



ICANH

Informe de encuestas de satisfacción

PRIMER SEMESTRE 2026





ICANH

Informe de análisis de encuestas de satisfacción

Trámites y servicios del ICANH – Primer semestre de 2026

Periodo analizado: 1 de enero al 30 de junio de 2026

1. Objetivo y alcance

Analizar la experiencia de la ciudadanía frente a los trámites y servicios del Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) durante el primer semestre de 2026, identificando niveles de satisfacción, desempeño de los canales, percepción sobre la información, características de las personas encuestadas y diferencias entre trámites/servicios que permitan orientar acciones de mejora.

2. Resumen

Encuestas	Satisfacción promedio	Canal promedio	Información promedio	Satisfacción alta (4-5)
79	4.46/5	4.60/5	4.47/5	88.5%

Durante el primer semestre se identificaron 79 encuestas. La satisfacción general promedio fue de 4.46 sobre 5; la valoración del canal alcanzó 4.60 y la percepción de la información brindada 4.47.

El 88.5% de las respuestas calificó la satisfacción con 4 o 5.

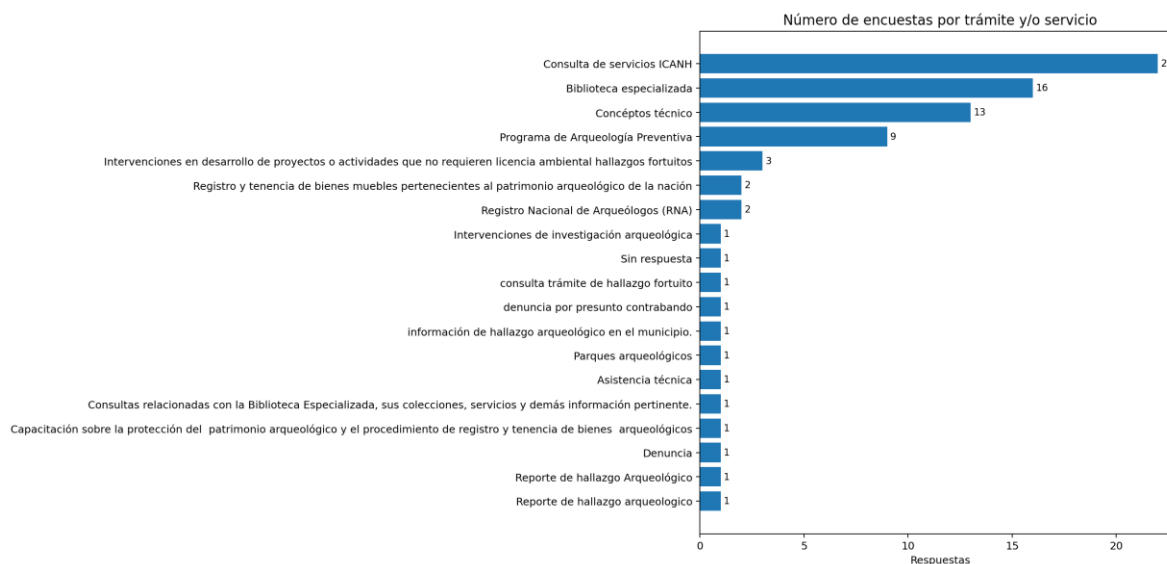
Los servicios con mayor número de respuestas fueron: Consulta de servicios ICANH (22); Biblioteca especializada (16); Conceptos técnicos (13); Programa de Arqueología Preventiva (9); Intervenciones en desarrollo de proyectos o actividades que no requieren licencia ambiental hallazgos fortuitos (3).

Los canales más utilizados fueron: Correo electrónico (63); Formulario de registro PAP (6); Atención presencial (3); Respuestas PQRSDF (2).



ICANH

3. Cobertura de la medición



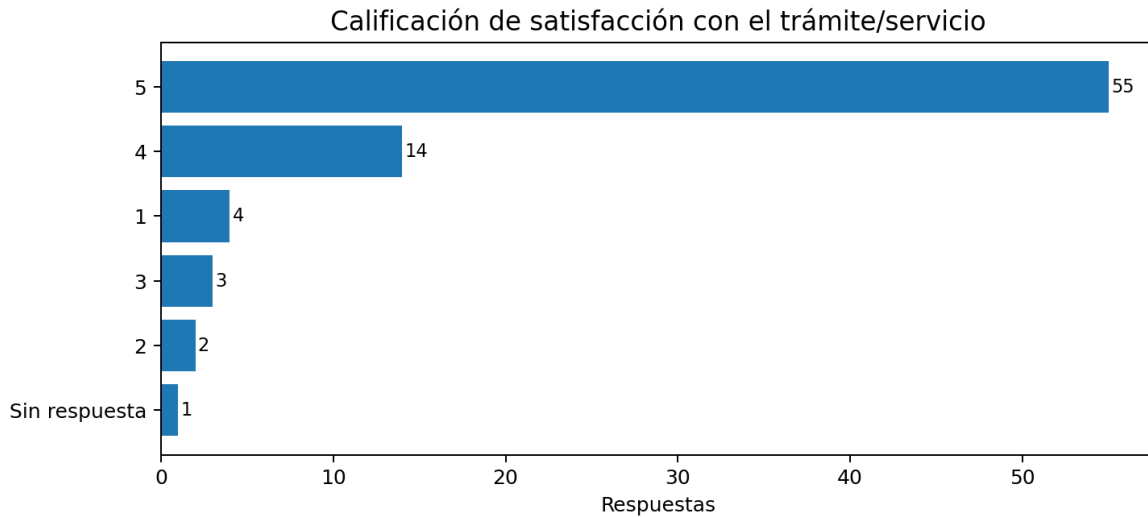
Para este informe y teniendo en cuenta recomendaciones en los espacios de seguimiento realizados en el Comité de gestión y desempeño del ICANH, la distribución de respuestas por trámite/servicio debe leerse como un indicador de cobertura de la medición. Los servicios con pocas encuestas no reflejan un indicador concluyente; por ello, los promedios de categorías con muestras pequeñas se presentan como orientadoras y no como resultados concluyentes.



ICANH

4. Análisis de la experiencia

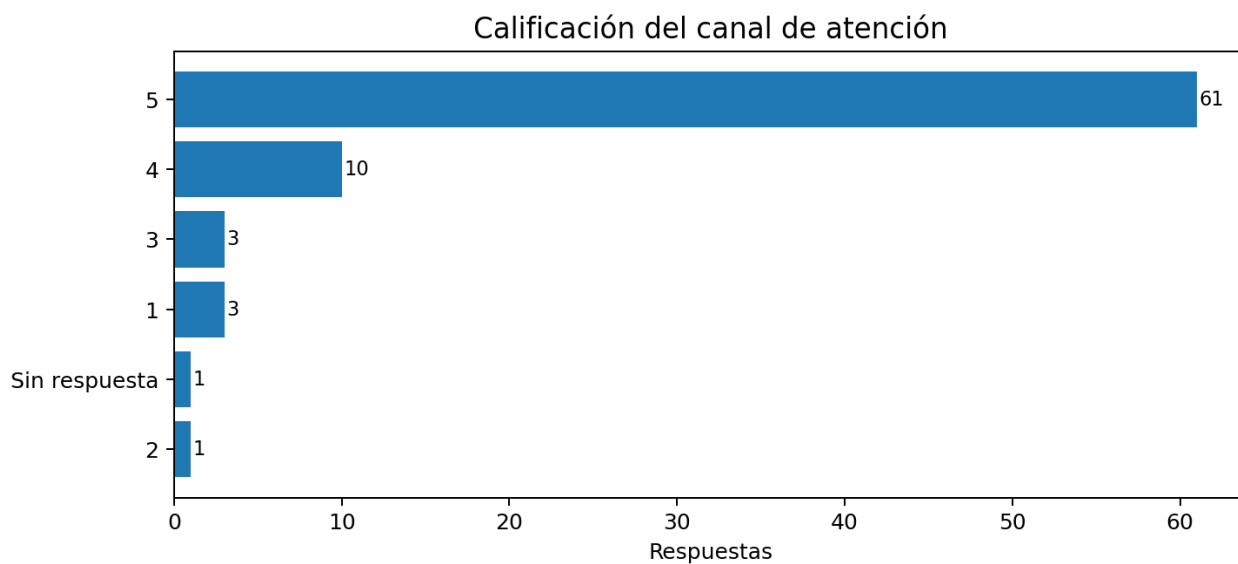
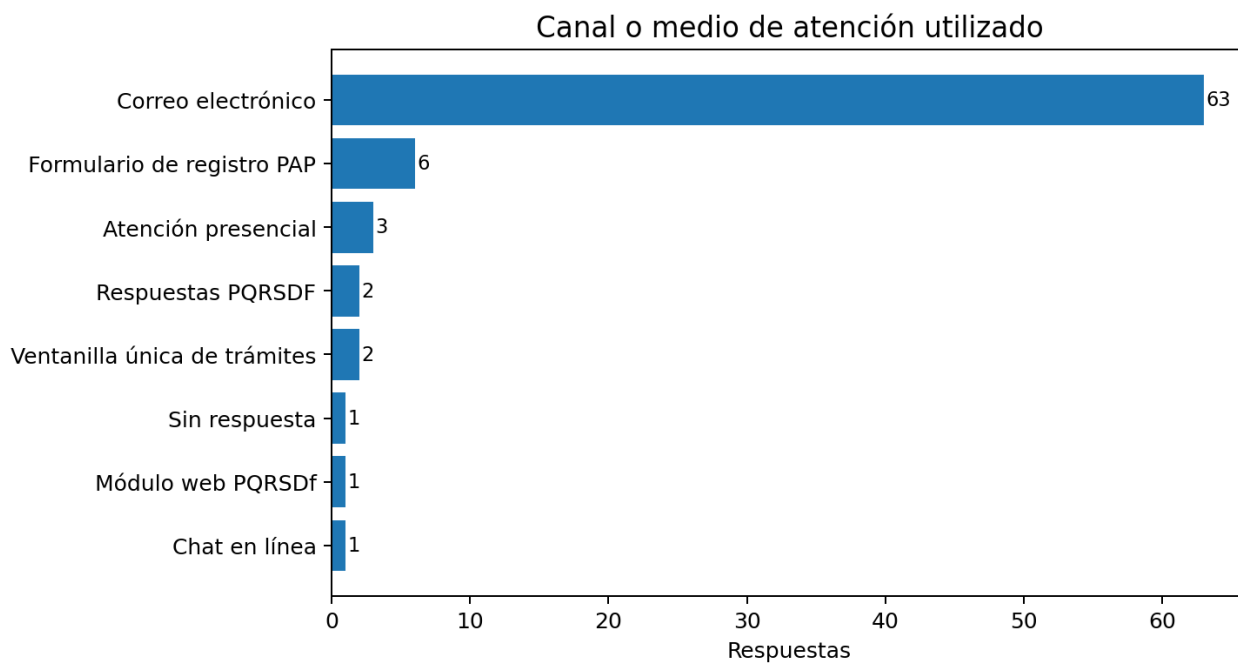
4.1 Satisfacción con el trámite o servicio



El promedio total de satisfacción fue 4.46/5 y la proporción de calificaciones altas (4 y 5) fue 88.5%. Es necesario hacer un mayor seguimiento a las respuestas de 1 a 3, ya que representan información insuficiente.



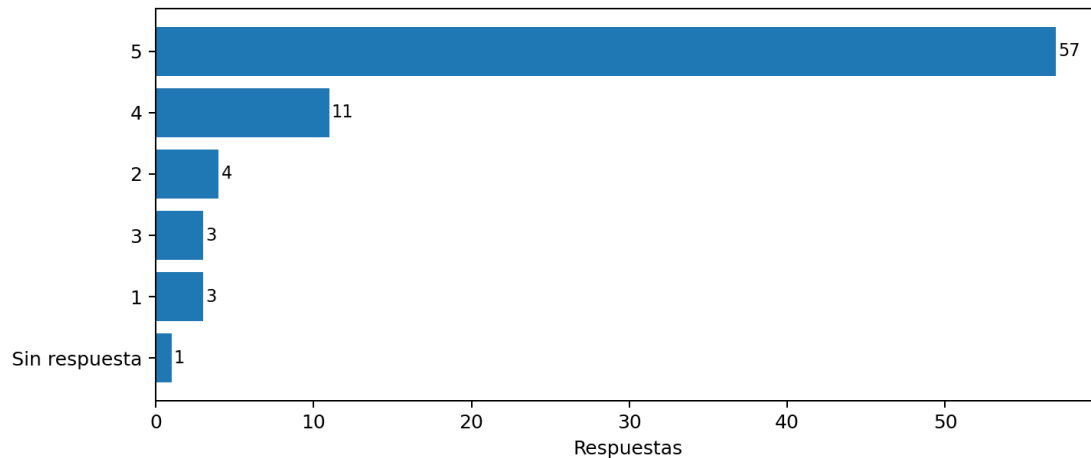
4.2 Desempeño de los canales



La calificación promedio del canal de atención fue 4.60/5.

Se observa que el canal con mayor flujo en el ICANH continúa siendo el correo electrónico, sin embargo, los demás canales se mantienen activos y actualizados para la ciudadanía.

4.3 Calidad de la información

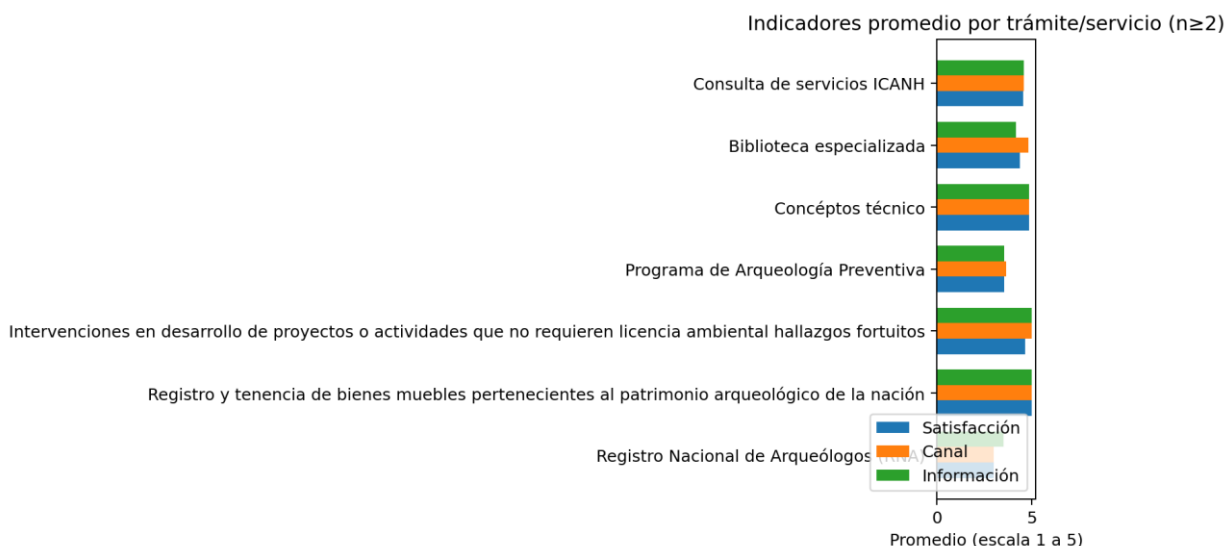


La percepción promedio sobre la calidad de la información fue 4.47/5. Esta variable es relevante porque puede incidir en reprocesos, nuevas solicitudes, consultas adicionales y percepción de dificultad del trámite, sin embargo, evidencia que la ciudadanía ha obtenido información con calidad y se continuará reforzando con las dependencias del ICANH la importancia de remitir respuestas a tiempo y de fondo.



ICANH

5. Resultados por trámite y/o servicio



El siguiente cuadro consolida cada trámite/servicio identificado en la encuesta. Los indicadores están en escala de 1 a 5. La columna «% satisfacción 4–5» facilita comparar el porcentaje de experiencias favorables, mientras que “n” que corresponde al número de encuestas, permite evidenciar el resultado.

Trámite/servicio	n	Satisf.	Canal	Información	% 4–5	Comentarios
Consulta de servicios ICANH	22	4.55	4.59	4.59	86.4%	1
Biblioteca especializada	16	4.38	4.81	4.19	87.5%	1
Conceptos técnicos	13	4.85	4.85	4.85	100.0%	1
Programa de Arqueología Preventiva	9	3.56	3.67	3.56	66.7%	0
Intervenciones en desarrollo de proyectos o actividades que no requieren licencia ambiental hallazgos fortuitos	3	4.67	5.00	5.00	100.0%	0
Registro y tenencia de bienes muebles pertenecientes al patrimonio arqueológico de la nación	2	5.00	5.00	5.00	100.0%	0



Registro Nacional de Arqueólogos (RNA)	2	3.00	3.00	3.50	50.0%	0
Intervenciones de investigación arqueológica	1	4.00	4.00	4.00	100.0 %	0
Sin respuesta	1	—	—	—	—	0
consulta trámite de hallazgo fortuito	1	5.00	5.00	5.00	100.0 %	0
denuncia por presunto contrabando	1	5.00	5.00	5.00	100.0 %	0
información de hallazgo arqueológico en el municipio.	1	5.00	5.00	5.00	100.0 %	0
Parques arqueológicos	1	5.00	5.00	5.00	100.0 %	0
Asistencia técnica	1	5.00	5.00	5.00	100.0 %	0
Consultas relacionadas con la Biblioteca Especializada, sus colecciones, servicios y demás información pertinente.	1	5.00	5.00	5.00	100.0 %	0
Capacitación sobre la protección del patrimonio arqueológico y el procedimiento de registro y tenencia de bienes arqueológicos	1	5.00	5.00	5.00	100.0 %	0
Denuncia	1	4.00	5.00	5.00	100.0 %	0
Reporte de hallazgo Arqueológico	1	5.00	5.00	5.00	100.0 %	0
Reporte de hallazgo arqueológico	1	5.00	5.00	5.00	100.0 %	0

Entre los servicios con al menos dos respuestas, los mayores promedios de satisfacción corresponden a Registro y tenencia de bienes muebles pertenecientes al patrimonio arqueológico de la nación (5.00/5; n=2); Conceptos técnicos (4.85/5; n=13); Intervenciones en desarrollo de proyectos o actividades que no requieren licencia ambiental hallazgos fortuitos (4.67/5; n=3).

Los resultados más bajos dentro de ese mismo criterio de muestra corresponden a Registro Nacional de Arqueólogos (RNA) (3.00/5; n=2); Programa de Arqueología Preventiva (3.56/5; n=9); Biblioteca especializada (4.38/5; n=16). Estos servicios deben revisarse primero junto con sus comentarios para el análisis completo de la calificación.



ICANH

6. Comentarios de la ciudadanía

Se identificaron 3 respuestas que manifestaron tener un aporte/observación y 3 comentarios textuales diligenciados.

ÁREA/DEPENDENCIA	COMENTARIO
Biblioteca Especializada	No se revisaron las dos pestañas del documento enviado. Por lo cual se debe enviar nuevamente la solicitud de bibliografía.
Consulta de servicios ICANH	Los hallazgos fueron hace varios años atrás y no me es posible ubicarme con exactitud como ustedes lo piden por qué ciertos terrenos ya han sido modificados por herencias o ventas y algunos objetos fueron hallados hace 40 años o más por qué son donados entonces ustedes sabrán entender que no me es posible ubicarme exactamente en los sitios de hallazgos
Conceptos técnicos/Investigación	Ojalá que haya una expedición de muchachos arqueólogos para investigar este caso

7. Distribución mensual de respuestas

Mes	Número	Satisfacción	Canal	Información
Ene	9	4.00	4.11	4.00
Feb	20	4.47	4.63	4.47
Mar	12	4.33	4.50	4.25
Abr	15	4.60	4.67	4.60
May	16	4.62	4.75	4.62
Jun	7	4.57	4.86	4.86

8. Hallazgos para la mejora de trámites y servicios

Priorizar la calidad de la información: La variable de información obtuvo 4.47/5. Cuando esta dimensión cae, puede generar reprocesos y contactos adicionales. Se revisará con las diferentes dependencias ejemplos y mensajes de respuesta en los servicios con menor valoración.

Usar las calificaciones bajas como alertas: Las respuestas de 1 a 3 deben activar revisión cualitativa del comentario, del caso y, cuando sea posible, de tiempos de atención. Esto permite pasar de una medición descriptiva a una gestión preventiva.



ICANH

9. Recomendaciones

- Incrementar la representatividad de la encuesta en servicios con pocos registros y promover su diligenciamiento en todos los canales de atención.
- Los resultados describen las respuestas recibidas y no necesariamente representan a la totalidad de usuarios de cada trámite o servicio, por esta razón se realizará la actualización de las encuestas de percepción ciudadana separadas por cada trámite y servicio.
- Conservar la misma estructura de variables en los siguientes reportes para poder comparar semestres por cada trámite y servicio.