



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



# **Informe PQRSD y Derechos de Petición Segundo Trimestre 2022**

**Subdirección de Mercadeo y Divulgación**

Santiago de Cali julio de 2022



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



### 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 el segundo trimestre de la vigencia 2022.

El procedimiento y evaluación de **PQRSD** y Derechos de Petición está definido por el conjunto de mecanismos institucionales permitiendo 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 líderes de los procesos.

### 3. ALCANCE

Cantidad de **PQRSD** y derechos de petición que se recibieron por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad ante el **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2022, total requerimientos interpuestos doscientos dieciséis (216).

### 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. TOTAL PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

En la Sede Central del **INCIVA** y los centros operativos se registraron en total en el segundo trimestre 2022 doscientos dieciséis (216) **PQRSD** y derechos de petición, interpuestos por la comunidad en general, todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

<i>Consolidación de PQRSD 2do trimestre 2022</i>		
<i>MES</i>	<i># DE PQRSD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Abril	125	57,9%
Mayo	67	31,0%
Junio	24	11,1%
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>100,0%</b>

**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 abril con ciento veinticinco (125) del total (216), equivalente al 57,9%, mayo con sesenta y siete (67), equivalente al 31,0%, y junio con veinticuatro (24), equivalente al 11,1%.

La grafica 1ª muestra cómo fueron recibidos los doscientos dieciséis (216) **PQRSD** y derechos de petición durante el segundo trimestre de 2022.

<b>PQRSD Abril</b>		<b>PQRSD Mayo</b>		<b>PQRSD Junio</b>	
Petición	112	Petición	60	Petición	20
Queja	1	Queja	0	Queja	0
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	11	Sugerencia	5	Sugerencia	3
Denuncia	0	Denuncia	0	Denuncia	0
D. Petición	1	D. Petición	2	D. Petición	1
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

**Grafica Nro. 1ª (Registro mensual de PQRSD y Der. de Petición, 2do trimestre-2022).**

**5.1. CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN**

El marco normativo de los **PQRSD** y derechos de petición, 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.

<b>Clasificación de los PQRSD</b>		
<b>PQRSD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Peticiones	192	88,9%
Quejas	1	0,5%
Reclamos	0	0,0%
Sugerencias	19	8,8%
Denuncias	0	0,0%
Der. Petición	4	1,9%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, segundo Trimestre 2022).**



**Grafica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición segundo trimestre 2022).**

La grafica Nro. 2 muestra que los doscientos dieciséis (216) **PQRSD** y derechos de petición, están distribuidas así: ciento noventa y dos (192) peticiones, equivalentes al 89%, una (1) queja, equivalente al 0,5%, diecinueve (19) sugerencias, equivalente al 8,8% y cuatro (4) derechos de petición, equivalente al 1,9%.

## **5.2. CANALES DE COMUNICACIÓN DE LOS PQRSD Y LOS DERECHOS DE PETICIÓN**

De acuerdo a lo establecido en la norma, el **INCIVA** tiene definidos canales de comunicación en la sede central y los centros operativos, para 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.

Para la vigencia de 2022, la Subdirección de Mercadeo y Divulgación continúa diseñando estrategias de promoción y divulgación del patrimonio vital y el quehacer de los centros operativos, las cuales son promovidas a través de las redes sociales, basadas en los objetivos institucionales y misionales de la entidad, como son 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, ha permitido el uso de las redes sociales de la entidad como medios de comunicación que facilita la interacción y presentación de **PQRSD**. Ver tabla Nro. 3.

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

<b>CANAL DE RECEPCION DE PQRS</b>		
<b>CANAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Instagram	20	9,3%
Facebook Hacienda el Paraíso	24	11,1%
Facebook Jardín Botánico JMC	2	0,9%
Correo Electrónico	17	7,9%
Facebook INCIVA	153	70,8%
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nro. 3 (Canales de comunicación segundo trimestre 2022).**



**Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción segundo trimestre 2022).**

La grafica No. 3 muestra que los **PQRS**, se recibieron por los canales de comunicación, así: Facebook INCIVA (153), **PQRS**, equivalente al 70,8% del total, (216), Facebook Hacienda el Paraíso (24), equivalente al 11,1%, Instagram (20), equivalente al 9,3%, Correo Electrónico (17), equivalente al 7,9%, Facebook Jardín Botánico (2), equivalente al 0,9%.

### 5.3. PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

En la sede central y los centros operativos del **INCIVA**, se recibieron en total doscientos dieciséis (216) **PQRSD** y Derechos de Petición interpuestos por la comunidad en el segundo trimestre de 2022, distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4.

<b>PQRSD POR CENTRO OPERATIVO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sede Central	169	78,2%
Museo de Ciencias Naturales	12	5,6%
Parque Natural regional El Vínculo	1	0,5%
Hacienda El Paraíso	28	13,0%
Museo Arqueológico Calima	2	0,9%
Jardín Botánico Juan María Cespedes	4	1,9%
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>

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



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

La grafica Nro. 4, muestra que la Sede Central registra el mayor número de **PQRSD**, ciento sesenta y nueve (169), del total (216), equivalente al 78,2%, seguido de la Hacienda El Paraíso veintiocho (28), equivalente al 13,0%, Museo de Ciencias Naturales doce (12), equivalente al 5,6%, Jardín Botánico Jua María Cespedes cuatro (4). Equivalente al 1,9%, Museo Arqueológico Calima dos (2) equivalente al 0,9%, Parque Natural Regional El Vínculo uno (1), equivalente al 0,5%.

#### **5.4. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022.**

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, ubicación de la sede central, información de la revista Céspedesia, taxidermia, solicitud de certificaciones laborales, ingresos y retenciones, información sobre contratación de gestores ambientales, información sobre las actividades de los gestores ambientales, asesoría en arqueología e investigaciones arqueológicas.

Las solicitudes de información de los centros operativos hacen referencia a: 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, tipos de talleres ofrecidos, servicio de camping, servicio de restaurante, tienda de comidas rápidas, cortesías.

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

De conformidad con los registros existentes en el formato de control los doscientos dieciséis (216) **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 30 de junio de 2022, 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 según la normatividad, es decir al 100%.

#### **5.6 CONSOLIDACION Y ANLISIS DE LAS PETICIONES DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL**

Durante el segundo trimestre de 2022, se recibió un total de ciento noventa y dos (192) peticiones, equivalentes al 88,9% del total (216) **PQRSD**, de las cuales ciento treinta y tres (133) se recibieron por Facebook INCIVA, veinticuatro (24) por Facebook Hacienda El Paraíso, veinte (20) por Instagram, trece (13) por Correo Electrónico, dos (2) por Facebook Jardín Botánico Juan María Céspedes.

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

<b>PETICIONES</b>	
<b>Centro operativo</b>	<b>Referencia</b>
<b>Sede central</b>	Información sobre las jornadas de siembra. Información sobre los talleres educativos que presenta en Museo de Ciencias Naturales en las Instituciones Educativas. Fecha de apertura del Museo DE Ciencia Naturales. Solicitud de un artículo sobre termitas del valle geográfico del río Cauca publicado en Céspedes. Solicitud de práctica de microbiología de la Universidad Santiago de Cali en el Museo de Ciencias Naturales. Solicitud de convenio con la Fundación Petronio Alvarez para ingresos al Museo de Ciencias Naturales. Solicitud para evento de Davienda en la Hacienda El Paraíso. Información sobre el taller presentado en el Jardín Botánico en semana santa (Anuncio). Información sobre el Taller de Orfebrería del Museo Arqueológico Calima (Anuncio).

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

<b>PETICIONES POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sede Central	145	75,52%
Museo de Ciencias Naturales	12	6,25%
Parque Natural regional El Vínculo	1	0,52%
Hacienda El Paraíso	28	14,58%
M. Arqueológico Calima	2	1,04%
Jardín Botánico Juan María Céspedes	4	2,08%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 5 (Peticiones por centro operativo).**



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

La grafica Nro. 5, muestra que las ciento noventa y dos (192) peticiones registradas en el segundo trimestre de 2022, se recibieron así: Sede Central (145), equivalente al 75,52%, Hacienda El Paraíso (28), equivalente al 14,58%, Museo Departamental de Ciencias Naturales (12), equivalente al 6,25%, Jardín Botánico Juan María Céspedes (4), equivalente al 2,08%, Museo Arqueológico Calima (2), equivalente al 1,04%, y Parque Natural Regional El Vínculo (1), equivalente al 0,52%,

### **5.7. CONSOLIDACIÓN Y ANALISIS DE LAS QUEJAS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.**

Durante el segundo trimestre de 2022, se recibió una (1) queja, equivalentes al 0,5% del total (2416) **PQRS**, la cual se recibió por Facebook de INCIVA, en la sede central e hizo referencia a:

<b>QUEJAS</b>	
<b>Centro Operativo</b>	<b>Referencia</b>
<b>Sede Central</b>	En la pagina web no me deja visualizar todos los número de la revista Cespedesia. Enero - junio y julio - diciembre de 1983.archivos de suplemento 4, número 45 y 46 de 1983

Quejas por centro operativo. Ver Tabla Nro. 6.

<b>QUEJAS POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sede Central	1	100%
Museo de Ciencias Naturales	0	0%
Hacienda El Paraiso	0	0%
Jardin Botánico	0	0%
M. Arqueologico Calima	0	0%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>

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



**Gráfica Nro. 6 (Quejas por centro operativo).**

La gráfica Nro. 6, muestra una (1) queja registrada en el segundo trimestre de 2022, se recibió en la Sede Central, equivalente al 100.00%.

#### **5.8. CONSOLIDACION Y ANLISIS DE LOS RECLAMOS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.**

Durante el segundo trimestre de 2022, no hubo reclamos interpuestos por la comunidad.

#### **5.9. CONSOLIDACION Y ANLISIS DE LAS SUGERENCIAS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.**

Durante el segundo trimestre de 2022, se recibió en total cuarenta (19) sugerencias equivalentes al 8.8% del total (216) **PQRS**, las cuales se recibieron por Facebook INCIVA.

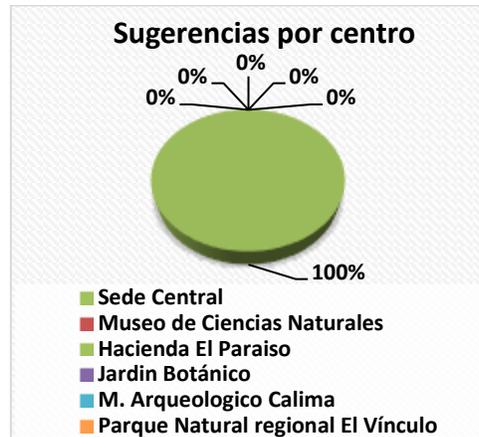
De las diecinueve (19) sugerencias recibidas diez (10) hacen referencia a “Solicitud de información de carácter institucional y misional del INCIVA y los centros operativos” y las nueve (9) restantes hacen referencia a:

<b>SUGERENCIAS</b>	
<b>Centro Operativo</b>	<b>Referencia</b>
<b>Sede Central</b>	¿Cómo puede hacer para que a mi colegio vaya la exposición Valle de Cauca Afro y biocultural?. Información sobre los talleres que se realizaron en los centros en semana santa (Anuncio). Quiero saber donde encuentro bibliografía de patrimonio arqueológico, lo referente a teoría y metodología. Actualmente lidero un proyecto sobre protección de los polinizadores y me gustaría mostrar mi propuesta, y ver de que forma podemos articular esta propuesta con su oferta educativa. Solicitud para participar de manera voluntaria en las actividades que realizan los gestores ambientales en Tuluá. La arqueología contemporánea cumple con los requisitos para una arqueología desde el contexto colombiano?. Solicitud para llevar el taller de pieles y craneos a la red de salud suroriental al programa joven. Solicitud para realizar taller del museo de ciencias en colegio de Buga. Quiero preguntar si es posible realizar prácticas del SENA por pasantía en tecnología en guianza turística.

Sugerencias por centro operativo. Ver Tabla Nro. 8.

<b>SUGERENCIAS POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sede Central	19	100%
Museo de Ciencias Naturales	0	0%
Hacienda El Paraiso	0	0%
Jardin Botánico	0	0%
M. Arqueológico Calima	0	0%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nro. 7 (Sugerencias por centro operativo).**



**Gráfica Nro. 7 (Sugerencias por centro operativo).**

La gráfica Nro.7, muestra que las diecinueve (19) sugerencias registradas en el segundo trimestre de 2022, se recibieron en la Sede Central.

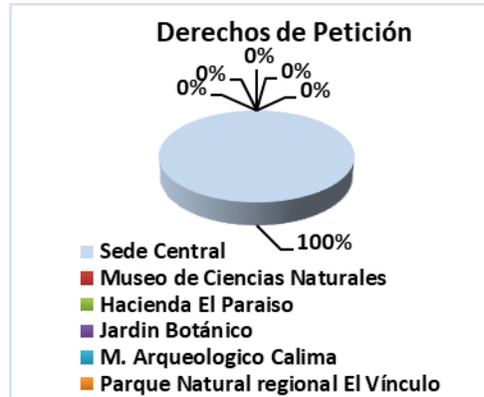
## 5.2.5 DERECHOS DE PETICIÓN

En el segundo trimestre de 2022, en la Sede Central se recibieron en total cuatro (4) derechos de petición, por correo electrónico, los cuales se relacionaron en el formato de control por parte de la oficina de la asesora Jurídica de la institución, responsable de dicho procedimiento, se revisó la trazabilidad evidenciando que fueron contestados y cerrados en los términos establecidos en la normatividad, información emitida por la oficina jurídica de la entidad.

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

<b>DERECHOS DE PETICION</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sede Central	4	100%
Museo de Ciencias Naturales	0	0%
Hacienda El Paraiso	0	0%
Jardin Botánico	0	0%
M. Arqueológico Calima	0	0%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla Nro. 8 (Derechos de Petición).**



**Grafica Nro. 8 (Derechos de Petición).**

La grafica Nro. 8 muestra que los cuatro (4) derechos de petición recibidos en el segundo trimestre de 2022, corresponden a la Sede Central el 100,00%.

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.



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



## **CONCLUSIONES**

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

La entidad también dispone de una línea telefónica por medio de la cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus **PQRSD y sus derechos de petición**.

En el Portal web de la entidad, [www.inciva.gov.co](http://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 segundo trimestre de 2022 los medios de comunicación más utilizado para interponer los doscientos dieciséis (216) **PQRSD y derechos de petición**, fue el Facebook INCIVA, ciento cincuenta y tres (153) equivalente al 70,8% y el menos usado fue Facebook Jardín Botánico dos (2), equivalente al 0,9%.

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



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



## **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:

- Continuar con la estrategia de socialización de los temas más reiterativos en el comité directivo con el fin de que se gestionen acciones de mejora para satisfacción del usuario.
- 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.