



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



Informe PQRSD y Derechos de Petición Cuarto Trimestre 2021

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali 15 de enero de 2022

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 sede central, en los centros operativos de la entidad o vía canales electrónicos durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021.

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 la transparencia y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

El sistema se encuentra aprobado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y está documentado en 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 para dar respuesta oportuna al ciudadano y hacer las recomendaciones a la dirección y los responsables de los procesos.

3. ALCANCE

Cantidad de **PQRSD** que se recibieron por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad al **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2021.

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”.

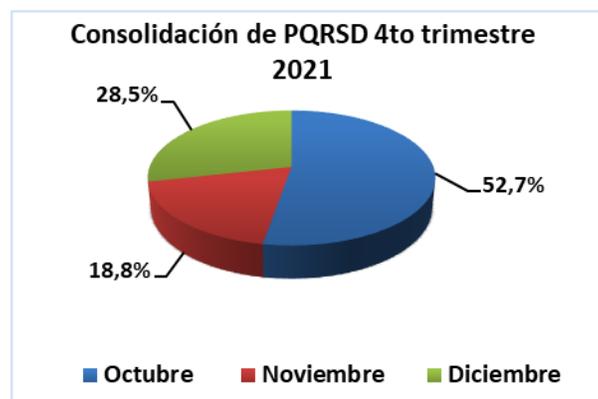
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio interno en las entidades y organismos de estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional 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”.

5. CONSOLIDACION DE LOS PQRSD Y DERECHOS DE PETICION

El **INCIVA** y los centros operativos, registraron un total de ciento sesenta y cinco (165) **PQRSD** y derechos de petición en el cuarto trimestre de 2021, interpuestos por la comunidad todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

<i>Consolidación de PQRSD 4to trimestre 2021</i>		
<i>MES</i>	<i># DE PQRSD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Octubre	87	52,7%
Noviembre	31	18,8%
Diciembre	47	28,5%
TOTAL	165	100,0%

Tabla Nro. 1 (Consolidación de los PQRSD 4to trimestre de 2021).



Grafica Nro.1 (Consolidación de los PQRSD 4to trimestre de 2021).

La gráfica Nro. 1 muestra que el mes con mayor número de **PQRSD** recibidos, fue octubre con ochenta y siete (87) del total (165), equivalente al 52,7%, diciembre con cuarenta y siete (47), equivalente al 28,5%, y noviembre con treinta y uno (31), equivalente al 18,8%.

La grafica 1ª muestra cómo fueron recibidos los ciento sesenta y cinco (165) **PQRSD** y derechos de petición durante el cuarto trimestre de 2021.

PQRSD OCTUBRE		PQRSD NOVIEMBRE		PQRSD DICIEMBRE	
Peticion	82	Peticion	25	Peticion	44
Queja	0	Queja	1	Queja	0
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	5	Sugerencia	5	Sugerencia	3
Denuncias	0	Denuncias	0	Denuncias	0
Der. Peticion	0	Der. Peticion	0	Der. Peticion	0
TOTAL	87	TOTAL	31	TOTAL	47

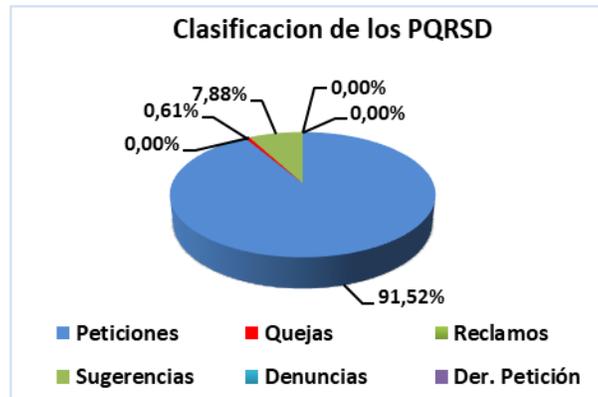
Grafica Nro. 1ª (Registro mensual de PQRSD y Der. de Petición, 4to trimestre 2021).

5.1. CLASIFICACION DE LOS PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El marco normativo de los **PQRSD** y derechos de petición que se registran en **INCIVA**, y los 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.

Clasificación de los PQRSD		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	151	91,52%
Quejas	1	0,61%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	13	7,88%
Denuncias	0	0,00%
Der. Petición	0	0,00%
TOTAL PQRSD	165	100,0%

Tabla Nro.2 (Clasificación de los PQRSD, cuarto trimestre 2021).



Grafica Nro. 2, (Clasificación de PQRSD cuarto trimestre 2021).

La grafica Nro. 2 muestra que los ciento sesenta y cinco (165) **PQRSD**, están clasificados así: ciento cincuenta y uno (151) peticiones, equivalentes al 91,52%, trece (13) sugerencias, equivalente al 7,88%, una (1) queja, equivalente al 0,61%.

5.2. CANALES DE COMUNICACIÓN DE LOS PQRSD, CUARTO TRIMESTRE DE 2021.

El **INCIVA** tiene establecido canales de comunicación para la sede central y los centros operativos, con el objetivo de facilitar que la comunidad interponga sus **PQRSD** y derechos de petición, 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.

Adicionalmente con el inicio de la pandemia del Covid 19 el año inmediatamente anterior, que ocasionó el cierre de los centros operativos por su propagación por todo el territorio nacional, la Subdirección de Mercadeo y Divulgación diseñó importantes estrategias de promoción y divulgación promovidas a través de las redes sociales, basadas en los objetivos de la entidad, como son los de realizar acciones que procuren el desarrollo, estímulo y 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.

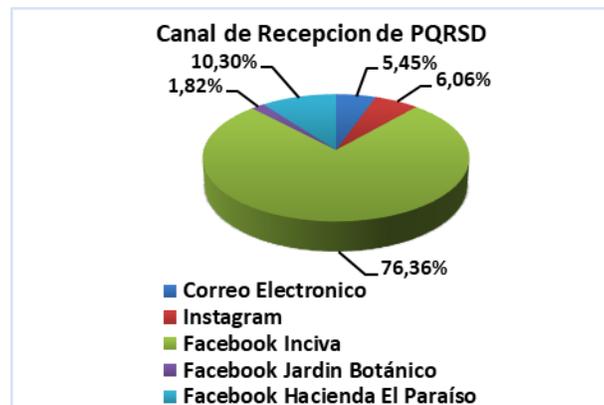
La participación de la ciudadanía en las actividades virtuales de promoción y divulgación, permitió el uso de las redes sociales de la entidad como medios de comunicación facilitando así interactuar e interponer los **PQRSD**.

Redes sociales mas usadas:

1. Instagram.
2. Facebook INCIVA
3. Facebook Jardín Botánico.
4. Facebook Hacienda El Paraíso.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Electronico	9	5,45%
Instagram	10	6,06%
Facebook Inciva	126	76,36%
Facebook Jardin Botánico	3	1,82%
Facebook Hacienda El Paraíso	17	10,30%
TOTAL	165	100,0%

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción de PQRSD cuarto trimestre 2021).



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción de PQRSD cuarto trimestre 2021).

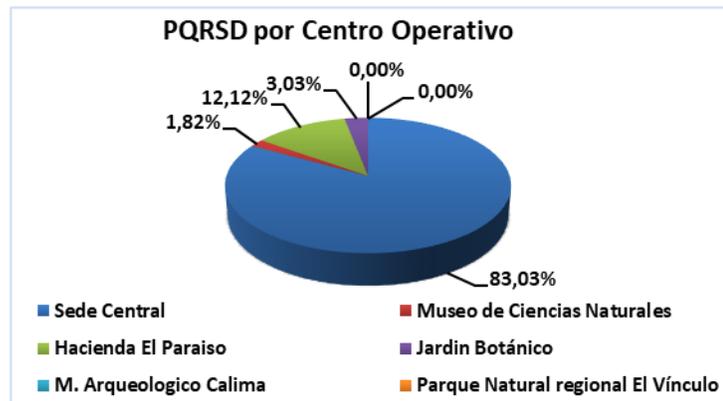
La grafica No. 3 muestra los canales de comunicación por los cuales se recibieron los **PQRSD**, así: Facebook INCIVA (126), **PQRSD**, equivalente al 76,36% del total, (165), Facebook Hacienda El Paraíso (17), equivalente al 10,30%, Instagram (10), equivalente al 6,06%, Correo Electrónico (9), equivalente al 5,45%, Facebook Jardín botánico (3), equivalente al 1,82%.

5.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La sede central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron de la comunidad un total de ciento sesenta y cinco (165) **PQRSD** y Derechos de Petición en el cuarto trimestre de 2021. Ver tabla Nro.4.

PQRSD POR CENTRO OPERATIVO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	137	83,03%
Museo de Ciencias Naturales	3	1,82%
Hacienda El Paraiso	20	12,12%
Jardin Botánico	5	3,03%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0,00%
TOTAL	165	100,00%

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



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

La grafica Nro. 4, muestra que la Sede Central registra el mayor número de **PQRSD**, ciento treinta y siete (137), del total (165), equivalente al 83,03%, seguido de la Hacienda El Paraiso con (20), equivalente al 12,12%, Jardín Botánico con (5), equivalente al 3,03%, Museo de Ciencias Naturales con (3), equivalente al 1,82%.

6. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2021.

En la consolidación y análisis de los **PQRSD** y Derechos de Petición, el tema más reiterativo que se atendió en este periodo fue “Solicitud de información de carácter institucional y misional del INCIVA y los centros operativos”.

Las solicitudes de información de INCIVA hacen referencia a: Solicitudes de empleo en INCIVA, entrega de hojas de vida, ubicación de la sede central, información de Céspedes, taxidermia, solicitud de certificaciones laborales, ingresos y retenciones de ICA y rentas, información sobre contratación de gestores ambientales, asesoría en arqueología e investigaciones arqueológicas, información sobre el proyecto de gestores ambientales.

Las solicitudes de información de los centros operativos hacen referencia generalmente a los servicios que se prestan en los centros: lugar de ubicación de los centros operativos, señalización y vías de acceso, transporte público para llegar a los centros, horarios de atención al público, costo de boletería, servicio prestado en cada centro, tipos de talleres ofrecidos, servicio de camping, servicio de restaurante, tienda de comidas rápidas, cortesías, solicitud de permisos para toma de fotografías en la Hacienda El Paraíso.

6.1. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

De conformidad con los registros existentes en el formato de control los ciento sesenta y cinco (165) **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 31 de diciembre de 2021, 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%.

7. ANLISIS DE LAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2021.

7.1 PETICIONES EN SEDE CENTRAL Y CENTROS OPERATIVOS DE INCIVA.

Durante el cuarto trimestre de 2021, se recibió un total de ciento cincuenta y uno (151) peticiones, equivalentes al 91,52% del total (165) **PQRSD**, de las cuales ciento dieciséis (116) se recibieron por Facebook INCIVA, diecisiete (17) por Facebook Hacienda El Paraíso, ocho (8), por Correo Electrónico, siete (7) por Instagram, tres (3) por Facebook Jardín Botánico.

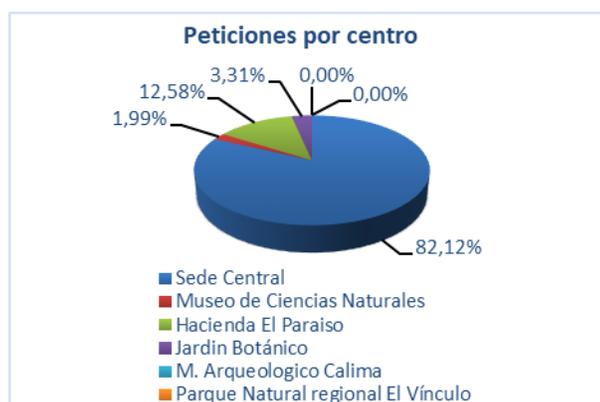
Las peticiones diferentes a las de solicitud de información de carácter misional e institucional de la sede central de INCIVA y los centros operativos hacen referencia a:

	CENTRO OPERATIVO	REFERENCIA
Peticiones	Sede central	<p>Interés en la colección osteológica arqueológica del Valle del Cauca. Intención de donación de 80 árboles de gualanday sembrados en Palmira. Solicitud de práctica profesional de Botánica de la Universidad ICESI. Información sobre proyecto de gestores ambientales. Envío fotografías de actividad de Gestores ambientales en Florida. Ingreso de mascotas a la Hacienda El Paraíso. Información sobre boletines de divulgación del Inciva, el número 5, publicado en 1980,</p>

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	124	82,12%
Museo de Ciencias Naturales	3	1,99%
Hacienda El Paraíso	19	12,58%
Jardin Botánico	5	3,31%
M. Arqueológico Calima	0	0,00%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0,00%
TOTAL	151	100,0%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por centro operativo).



Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro).

La grafica Nro. 5, muestra que las ciento cincuenta y uno (151) peticiones, se recibieron así: Sede Central (124), equivalente al 82,12%, Hacienda El Paraíso (19), equivalente al 12,58%, Jardin Botánico (5), equivalente al 3,31%, Museo de ciencias

Naturales (3), equivalente al 1,99%.

7.2 QUEJAS EN SEDE CENTRAL Y CENTROS OPERATIVOS DE INCIVA.

Durante el cuarto trimestre de 2021, se recibió una (1) quejas, equivalentes al 100,00% del total (165) **PQRS**, la cual se recibió vía correo electrónico sobre el estado de la Hacienda El Paraíso:

	CENTRO OPERATIVO	REFERENCIA
Quejas	Hacienda El Paraíso	Una arquitecta remite su queja con observaciones sobre la Hacienda El Paraíso mencionando que hay partes donde se ha desprendido el cielorraso. Se ve que no han hecho el arreglo con los materiales idóneos. Por ejemplo, debajo de las tejas pusieron plástico y el cielorraso lo arreglaron con yeso. No es lo que corresponde. También se ven tuberías eléctricas saliendo en los pisos exteriores.

Quejas por centro operativo. Ver Tabla Nro. 6.

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	0	0%
Museo de Ciencias Naturales	0	0%
Hacienda El Paraíso	1	100%
Jardin Botánico	0	0%
M. Arqueológico Calima	0	0%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0%
TOTAL	1	100,0%

Tabla Nro. 6 (Quejas por centro operativo).



Grafica Nro. 6 (Quejas por centro operativo).

La grafica Nro. 6, muestra que una (1) queja se recibió en la Hacienda El Paraíso, equivalente al 100.00%.

7.3 RECLAMOS EN LA SEDE CENTRAL Y CENTROS OPERATIVOS DE INCIVA.

Durante el cuarto trimestre de 2021, no se recibieron reclamos en la sede central ni en los centros operativos de la entidad.

7.4 SUGERENCIAS EN SEDE CENTRAL Y CENTROS OPERATIVOS DE INCIVA.

Durante el cuarto trimestre de 2021, se recibieron en total trece (13) sugerencias equivalentes al 7,88% del total (165) **PQRSD** en la Sede Central, las cuales se recibieron por Facebook INCIVA diez (10) y tres (3) por Instagram.

De las veintiocho (28) sugerencias recibidas quince (15) hacen referencia a “Solicitud de información de carácter institucional y misional del INCIVA y los centros operativos” y las trece (13) restantes hacen referencia a:

	CENTRO OPERATIVO	REFERENCIA
Sugerencias	Sede Central	<p>Información sobre si INCIVA aún es poseedor de la colección osteológica del Valle del Cauca para un proyecto de grado en el que se busca la digitalización de las mayores colecciones del país.</p> <p>Realizar grabación en la Hacienda El Paraíso para una serie documental del canal Regional Telepacífico, que conmemora los 170 años de la abolición de la esclavitud en nuestro país.</p> <p>Información sobre los términos de referencia para realizar el documento del programa de arqueología preventiva.</p> <p>Información de textos sobre la cultura prehispánica Calima.</p> <p>Solicitud de información sobre las comunidades prehispánicas de Pance.</p> <p>Información sobre pluviometría de la estación meteorológica ubicada en el PNR El Vínculo. Para realizar trabajo de la Universidad Nacional de Colombia del curso de Clima fundamental.</p> <p>Si en INCIVA se reciben animales silvestres muertos para estudios zoológicos.</p> <p>Gestor Ambiental pidió información sobre con quien comunicarse por inconveniente con su pago.</p>

Sugerencias por centro operativo. Ver Tabla Nro. 8.

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	13	100%
Museo de Ciencias Naturales	0	0%
Hacienda El Paraíso	0	0%
Jardin Botánico	0	0%
M. Arqueológico Calima	0	0%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0%
TOTAL	13	100%

Tabla Nro. 7 (Sugerencias por centro operativo).



Gráfica Nro. 7 (Sugerencias por centro operativo).

La gráfica Nro.7, muestra que las trece (13) sugerencias se recibieron en la Sede Central, equivalente al 100,0%.

7.5 DERECHOS DE PETICIÓN EN SEDE CENTRAL DE INCIVA

En el cuarto trimestre de 2021, no se recibieron derechos de petición en la sede central de la entidad, reporte emitido con oficio remisorio por la oficina Jurídica.

La consolidación y análisis de los **PQRSD** y derechos de petición permite además del seguimiento a su trazabilidad y control en el cumplimiento de los mismos, buscar formular e implementar estrategias que permitan analizar el procedimiento, eficiencia y eficacia del servicio prestado en los centros operativos, 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 **INCIVA**, cuenta con canales de comunicación que facilitan a la ciudadanía interponer los **PQRSD y derechos de petición**. 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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

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”

En el cuarto trimestre de 2021 los medios de comunicación más utilizado para interponer los ciento sesenta y cinco (165) **PQRSD y derechos de petición**, fue el Facebook INCIVA, ciento veintiséis (126) equivalente al 76,36% y el menos usado fue Facebook del Jardín Botánico con tres (3), equivalente al 1,82%.

La eficiencia en la trazabilidad y las respuestas a los **PQRSD y derechos de petición**, permite lograr un mejoramiento continuo que fortalezca el buen funcionamiento de la institución y sus centros, buscando ser más competitivos y estratégicos en el momento de ofertar el portafolio de servicios a los visitantes y usuarios.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los temas presentados en los **PQRSD** 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:

1. Fomentar el buen uso del aplicativo Web **PQRSD**, dándole a conocer a la comunidad como medio de comunicación efectivo con la Entidad.
2. Medir desde los procesos el cumplimiento de los protocolos de servicio diseñados para atender las solicitudes a través del canal telefónico.
3. Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso para realizar un seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
4. Como estrategia para disminuir el número de **PQRSD**, se debe aprovechar el espacio del consejo directivo para la socialización de los temas más reiterativos con el ánimo de gestionar las acciones de mejora, para satisfacción del usuario.
5. 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.