



**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



# **Informe PQRSD y Derechos de Petición Tercer Trimestre 2018**

**Subdirección de Mercadeo y Divulgación**

**Santiago de Cali, 11 de Octubre 2018**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación del **INCIVA**, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el seguimiento, análisis y trazabilidad de los PQRSD y Derechos de Petición que la ciudadanía interpuso ante la Entidad y sus centros operativos durante el tercer trimestre, vigencia 2018.

Los PQRSD y Derechos de Petición están definidos por el conjunto de mecanismos institucionales que permiten a la comunidad en general una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrolla el **INCIVA**.

Los PQRSD están debidamente documentados, se encuentra aprobado por comité MECI: El Procedimiento de atención a PQRSD, derechos de Petición y sus respectivos formatos y manual de uso de los buzones.

## **2. OBJETIVO**

Realizar la trazabilidad a las PQRSD, solicitudes de información y consultas por corrupción, que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el **INCIVA**, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y determinar las recomendaciones a la Dirección y los responsables de los procesos.

## **3. ALCANCE**

Cantidad de PQRSD que ingresaron por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad ante el **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2018.

## **4. MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio interno en las entidades y organismos de estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de

participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo”.

## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

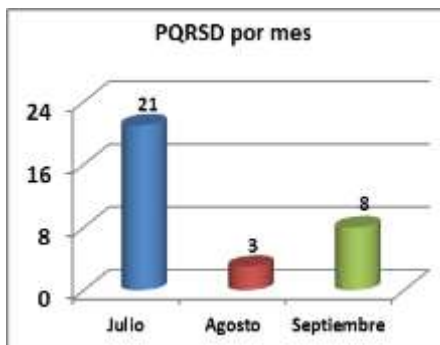
Los PQRSD y Derechos de Petición, interpuestos ante el **INCIVA**, durante el tercer trimestre de 2018, fueron en total treinta y dos (32).

### 5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, TERCER TRIMESTRE DE 2018

Total de PQRSD y derechos de petición registrados en el tercer trimestre de 2018, treinta y dos (32). Ver tabla Nro. 1.

<i>TOTAL PQRSD POR MES</i>		
MES	No. DE PQRSD	PORCENTAJE
Julio	21	65,63%
Agosto	3	9,38%
Septiembre	8	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 1 (PQRSD y Derechos de Petición por mes)**



**Grafica Nro.1 (PQRSD y Derechos de Petición por mes)**

**Grafica Nro. 1:** Muestra que el mes con mayor número de PQRSD recibidos, fue

julio, veintiuno (21), equivalente al 65,63%, del total (32), seguido de septiembre con (8), equivalente al 25,00%, y agosto, con cinco (3), equivalente al 9,38%.

La grafica 1ª nos muestra como fue el comportamiento mensual de las treinta y dos (32) PQRSD y derechos de petición recibido en el tercer trimestre 2018.

<b>PQRSD JULIO</b>		<b>PQRSD AGOSTO</b>		<b>PQRSD SEPTIEMBRE</b>	
Peticion	14	Peticion	1	Peticion	7
Queja	0	Queja	0	Queja	0
Reclamo	1	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	0	Sugerencia	2	Sugerencia	1
Der. Peticion	6	Der. Peticion	0	Der. Peticion	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

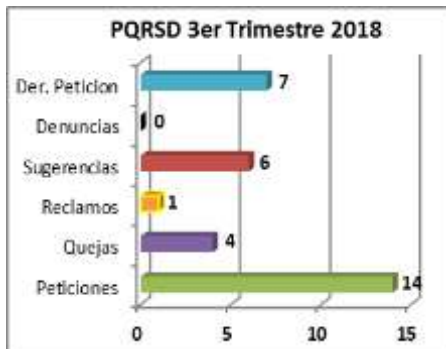
**Grafica Nro. 1ª (Comportamiento mensual de PQRSD y Der. de Petición, 3er trimestre-2018).**

### 5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El sistema de PQRSD y derechos de petición implementado por **INCIVA**, permite al ciudadano al momento de diligenciar e interponer el PQRSD, clasificar en (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición) y a la entidad conocer las solicitudes e inquietudes de los visitantes en el momento en que interactúan con la Entidad. Ver tabla Nro. 2.

<b>PQRSD</b>		
<b>PQRSD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Peticiones	14	43,75%
Quejas	4	12,50%
Reclamos	1	3,13%
Sugerencias	6	18,75%
Denuncias	0	0,00%
Der. Peticion	7	21,88%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, tercer Trimestre 2018)**



**Grafica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición tercer Trimestre 2018).**

**Grafica Nro. 2:** Muestra que las treinta y dos (32) PQRSD corresponden a: catorce (14) peticiones, equivalentes al 43,75%, siete (7) derechos de petición, equivalentes al 21,88%, seis (6) sugerencias, equivalente al 18,75%, cuatro (4) quejas, equivalente al 12,50%, un (1) reclamo, equivalente al 3,13%.

### 5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

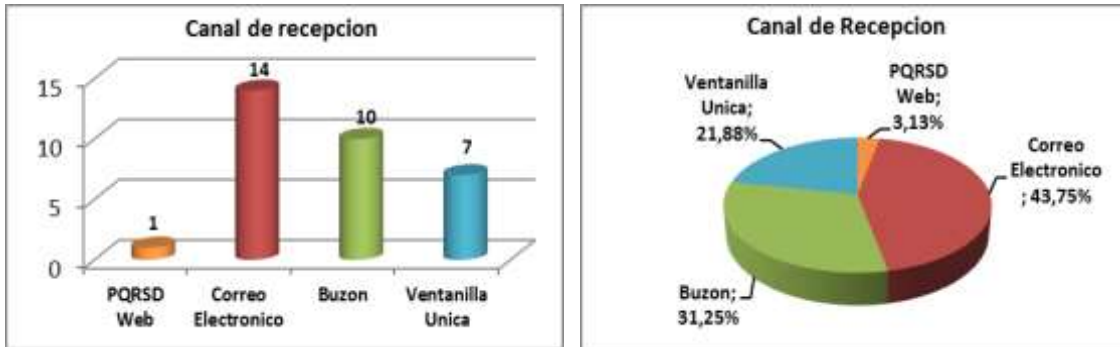
La Entidad ha establecido diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía en general presente sus PQRSD y derechos de petición:

1. Módulo PQRSD en el portal web de la entidad.
2. Correo electrónico.
3. Buzón de sugerencias.
4. Ventanilla única para radicación de documentos.

Ver tabla Nro. 3.

<b>CANAL DE RECEPCION DE PQRSD 3er TRIM. 2018</b>		
<b>CANAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PQRSD Web	1	3,13%
Correo Electronico	14	43,75%
Buzon	10	31,25%
Ventanilla Unica	7	21,88%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción tercer Trimestre 2018).**



**Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción Tercer Trimestre 2018).**

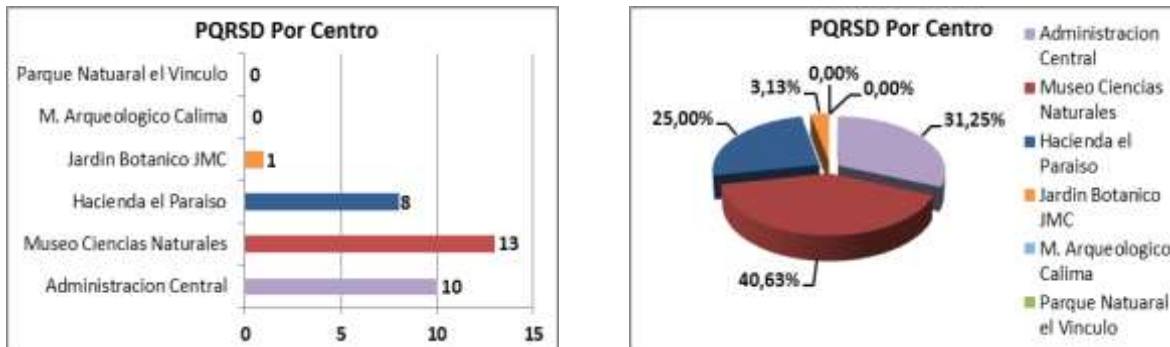
**Grafica No. 3.** Muestra que los treinta y dos (32) PQRSD llegaron por los diferentes canales de comunicación, así: correo electrónico (14) PQRSD, equivalente al 43,75% del total, (32), Buzón, (10), equivalente al 31,25%, ventanilla única (7), equivalente al 21,88%, pagina web (1), equivalente al 3.13%.

### 5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron en el tercer trimestre de 2018, un total de treinta y dos (32) PQRSD y Derechos de Petición. Distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4

<b>PQRSD POR CENTRO 3er. TRIMESTRE 2018</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administracion Central	10	31,25%
Museo Ciencias Naturales	13	40,63%
Hacienda el Paraiso	8	25,00%
Jardin Botanico JMC	1	3,13%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 4 (PQRSD y Der. de Petición por centro operativo).**



**Grafica Nro. 4 (PQRSD y Der. de Petición por centro operativo).**

**Grafica Nro. 4:** Muestra que el Museo de Ciencias Naturales registran el mayor número de PQRSD, (13), equivalente al 40,63%, Administración Central, (10), equivalente al 31,25%, Hacienda el Paraíso, (8), equivalente al 25,00%, Jardín Botánico, (1), equivalente al 3,13%, el Museo Arqueológico y el Parque Natural Regional El Vínculo cero (0) PQRSD.

#### **5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2018 EN EL INCIVA**

De acuerdo a los PQRSD y Derechos de Petición, el tema más reiterativo atendido durante el tercer trimestre fue: “Atención y servicio a la ciudadanía” con un total de catorce (14) peticiones, relacionadas con solicitud de información general de los centros operativos, como: lugar de ubicación de los centros y sede central, señalización y vías de acceso, horarios de atención al público, costo de boletería, programas, servicios o talleres a ofrecer a los diferentes sectores y en especial al sector educativo, cuyo principal objetivo es fortalecer y profundizar los estudios de las ciencias naturales, los ecosistemas y medio ambiente en toda su dimensión.

#### **5.2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD**

Las treinta y dos (32) PQRSD y derechos de petición, registradas en el formato de control, se atendieron oportunamente en la oficina de Mercadeo y Divulgación, dándole la trazabilidad en cada uno de los procesos donde se realizó el reparto, quedando cerrados dentro de los términos establecidos por la Ley.

##### **5.2.1. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS PETICIONES EN LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL**

En el tercer trimestre de 2018, se recibió en total de catorce (14) peticiones,



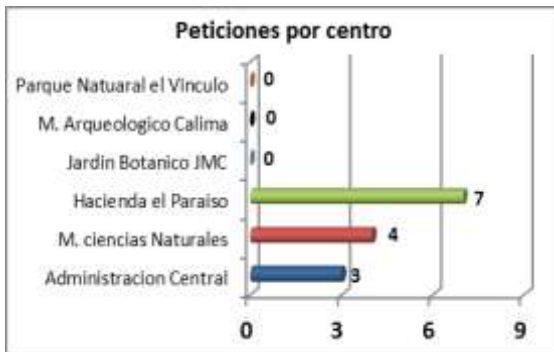
equivalentes al 43,75% del total (32) PQRSD, estas se recibieron (13) por correo electrónico, y (1) Por página web, y hacen referencia a:

PETICIONES		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
14	7 Hacienda el Paraiso, , 4 Museo de ciencias Naturales, 3 Sede Central.	Hacienda el Paraiso: Solicitudes de lugar de ubicación, señalización, vías de acceso, horarios de atención al público, costo de boletería. Museo de Ciencias Naturales: Servicios o talleres a ofrecer a estudiantes en los estudios de las ciencias naturales, los ecosistemas y medio ambiente, tenencia ejemplares sanos de escarabalos para limpieza de huesos, permisos para grabar programa de television de telepacifico, Solicitud de exposicion de aves. Sede Central: Existen estímulos o becas en arqueología para investigaciones arqueológicas, , solicitud de entrevista de arqueología por parte de semillero de periodistas de el Pais.

Registro de la peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	3	21,43%
M. ciencias Naturales	4	28,57%
Hacienda el Paraiso	7	50,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centros).**



**Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro)**

**Grafica Nro. 5.** Muestra que las catorce (14) peticiones recibidas en los PQRSD, en el tercer trimestre de 2018, se recibieron así: Hacienda El Paraiso (7), equivalente al 50,00%, Museo de Ciencias Naturales (4), equivalente al 28,75%,



Administración central (3), equivalente al 21,43%.

### 5.2.2 TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

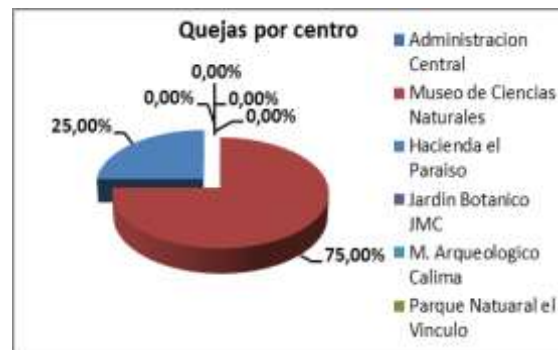
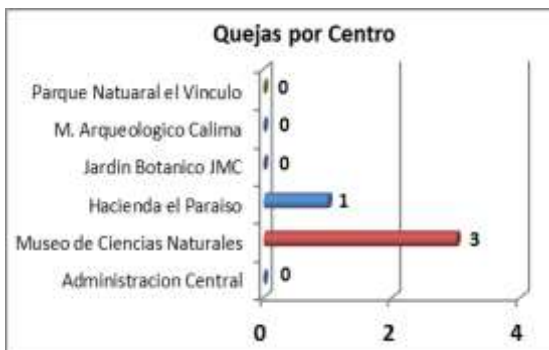
En el tercer trimestre de 2018, se recibió en total ocho (8) quejas en los centros operativos, equivalentes al 12,60% del total (32) **PQRS**, y hacen referencia a:

QUEJAS		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
4	3 Museo de Ciencias Naturales, 1 Hacienda el Paraiso.	Museo de Ciencias Naturales: Los botones de las pantallas interactivas no funcionan, bombillos en las salas malos, los baños estan sucios y sin jabon ni papel. Hacienda el Paraiso: Existe maltrato de felinos por parte de un contratista del centro.

Registro de las quejas por centro operativo. Ver tabla Nro. 6.

<b>QUEJAS POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	3	75,00%
Hacienda el Paraiso	1	25,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 6. (Quejas por centro)**



**Grafica Nro. 6. (Quejas por centro).**

**Grafica Nro. 6.** Muestra que las cuatro (4) quejas recibidas en los **PQRS** del tercer trimestre, se recibieron así: tres (3) Museo Departamental de Ciencias

Naturales, equivalente al 75,00%, una (1) Hacienda El Paraiso, equivalente al 25,00%.

### 5.2.3. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LOS RECLAMOS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

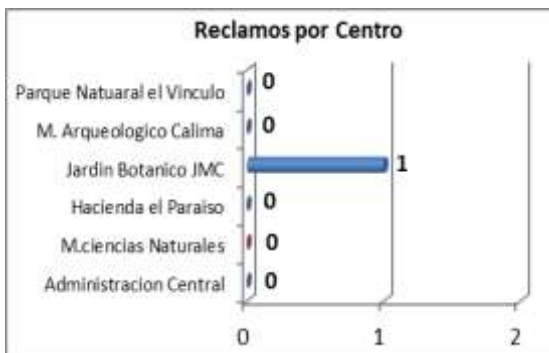
En el tercer trimestre de 2018, se recibió en total un (1) reclamo en los centros operativos, equivalentes al 3,13% del total (32) **PQRS**, y hacen referencia a:

RECLAMOS		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
1	Jardin Botanico	Por ser espacio de carácter cultural se debe contemplar tarifas diferenciales para estudiantes.

Registro de los reclamos por centro operativo. Ver tabla Nro. 7.

RECLAMOS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
M.ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	1	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0,00%</b>

**Tabla Nro. 7. (Reclamos por centro)**



**Grafica Nro.7. (Reclamos por centro).**

**Grafica Nro. 7.** Muestra que un (1) reclamo recibido en los **PQRS** del tercer trimestre, se recibo en el Jardin Botanico, equivalente al 100,00%.

#### 5.2.4. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS SUGERENCIAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

En el tercer trimestre de 2018, se recibieron un total de seis (6) sugerencias en los centros operativos, equivalentes al 18,75% del total (32) PQRSD, y hacen referencia a:

SUGERENCIAS		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
6	6 Museo Departamental de Ciencias Naturales.	Museo Dptal de Ciencias Naturales: Falta de aseo, mantenimiento, presencia del guía, es un lugar visitado por niños y los baños sucios, sin papel ni jabon, no se hace el recorrido estipulado, el grupo pidio al guia en varias ocasiones ir mas despacio para poder apreciar mejor y no atendio la sugerencia, Es de los pocos sitios culturales que hay en Cali pero debe mejorar la entrada, dar la informacion en ingles para el turista extranjero, las ayudas audiovisuales estan en mal estado.

Registro de las sugerencias en los centro operativos. Ver Tabla Nro.8.

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	6	100,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 8 (Sugerencias por centro).**



**Grafica Nro. 8. (Sugerencias por centro).**

**Grafica Nro.8.** Muestra que las seis (6) sugerencias recibido en los PQRSD del

tercer trimestre, se recibió en el Museo Departamental de Ciencias Naturales, equivalente al 100,00%.

### 5.2.5 DENUNCIAS

Durante el tercer trimestre de 2018, en los **PQRSD** no se recibieron denuncias.

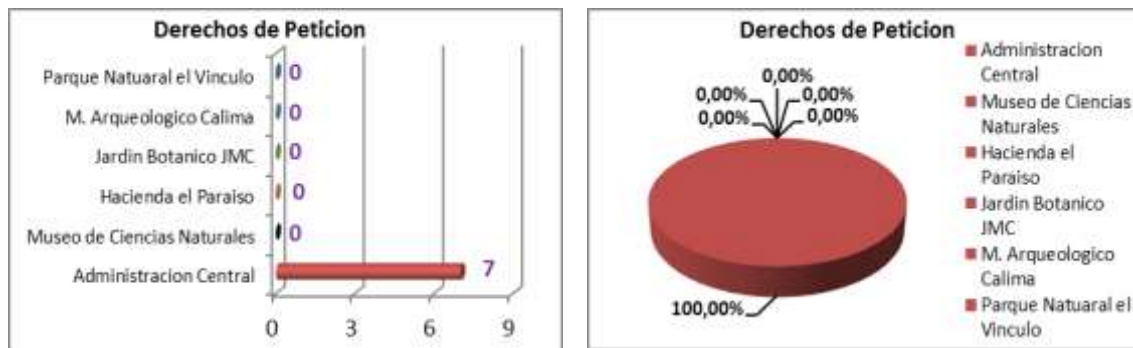
### 5.2.6 DERECHOS DE PETICIÓN

En el tercer trimestre de 2018, se recibieron siete (7) derechos de petición, en la Sede Central, registrados en el formato de control por la oficina jurídica de la institución, quien es la responsable de acuerdo al procedimiento.

En la trazabilidad se evidencia que los siete (7) fueron contestados y cerrados en los términos establecidos por la ley, de acuerdo a información recibida por la oficina jurídica. Ver tabla Nro. 9.

<b>DERECHOS DE PETICION</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administracion Central	7	100,00%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 9 (Derechos de Petición).**



**Grafica Nro. 9 (Derechos de Petición).**

**Grafica Nro. 9.** Muestra que se recibieron en la sede central un total de siete (7)

derechos de petición, equivalente al 100,00%.

El análisis del comportamiento de los **PQRSD** permite además del seguimiento a su trazabilidad y control de cumplimiento de las mismas, formular e implementar estrategias que permitan entrar a examinar el procedimiento, eficiencia y eficacia del servicio prestado en los centros de acuerdo al total de PQRSD recibidas, con el objetivo de fortalecer la imagen de los centros y lograr que su portafolio de servicios se vea más atractivo para los visitantes locales, nacionales y extranjeros.

## **CONCLUSIONES**

El Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **INCIVA**, cuenta con los canales de comunicación que facilita la recepción, evaluación y seguimiento a las **PQRSD**, interpuestas por la ciudadanía en sus centros operativos, cumpliendo lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, igualmente tiene aprobado el procedimiento, los formatos de control y manejo de los buzones de los centros operativos por el comité MECI.

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación es la encargada del proceso de recepción y direccionamiento de los **PQRSD** a los diferentes procesos competentes para tramitar respuesta al quejoso.

En el Portal web de la entidad, [www.inciva.gov.co](http://www.inciva.gov.co), se encuentran publicados los informes de **PQRSD**, cumpliendo así, lo establecido en la ley 1712 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

De acuerdo al número de **PQRSD** interpuestos treinta y dos (32) en total, el medio de comunicación más utilizado en el tercer trimestre de 2018 fue el correo electrónico, con catorce (14) **PQRSD**, equivalente al 43,75% del total, seguido de buzón, con diez (10), equivalente al 31,25%, ventanilla única con siete (7), equivalente al 21,88%, y pagina web con uno (1), equivalente al 3,13%.

Si bien se realizaron reparaciones importantes en el Museo de Ciencias Naturales las cuales han sido reconocidos por los visitantes, aun se presentan comentarios negativos relacionados con los botones de las ayudas interactivas y la deficiente iluminación de las salas de exposición. Todos estos aspectos serán subsanados de manera definitiva con la intervención que se realizará el año entrante de acuerdo con el proyecto de experiencia unificada de museos que se encuentra formulando Parque Explora.

La queja presentada en la Hacienda el Paraíso con el contratista que hace

maltrato a los felinos fue remitida a control disciplinario para que tomen los correctivos pertinentes.

La eficiencia en el control de calidad aplicado a los **PQRSD**, permite lograr un mejoramiento continuo que fortalece el buen funcionamiento de los centros, buscando ser más competitivos y estratégicos al momento de ofertar el portafolio de servicios, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, visitantes y comunidad en general, basado en un buen servicio al cliente.

## **RECOMENDACIONES**

Con base en la gestión adelantada por el **INCIVA**, y las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de los centros operativosl:

- Fomentar el buen uso del aplicativo Web PQRSD, dándole a conocer a la comunidad como medio de comunicación efectivo con la Entidad.
- Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSD o frente al trámite de las mismas en general.
- Medir desde los procesos el cumplimiento de los protocolos de servicio diseñados para atender las solicitudes a través del canal telefónico.
- Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso para realizar un seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- Tener en cuenta el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo ley 1437 de 2011” Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las PQRSD con el fin de estimular su uso.
- Como estrategia para disminuir el número de PQRSD, se debe aprovechar en los comités directivos la socialización de los temas más reiterativos con el ánimo de gestionar las acciones de mejora, y la satisfacción del usuario quejoso.
- Realizar respuestas de tipo parcial al momento que así lo amerite el trámite de las quejas, con el fin de informar al ciudadano sobre las actuaciones que la Entidad genera para dar trámite oportuno y de Calidad.