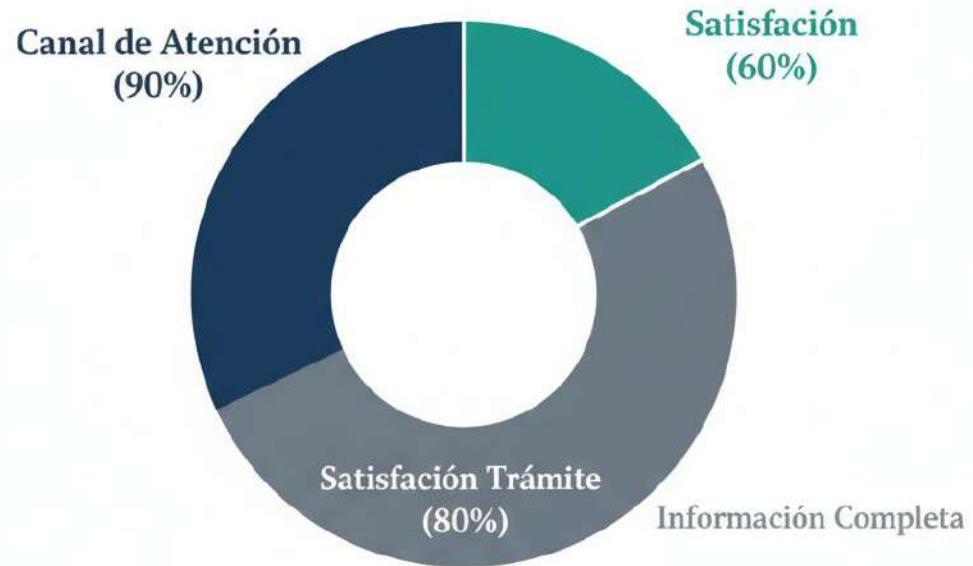
**Promedio Global:** 5.0 sobre 5.0

**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
5	5	5
5	5	5
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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 infromación que solicitan cuando se dice "actividades especifias del proyecto" se ha enviado en reiterdas cocasiones toda la información disponible del proyecto y aun asi siguen solicitando.. entonces se debieria agenda run espacio a traves de una reunion para aclara el tema por parte del ICANH y asi ser mas 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 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.



**ICANH**