



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



# **Informe consolidado de PQRSD y Derechos de Petición**

## **Vigencia 2020**

### **Subdirección de Mercadeo y Divulgación**

**Santiago de Cali 13 de enero 2021**

## **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 **PQRSD** y Derechos de Petición que la ciudadanía interpuso en la Entidad y los centros operativos durante la vigencia 2020.

El sistema de **PQRSD** 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 está debidamente documentado, se encuentra aprobado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: 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 de sugerencias.

## **2. OBJETIVO**

Consolidar y evaluar el registro de **PQRSD**, 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 **PQRSD** que ingresaron por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad al **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

## **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, la 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”.

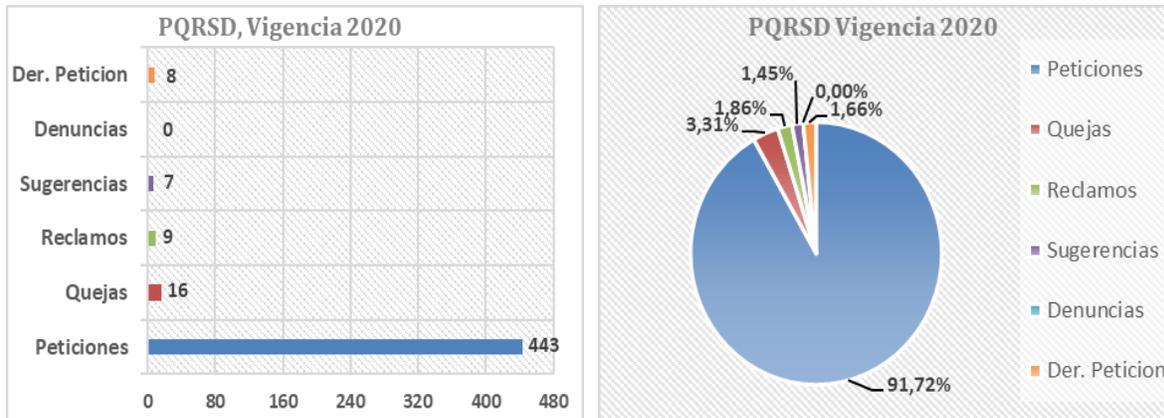
## INFORME PQRSD, VIGENCIA 2020

De acuerdo con el consolidado, para la vigencia 2020 se recibieron en total cuatrocientos ochenta y tres (483) **PQRSD** y derechos de petición en los centros operativos y sede central del INCIVA.

Ver tabla Nro.1

<b>PQRSD, vigencia 2020</b>		
<b>PQRSD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Peticiones	443	91,72%
Quejas	16	3,31%
Reclamos	9	1,86%
Sugerencias	7	1,45%
Denuncias	0	0,00%
Der. Petición	8	1,66%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>483</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 1 (PQRSD y Derechos de Petición, Vigencia 2020)**



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

Gráfica Nro. 1. Durante la vigencia 2020 se recibieron en total (483) **PQRSD** así: (443) peticiones, equivalente al 91,72% del total (483), (16) quejas, equivalente al 3,31%, (9) reclamos, equivalente al 1,86%, (7) sugerencias, equivalente al 1,45% y (8) Derechos de Petición, equivalente al 1,66%.

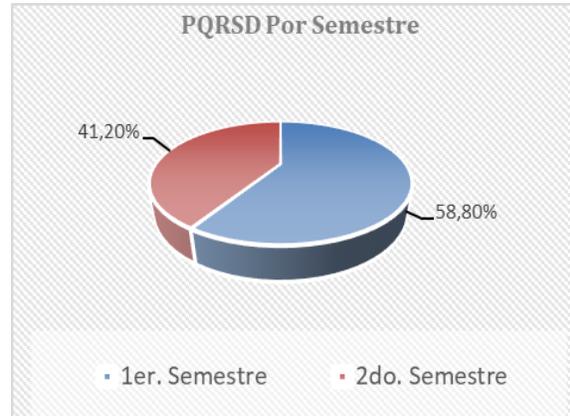
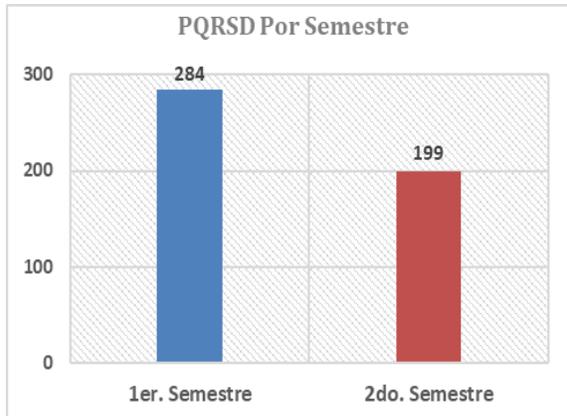
### **CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDOS POR SEMESTRE, VIGENCIA 2020**

Los (483) **PQRSD** y Derechos de Petición recibidos en la entidad, durante la vigencia 2020, se recibieron semestralmente de la siguiente manera:

Ver tabla Nro. 2.

<b>TOTAL PQRSD POR SEMESTRE</b>		
<b>MES</b>	<b># DE PQRSD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1er. Semestre	284	58,80%
2do. Semestre	199	41,20%
<b>TOTALES</b>	<b>483</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 2 (PQRSD y Derechos de Petición por semestre).**



**Grafica Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición por semestre).**

Grafica No.2. Durante la vigencia 2020 se recibieron en total (483) **PQRSD** así: Primer semestre (284), equivalente al 58,80%, segundo semestre (199), equivalente al 41,20%.

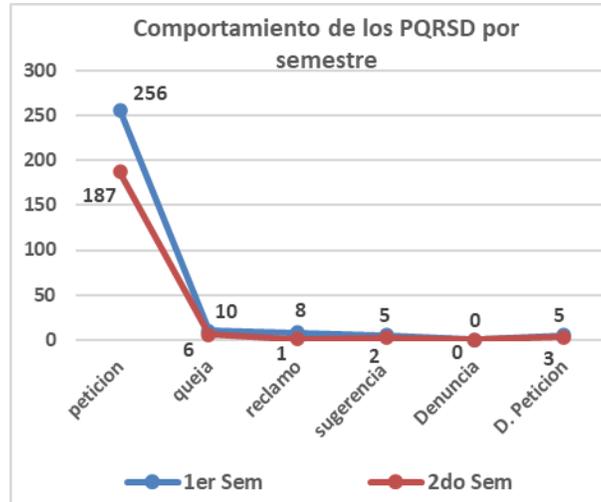
### **COMPORTAMIENTO DE LOS PQRSD POR SEMESTRE, VIGENCIA 2020**

Los (483) **PQRSD** y Derechos de petición recibidos la Sede Central y los centros operativos del INCIVA, tuvieron el siguiente comportamiento semestral:

Ver tabla No.3.

<b>Comportamiento de PQRSD por trimestre, vigencia 2020</b>						
<b>PQRSD</b>	<b>peticion</b>	<b>queja</b>	<b>reclamo</b>	<b>sugerencia</b>	<b>Denuncia</b>	<b>D. Peticion</b>
<b>1er Sem</b>	256	10	8	5	0	5
<b>2do Sem</b>	187	6	1	2	0	3

**Tabla Nro. 3 (Comportamiento semestral de los PQRSD, vigencia 2020)**



**Grafica No. 3 (Comportamiento semestral de PQRSD, vigencia 2020)**

Grafica Nro. 3. Muestra el comportamiento de los **PQRSD** y derechos de petición en cada semestre de la vigencia 2020, siendo el primer semestre el de mayor número (284), equivalente al 58,80% del total (483).

### **PQRSD RECIBIDOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN, VIGENCIA 2020**

La Entidad tiene establecidos algunos canales de comunicación, para que la ciudadanía en general presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, consultas, estos son:

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

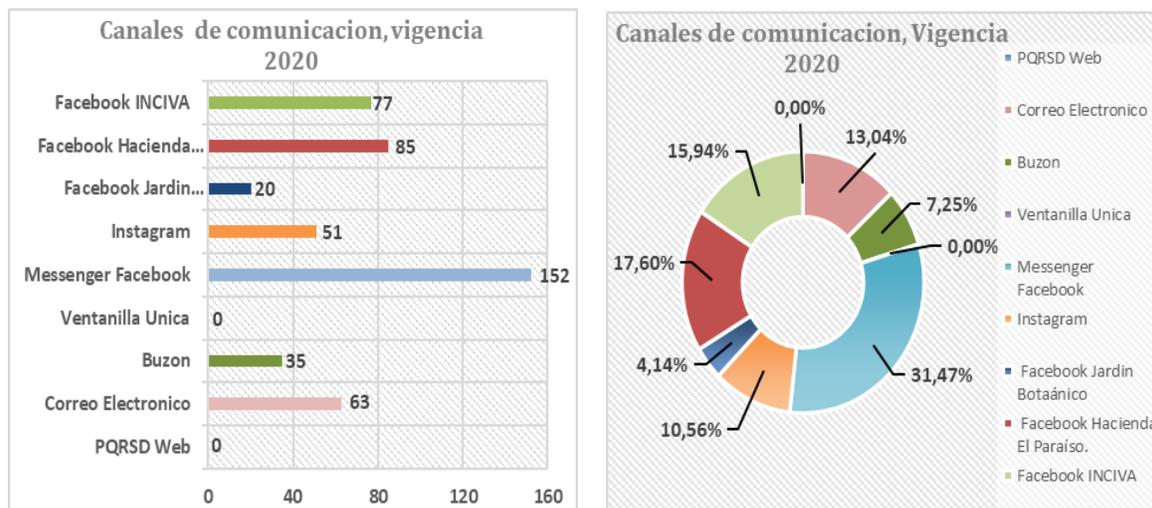
La vigencia 2020 fue *sui generis* a causa de la pandemia del Covid 19 y el consecuente confinamiento decretado por el Gobierno Nacional a partir del 16 de marzo de 2020. Por tal motivo la Dirección de INCIVA se vio obligada a cerrar los centros operativos al público, lo que llevó a la Subdirección de Mercadeo y Divulgación al diseño de estrategias virtuales de promoción y divulgación basadas acciones orientadas al procuren el desarrollo y/o apoyo de procesos de investigación, apropiación, divulgación y gestión del conocimiento, para la preservación y uso del patrimonio natural y cultural del Valle del Cauca y la región.

En tal razón, teniendo en cuenta la interacción de la ciudadanía con las propuestas virtuales, se amplió el uso de canales de comunicación al momento de interponer sus **PQRSD** y derechos de petición.

Ver tabla Nro. 4.

<b>CANAL DE RECEPCION DE PQRSD, VIGENCIA 2020</b>		
<b>CANAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PQRSD Web	0	0,00%
Correo Electronico	63	13,04%
Buzon	35	7,25%
Ventanilla Unica	0	0,00%
Messenger Facebook	152	31,47%
Instagram	51	10,56%
Facebook Jardin Botaánico	20	4,14%
Facebook Hacienda El Paraíso.	85	17,60%
Facebook INCIVA	77	15,94%
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 4 (Canales de Recepción, vigencia 2019)**



**Grafica Nro. 4 (Canales de Recepción Primer Semestre, vigencia 2019).**

Gráfica Nro. 4, Muestra que el medio más usado por la ciudadanía al interponer los recursos fue: Messenger Facebook (152), equivalente al 31,47%, seguido de Facebook Hacienda El Paraíso (85), equivalente al 17,60%, Facebook INCIVA (77),

equivalente al 15,94%, Correo Electrónico (63), equivalente al 13,04%, Instagram (51), equivalente al 10,56%, Buzón (35), equivalente al 7,25%, Facebook Jardín Botánico (20), equivalente al 4,14%.

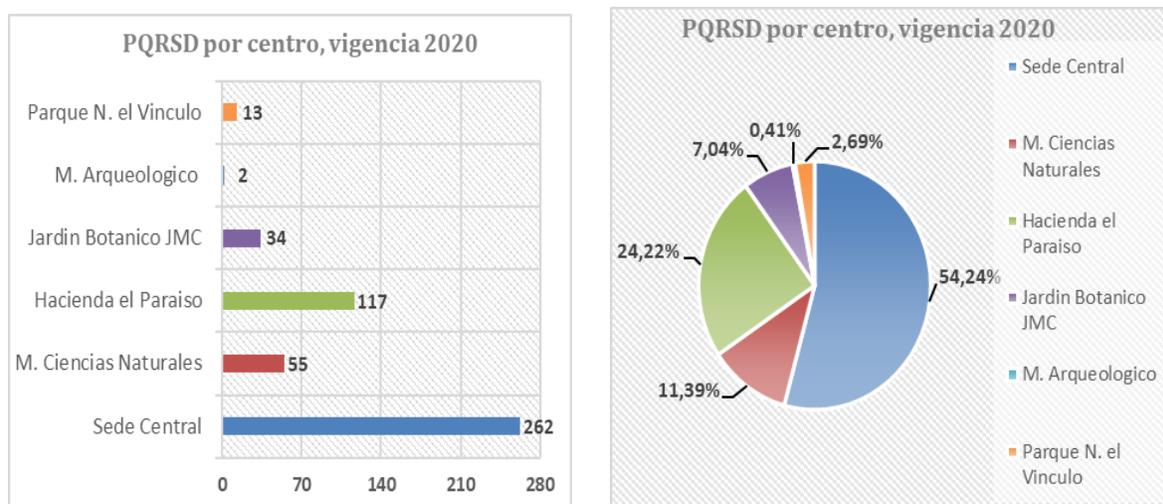
### **PQRS D POR CENTRO OPERATIVO, VIGENCIA 2020**

La Sede Central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron durante el periodo 01 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020, un total de cuatrocientos ochenta y tres (483) **PQRS D**.

Ver tabla Nro. 5.

<b>PQRS D POR CENTRO, VIGENCIA 2020</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sede Central	262	54,24%
M. Ciencias Naturales	55	11,39%
Hacienda el Paraiso	117	24,22%
Jardin Botanico JMC	34	7,04%
M. Arqueologico	2	0,41%
Parque N. el Vinculo	13	2,69%
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 5 (PQRS D por centro operativo, vigencia 2020).**



**Grafica Nro. 5 (PQRS D por centro operativo, vigencia 2020).**

Grafica No. 5. Muestra que los (483) **PQRSD**, vigencia 2020, se recibieron de la siguiente manera: Administración central (262), equivalente al 54,24% del total (483), Hacienda El Paraíso (117), equivalente al 24,22%, Museo de Ciencias Naturales (55), equivalente al 11,39%, Jardín Botánico (34), equivalente al 7,04%, Parque Natural Regional El Vínculo (13), equivalente al 2,69%, y Museo Arqueológico Calima (2), equivalente al 0,41%.

#### **5.1.4. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD, VIGENCIA 2020**

En la consolidación y análisis de los (483) **PQRSD**, vigencia 2020 se observó que el 91,72%, (443) peticiones son solicitudes de información en temas relacionados con la misión de la entidad.

Dichos temas reiterativos se recibieron en la sede central y los centros operativos como **PQRSD** de la siguiente manera:

##### **Sede administrativa**

**Peticiones:** Hacen referencia a solicitudes de información general de los centros operativos, como lugar de ubicación de los centros y sede central, señalización, vías de acceso, horarios de atención al público, costo de boletería, servicio de camping y alojamiento en centros operativos, tipos de talleres ofrecidos, proceso de expedición de constancias y certificaciones, propuesta comercial de 4-72, charlas sobre arqueología e historia prehispánica de Pradera, información para portal [adondequierenir.com](http://adondequierenir.com)

Otras solicitudes de información hacen referencia a temas como, el concurso de pintura subido en las redes sociales "Dándole color a tu Departamento", solicitud de contacto con funcionarios, muelle turístico, publicaciones de Cespedesia, taxidermia, capacitaciones, vacantes en INCIVA, Global Big Day, agenda virtual de INCIVA como solicitud de ingreso a los ciclos de charlas virtuales, consultas sobre la colección zoológica de referencia, identificación de aves, información sobre talleres recreando, cuantos metros lineales tiene de vía Santiago de Cali, entrega de boletas de cortesía por premio concurso de pintura, sello de loza en arqueología, correo para notificaciones judiciales, rangos salariales de INCIVA, descuentos en contrato como gestor ambiental, cantidad de turistas anual en el muelle de Buenaventura, divulgación de revista estudiantil de arqueología, oficina de INCIVA en Palmira, cuando reabren los centros, naturaleza de la institución, autorización imágenes filmadas en el Muelle Turístico de Buenaventura para un cortometraje, entrevista con el director para el diario Q Hubo, información sobre trabajo de arqueología de rescate en la línea de interconexión eléctrica Pasto - Mocoa realizada por INCIVA, solicitud de información acerca de dos sellos hallados en

fragmentos arqueológicos de loza en Bogotá, información de si hay transporte fluvial a Guapi, Timbiquí, Piamonte y Papayal para búsqueda de sitios para el mejoramiento de la señal de Claro, solicitud entrevista con el director sobre la Hacienda El Paraíso, permiso grabación documental en la Hacienda El Paraíso, cotización de lancha, información sobre planes de turismo en Riofrio y Trujillo, como hacer reservas para ir a los centros y orientación sobre un posible hallazgo arqueológico, entre otros.

**Quejas:** Hace referencia a la demora en la entrega del premio en el concurso de pintura "Dándole color a tu Departamento".

**Reclamos.** Hacen referencia a concurso de pintura "Dándole color a tu departamento, corrección de ortografía en publicación de Facebook.

**Sugerencia:** Hace referencia a propuesta de taller sobre ilustración.

#### **Museo Departamental de Ciencias Naturales:**

**Peticiones:** Solicitudes de información general de la ciudadanía relacionada con: espacio para festival Calicomix, descuento en boletería para visitas de grupos grandes con alguna discapacidad, elaboración de taller con temática específica, cancelación de visitas por Covid 19, reparación y/o mantenimiento aire acondicionado 3er piso, pregunta sobre que es la resina naranja, cambio de elementos deteriorados como pantallas, mapas interactivos y textos ilegibles, preservar los ecosistemas ante cualquier modificación que tenga el Museo, información sobre una especie de la colección zoológica de referencia, solicitud de pasantía de estudiante de Zoología, información sobre "Recicreando", reapertura del Museo, horarios de servicio, como hacer reservas, permiso para grabar videos en el Museo de Ciencias Naturales para niños menores de 5 años de la Fundación Club Activo 20-30. Museo Departamental de Ciencias Naturales, se necesita una rampa en el área de ingreso para facilitar el acceso a personas en situación de discapacidad.

**Quejas:** Hacen referencia a la reparación y/o mantenimiento del aire acondicionado en el tercer piso, empresa que radica documentos en ventanilla única solicita un sticker adicional y este fue negado, faltan más cosas para ver en el Museo, la máquina del café no hace devolución del dinero ni tampoco suministra el café seleccionado, si esta mala retirarla o por lo menos colocar un aviso de "Dañada", he venido en varias ocasiones y no ha habido servicio de guía, pero en la caja de pago hay 4 guías, se pagan entradas y sin guías, información confusa por la página web al hacer compra de boletas y hacer reserva con la hora de cierre del Museo. El aire acondicionado falla con demasiada frecuencia en las salas de exposición. El

salón para recibir a los visitantes en el primer piso está ocupado con elementos que afean el museo. No hay punto de venta de recuerdos.

**Reclamos:** Hacen referencia a la falta de aire acondicionado en las salas del tercer piso del Museo, la maquina dispensadora de café no suministra el producto, se queda con el dinero, se hace reclamo y quedan pendiente con la respuesta.

**Sugerencias:** Hacen referencia a la falta de aire acondicionado en las salas de tercer piso, los dispositivos interactivos no funcionan, el mobiliario de las salas es muy antiguo, imágenes sin color, falta de iluminación, a Rina le falta una pintura de fondo tipo ambiente africano con un par de palmeras reales por ejemplo, una base más alta para que se destaque su importante cuerpo, ahí está perdido, Carlitos cambiar de posición, esta de espaldas al público, difícil de fotografiar, ballena jorobada esqueleto instalar un motor que haga que baje del techo hasta el suelo para que los visitantes puedan apreciarla mejor.

#### **Hacienda El Paraíso:**

**Peticiones:** Hacen referencia a solicitud de información general de la ciudadanía como, descuento para grupo de adultos mayores, cambio de recibo de caja menor por factura, solicitud de visita de extranjeros, grupo de personas vulnerables, cancelación de visita por Covid 19, permiso para realizar grabaciones al interior de la casa, fecha de reapertura de la Hacienda El Paraíso, visita virtual para colegio, como se hacen las reservas, costos de boletería, información sobre sesión de fotografías, entrevista al director sobre la Hacienda, consulta sobre si hay rio en la Hacienda, información sobre protocolos de bioseguridad, información sobre el restaurante del Hostal del Piedemonte. Se requieren por lo menos dos sillas de ruedas para atender personas con movilidad reducida. La cafetería no tiene fachada de cafetería y no hay un espacio adecuado para sentarse a consumir lo que compran con cubierta para cuando llueve. El vallado está deteriorándose. Algunas de las vallas que indican el acceso por las vías a la Hacienda están totalmente desteñidas.

**Queja:** Hace referencia a: Chistes y expresiones burdas y doble sentido durante el recorrido que le quitan la magia a la visita a la Hacienda.

**Sugerencias:** Hacen referencia a: No colocar máquinas dispensadoras de alimentos dentro de la casa, le quita el mensaje, y la estructura.

### **Museo Arqueológico Calima**

**Peticiones:** Hacen referencia a muestra de trabajos en lámina repujada realizados por niños, entrega de material arqueológico rescatado en obra de construcción de la subestación Alférez 500 kv al sur de la ciudad de Cali. Los baños están muy alejados del módulo y carecen de seguridad en las puertas. Se requieren dos sillas de ruedas para atender personas con movilidad reducida. No hay ninguna valla por la vía Mediacanoa – Calima El Darién que indique la existencia del Museo Arqueológico Calima en ese municipio. No hay vallas en el pueblo que indiquen el camino al museo. La valla en el museo está totalmente desteñida. No hay punto de venta de recuerdos.

### **Parque Natural Regional El Vínculo**

**Peticiones:** Hacen referencia a: Solicitud de información general del parque, solicitud de visita de empresa con opción de sembrar árboles, posibilidad de visitar el Parque Natural Regional El Vínculo, no hay suficiente señalización que anuncie la llegada al parque por la vía Panamericana. Debería ponerse un aviso 500 metros antes de la entrada y refaccionar la valla principal pues se encuentra muy deteriorada, hacer mantenimiento al camino que baja desde el mirador de aves al lago para poder transitarlo, hacer mantenimiento a la parte intangible para poder usarlo para avistamiento de aves. El camino que va del mirador de aves al lago está cerrado por la guinea, debería abrirse. Falta mantenimiento en el área intangible y en el camino detrás del mirador verde. Se requiere mejorar el mantenimiento de senderos para ver aves. Solicitud de reactivación del servicio de áreas para acampar. Los baños son insuficientes y están en mal estado.

### **Jardín Botánico**

**Peticiones:** Hacen referencia a: presencia de abejas angelita se solicita tomar los correctivos para evitar riesgos de los guías y visitantes, información sobre primer video "Como construir una huerta casera", permisos para ver el taller, consulta sobre reapertura del Jardín, pregunta sobre Compostaje, solicitud de compra de plantas, información sobre hospedaje, como conocer el Jardín botánico en fotos, interés de visitar el Jardín Botánico, fecha de reapertura del Jardín Botánico. El Jardín Botánico aún permanece cerrado por falta de unos puntos ecológicos que deben ubicarse estratégicamente para el adecuado manejo de residuos por parte de los visitantes. La carretera al Jardín Botánico se encuentra en mal estado. Solicitud de reactivación del servicio de áreas para acampar. Hace falta mantenimiento a las plantas de la colección viva del museo etnobotánico, como resiembras y/o reubicación de especies. Hay demasiados estilos de señalización dentro del jardín que podrían unificarse.

**Sugerencias:** Hacen referencia a: Ataque de abejas angelita, se solicita tomar los correctivos para evitar riesgos.

## **RECOMENDACIONES**

De acuerdo con los temas presentados en los **PQRS** se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, de mejora en la prestación de los servicios y atención en los centros operativos y sede administrativa del **INCIVA**, para lo cual dispone de canales de comunicación que permiten llegar a toda la comunidad e interactuar de forma general:

- Para atender los **PQRS** registrados, se deben socializar en los comités de gestión los temas más reiterativos con el fin de que las acciones de mejora sean incluidas en los planes de trabajo para satisfacción del usuario.
- Realizar reinducción a los procesos sobre el procedimiento de PQRS con el fin de reiterar sobre la importancia de dar respuesta oportuna a la comunidad.
- Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso para mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta a **PQRS**.
- 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.