



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



Informe PQRSD y Derechos de Petición

Primer Trimestre 2019

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Cali 12 de abril 2019

1. INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación del Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **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 y evaluación a los **PQRS** y Derechos de Petición que la ciudadanía interpone en la sede Central y sus centros operativos durante el primer trimestre, vigencia 2019.

El sistema de **PQRS** y Derechos de Petición está definido 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**, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

El sistema **PQRS** está debidamente documentado, se encuentra aprobado por comité MECI: El Procedimiento de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Derechos de Petición con sus respectivos formatos y manual de uso de los buzones.

2. OBJETIVO

Consolidar y evaluar el registro de **PQRS**, solicitudes de información y consultas por corrupción, que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el **INCIVA**, realizar seguimiento con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuestas y hacer las recomendaciones a la dirección y los responsables de los procesos.

3. ALCANCE.

Cantidad de **PQRS** 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 enero y el 31 de marzo de 2019.

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

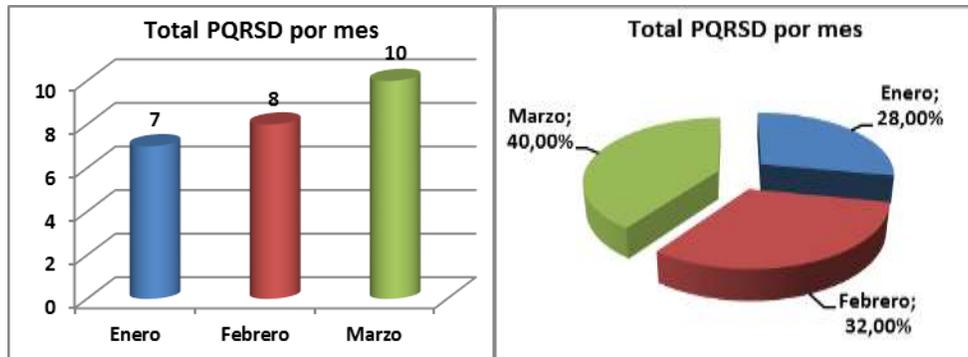
El **INCIVA** y sus centros operativos, registran en total veinticinco (25) **PQRSD** y derechos de petición, interpuestos por la comunidad en general, durante el primer trimestre, vigencia 2019, todos de carácter misional.

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, PRIMER TRIMESTRE DE 2019

Durante el primer trimestre, vigencia 2019, se registraron en total veinticinco (25) **PQRSD** y Derechos de Petición. Ver tabla Nro. 1.

TOTAL PQRSD POR MES		
MES	No. DE PQRSD	PORCENTAJE
Enero	7	28,00%
Febrero	8	32,00%
Marzo	10	40,00%
TOTAL	25	100,00%

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



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

La gráfica Nro. 1 muestra que el mes con mayor número de **PQRSD** recibidos, fue Marzo con diez (10) del total (25), equivalente al 40,00%, seguido de febrero con ocho (8), equivalente al 32,00%, y enero con siete (7), equivalente al 28,00%.

La grafica 1ª nos muestra como fue el comportamiento mensual de los veinticinco (25) **PQRSD** y derechos de petición recibido en el primer trimestre de 2019.

PQRSD ENERO		PQRSD FEBRERO		PQRSD MARZO	
Peticion	3	Peticion	6	Peticion	4
Queja	0	Queja	0	Queja	2
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	3	Sugerencia	0	Sugerencia	2
Denuncias	0	Denuncias	0	Denuncias	0
Der. Peticion	1	Der. Peticion	2	Der. Peticion	2
TOTAL	7	TOTAL	8	TOTAL	10

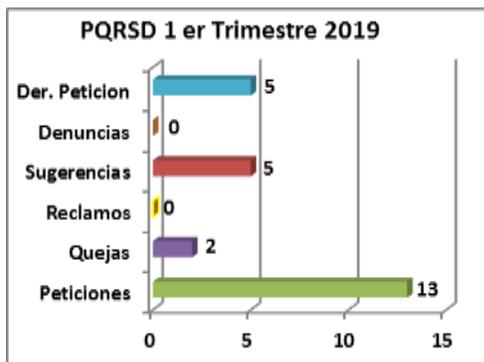
Grafica Nro. 1ª (Comportamiento mensual de PQRSD y Der. de Petición, 1er trimestre-2019).

5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

La reglamentación y normatividad de los PQRSD y derechos de petición en **INCIVA**, y sus centros operativos, permiten al ciudadano al momento de diligenciar e interponer el **PQRSD**, se pueda clasificar en (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición) igualmente conocer sus solicitudes e inquietudes presentes al momento de interactuar con la Entidad. Ver tabla Nro. 2.

<i>PQRSD</i>		
<i>PQRSD</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Peticiones	13	52,00%
Quejas	2	8,00%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	5	20,00%
Denuncias	0	0,00%
Der. Peticion	5	20,00%
TOTAL PQRSD	25	100,00%

Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, primer Trimestre 2019)



Grafica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición primer Trimestre 2019).

La grafica Nro. 2 muestra que las veinticinco (25) **PQRSD** y derechos de petición, están distribuidas así: Trece (13) peticiones, equivalentes al 52,00%, cinco (5) sugerencias, equivalentes al 20,00%, cinco derechos de petición, equivalente al 20,00%, dos (2) quejas, equivalente al 8,00%.

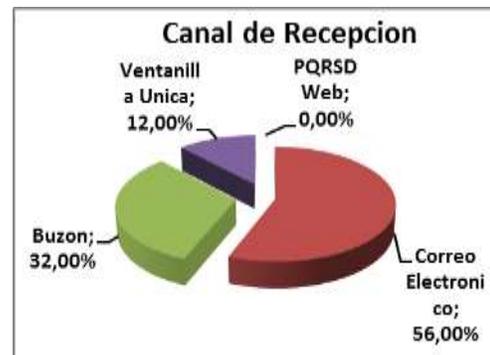
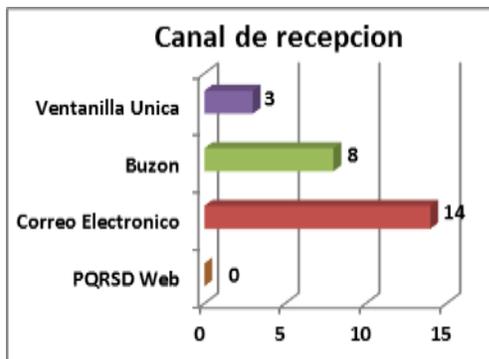
5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

El **INCIVA** y sus centros operativos, han establecidos diferentes canales de comunicación, con el objetivo de facilitarle a la comunidad en general interponga sus **PQRSD** y derechos de petición, estos son:

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.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD 1er TRIM. 2019		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD Web	0	0,00%
Correo Electronico	14	56,00%
Buzon	8	32,00%
Ventanilla Unica	3	12,00%
TOTAL	25	100,00%

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción Primer Trimestre 2019).



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción Primer Trimestre 2019).

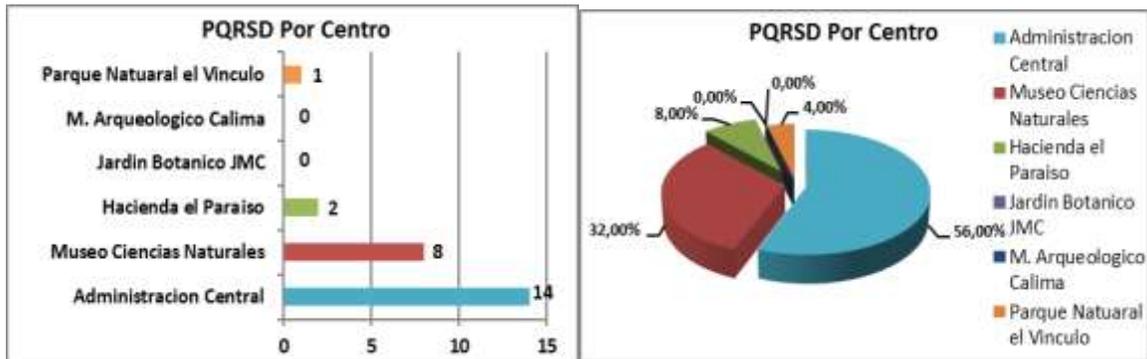
La grafica No. 3 muestra que los **PQRSD**, se interpusieron por los canales de comunicación, de la siguiente manera: Correo electrónico (14), **PQRSD**, equivalente al 56.00% del total, (25), buzón (8), equivalente al 32,00%, ventanilla única (3), equivalente al 12,00%, pagina web (0).

5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron en el primer trimestre de la vigencia 2019, un total de veinticinco (25) **PQRSD** y Derechos de Petición, interpuestos por la comunidad en general, y los diferentes entes públicos y privados y organismos del estado, distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4

PQRSD POR CENTRO 1er. TRIMESTRE 2019		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	14	56,00%
Museo Ciencias Naturales	8	32,00%
Hacienda el Paraíso	2	8,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	0	0,00%
Parque Natural el Vínculo	1	4,00%
TOTAL	25	100,00%

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



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

La gráfica Nro. 4, muestra que la administración central registra el mayor número de **PQRSD**, catorce (14), del total (25), equivalente al 56,00%, seguido del Museo de Ciencias Naturales con (8), equivalente al 32,00%, Hacienda el Paraíso con (2), equivalente al 8,00%, y Parque Natural Regional el Vínculo con (1), equivalente al 4,00%.

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2019 EN EL INCIVA

De acuerdo con la consolidación y análisis de los **PQRSD** y Derechos de Petición, el tema más reiterativo que se atendió en este periodo fue el de “Atención y servicio a la ciudadanía” con un total de trece (13) 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, tipos de talleres a ofrecer 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

De conformidad a los registros existentes en el formato de control de las **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 31 de marzo de 2019, los veinticinco (25) **PQRSD** y Derechos de petición se atendieron oportunamente por la oficina de mercadeo y divulgación, dándole la respectiva trazabilidad en cada uno de los procesos en los que se realizó el reparto y finalmente quedaron cerradas dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir al 100%.

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

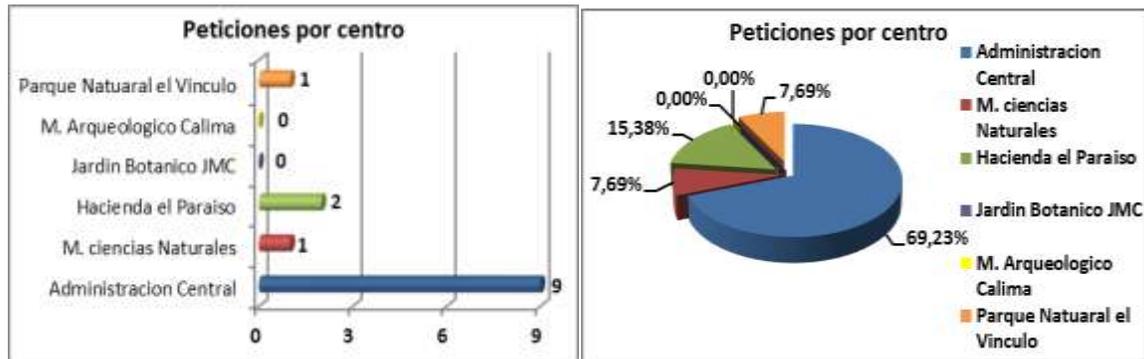
Durante el primer trimestre, vigencia 2019, se recibió en total trece (13) peticiones, equivalentes al 52,00% del total (25) **PQRSD**, todas se recibieron por correo electrónico y hacen referencia a:

PETICIONES		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
11	9 Administracion Central, 1 Hacienda el Paraiso, 1 Parque Natural Regional el vinculo	Lugar de ubicación, 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 para fortalecer y profundizar los estudios de las ciencias naturales, los ecosistemas y medio ambiente.
2	1 Museo de Ciencias naturales, 1 Hacienda el Paraiso	Solicitud de permiso para realizar grabaciones al interior de la casa Hacienda, y solicitud de desarrollar laboratorios de zoología, en el Museo de Ciencias Naturales.

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	9	69,23%
M. ciencias Naturales	1	7,69%
Hacienda el Paraiso	2	15,38%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	1	7,69%
TOTAL	13	100,00%

Tabla Nro. 5 (Peticiónes por Centros).



Gráfica Nro. 5 (Peticiónes por centro).

La gráfica Nro. 5, muestra que las trece (13) peticiones recibidas en el primer trimestre, vigencia 2019, se recibieron así: Administración central (9), equivalente al 69,23%, Hacienda el Paraíso (2), equivalente al 15,38%, Museo de Ciencias Naturales y Parque Natural regional el vinculo con (1), equivalente al 7,69%.

5.2.2 TRATAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

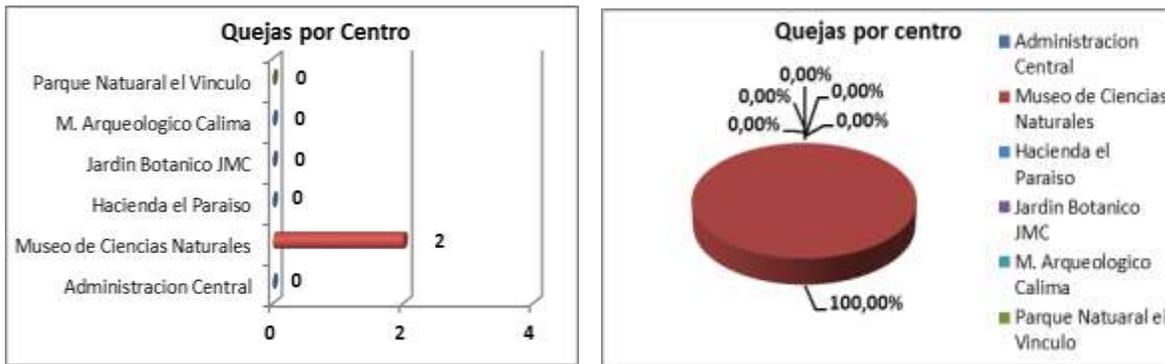
Durante el primer trimestre, vigencia 2019, se recibió en total dos (2) quejas, equivalentes al 8,00% del total (25) **PQRS**, ambas se recibieron por buzón, y hacen referencia a:

QUEJAS	CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
	2	Museo Dptal de Ciencias Naturales	1- El Aseo de los baños es deficiente y no colocan papel higienico ni jabon. 2- Al hacer una reserva ofrecen el servicio de guía, pero el día de la visita unen dos colegios y e hace un grupo demasiado grande y no se aprovecha bien la guianza, debe haber disponibilidad de guias.

Quejas por centro operativo. Ver tabla Nro. 6.

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	2	100,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	0	0,00%
Parque Natural el Vínculo	0	0,00%
TOTAL	2	100,00%

Tabla Nro. 6. (Quejas por centro)



Grafica Nro. 6. (Quejas por centro).

La grafica Nro. 6, muestra que las dos (2) quejas recibidas en el primer trimestre, vigencia 2019, se recibieron así: Museo de Ciencias Naturales (2), equivalente al 100,00%.

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

En el primer trimestre, vigencia 2019, no presentaron reclamos en los centros operativos y sede central del Inciva.

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

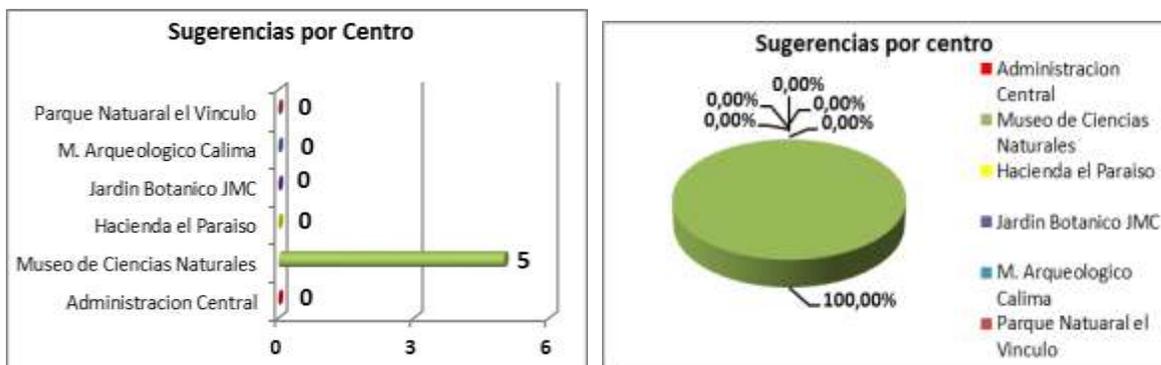
Durante el primer trimestre, vigencia 2019, se recibió en total cinco (5) sugerencias, equivalentes al 20,00% del total (25) PQRSD, todas se recibieron por buzón, y hacen referencia a:

SUGERENCIAS		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
5	Museo Departamental de Ciencias Naturales	1- No existe rotulacion en ingles es una forma de atraer el turismo internacional, por lo cual no tendra apoyo de fondos europeos. 2- Es importante que halla una membresia con valor anual, para familias HOMESCHOOL interesados en temas del Museo.3- Realizar una salida mensual a los demas centros conn transporte incluido. 4- Mejorar la iluminacion de las salas, la identificacion de los especimenes,ubicar los mapas en la pared y no en el suelo. 5- Las areas locativas del Museo (Paredes sucias), falta pasamanos en las escaleras, olores fuertes en las salas.

Registro de las sugerencias en los centro operativos. Ver Tabla Nro.7.

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	5	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%
TOTAL	5	100,00%

Tabla Nro. 7 (Sugerencias por centro).



Grafica Nro. 7. (Sugerencias por centro).

La grafica Nro. 7, muestra que las cinco (5) sugerencias recibidas en el primer trimestre, vigencia 2019, se recibieron asi: Museo de Ciencias Naturales (5), equivalente al 100,00%.

5.2.5 DENUNCIAS

Durante el primer trimestre de la vigencia 2019, no presentaron denuncias en los centros operativos y sede central de Inciva.

5.2.6 DERECHOS DE PETICIÓN

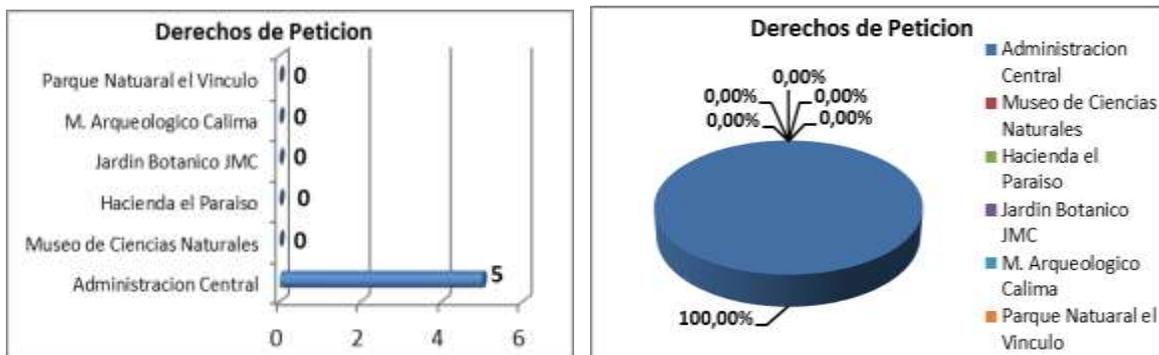
En el primer trimestre, vigencia de 2019, se recibieron cinco (5) derecho de petición, dirigidos a la Administración Central, se relacionó en el formato de control por parte de la oficina jurídica de la institución quien es la responsable de acuerdo al procedimiento.

Revisando la trazabilidad se evidencia que fueron contestados y cerrados en los términos establecidos por la ley, de acuerdo a información recibida por la oficina jurídica de la institución.

Registro de los derechos de petición. Ver tabla Nro. 8.

DERECHOS DE PETICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	5	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%
TOTAL	5	100,00%

Tabla Nro. 8 (Derechos de Petición).



Grafica Nro. 8 (Derechos de Petición).

La grafica Nro. 8 muestra que los cinco (5) derechos de petición presentados en recibidas en el primer trimestre, vigencia 2019, se recibieron así: Sede central (5), equivalente al 100,00%.

La consolidación y análisis de los **PQRSD** permite además del seguimiento a su trazabilidad y control de cumplimiento de las mismas, busca formular e implementar estrategias que permitan entrar a examinar el procedimiento, eficiencia y eficacia del servicio prestado en los centros operativos, 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, presentación y seguimiento a los **PQRSD**, que interpone la ciudadanía en sus centros operativos. Lo anterior cumple 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 por el comité MIPG.

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación es la encargada del proceso de recibir, consolidar y direccionar los **PQRSD** a los procesos competentes y dar trámite y respuesta al quejoso.

La entidad dispone de un canal telefónico a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus **PQRSD**.

En el Portal web de la entidad, www.inciva.gov.co, se encuentran publicados los informes 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** reportado el medio de comunicación más utilizado durante el primer trimestre de 2019, es el correo electrónico con catorce (14) equivalente al 56,00% del total (25), seguido de buzón con (8) equivalente al 32,00%, ventanilla única con tres (3), equivalente al 11,00%.

La eficiencia en la trazabilidad y las respuestas a los **PQRSD**, permite lograr un mejoramiento continuo que fortalezca el buen funcionamiento de los centros, buscando ser más competitivos y estratégicos al momento de ofertar nuestro

portafolio de servicios, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, visitantes y comunidad en general, basado en un buen servicio al cliente.

RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **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 operativos del **INCIVA**, para lo cual dispone de unos recursos establecidos en sus canales de comunicación que permiten llegar a toda la comunidad e interactuar de forma general:

- Fomentar el buen uso del aplicativo Web **PQRS**, 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 **PQRS** 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 **PQRS** con el fin de estimular su uso.
- Como estrategia para disminuir el número de **PQRS**, 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.
- Se recomienda que al interior de los procesos en los cuales se evidencia **PQRS** en trámite y/o cierre se registren acciones de mejoramiento en el plan de mejoramiento por procesos respectivo, estableciendo actividades que permitan eliminar su ocurrencia.
- 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.