



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 2018

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Cali 14 de Abril 2018



**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 al tratamiento del sistema de PQRSD y Derechos de Petición que la ciudadanía interpone en la sede Central y sus centros operativos durante el primer trimestre, vigencia 2018.

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 PQRSD 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

Realizar el seguimiento y evaluación al tratamiento de 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 respuestas y determinar las recomendaciones a la dirección y los responsables de los procesos.

3. ALCANCE.

Cantidad de PQRSD que ingresaron al sistema por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la comunidad ante el **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo 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

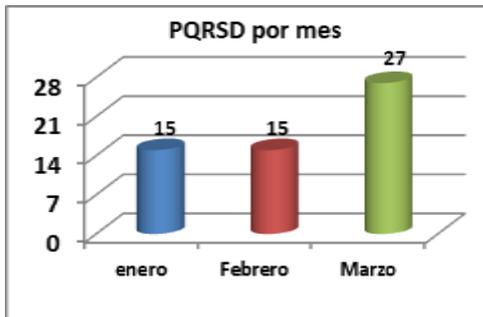
El sistema PQRSD y Derechos de Petición, registra durante el primer trimestre, vigencia 2018, un total de cincuenta y siete (57), interpuestos ante el **INCIVA**, y sus centros operativos, todos de carácter misional.

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, PRIMER TRIMESTRE DE 2018

El sistema PQRSD y Derechos de Petición registra un total de cincuenta y siete (57), durante el primer trimestre de 2018. Ver tabla Nro. 1.

TOTAL PQRSD POR MES		
MES	No. DE PQRSD	PORCENTAJE
enero	15	26,32%
Febrero	15	26,32%
Marzo	27	47,37%
TOTAL	57	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 veintisiete (27) del total (57), equivalente al 47,37%, seguido de enero y febrero con quince (15), cada uno, equivalente al 26,32%.

La grafica 1ª nos muestra como fue el comportamiento mensual de las cincuenta y siete (57) PQRSD y derechos de petición recibido en el primer trimestre 2018.

PQRSD ENERO		PQRSD FEBRERO		PQRSD MARZO	
Peticion	8	Peticion	4	Peticion	11
Queja	2	Queja	6	Queja	9
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	2
Sugerencia	2	Sugerencia	4	Sugerencia	3
Der. Peticion	3	Der. Peticion	1	Der. Peticion	2
TOTAL	15	TOTAL	15	TOTAL	27

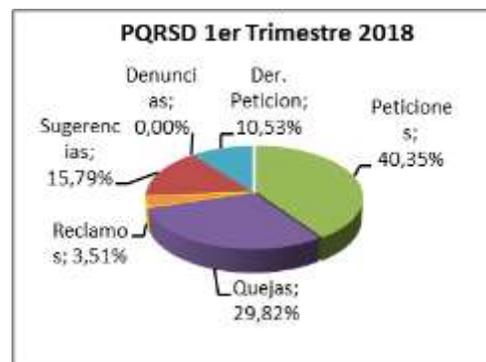
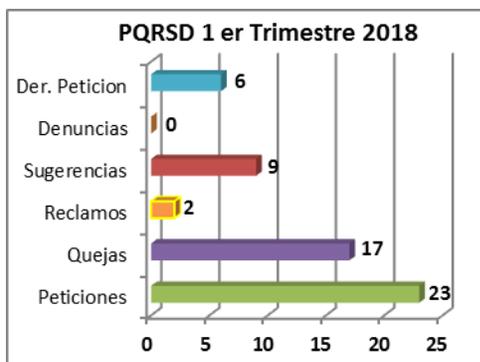
Grafica Nro. 1ª (Comportamiento mensual de PQRSD y Der. de Petición, 1er trimestre-2018).

5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El sistema PQRSD y derechos de petición implementada por el **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.

PQRSD		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	23	40,35%
Quejas	17	29,82%
Reclamos	2	3,51%
Sugerencias	9	15,79%
Denuncias	0	0,00%
Der. Peticion	6	10,53%
TOTAL PQRSD	57	100,00%

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



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

La grafica Nro. 2 muestra que las cincuenta y siete (57) PQRSD y derechos de petición, están distribuidas así: Veintitrés (23) peticiones, equivalentes al 40,35%, diez y siete (17) quejas, equivalentes al 29,82%, nueve (9) sugerencias, equivalente al 15,79%, seis (6) derechos de petición, equivalente al 10,53%, dos reclamos (2), equivalente al 3,51% y cero (0) denuncias.

5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

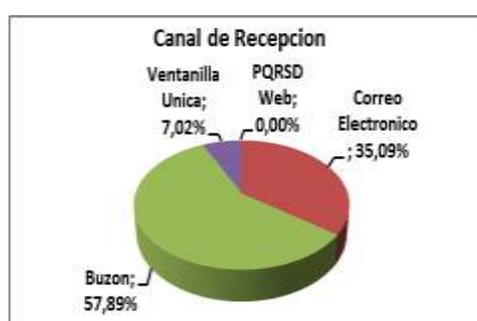
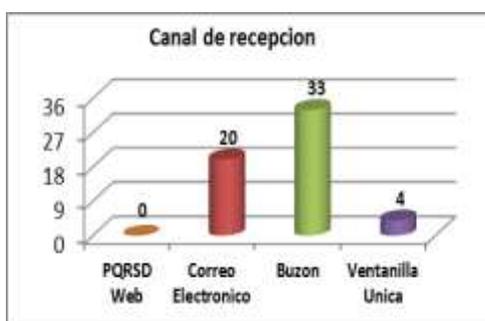
La Entidad ha establecidos diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía en general presente sus PQRSD y derechos de petición:

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.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD 1er TRIM. 2018		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD Web	0	0,00%
Correo Electronico	20	35,09%
Buzon	33	57,89%
Ventanilla Unica	4	7,02%
TOTAL	57	100,00%

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción Primer Trimestre 2018).



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción Primer Trimestre 2018).

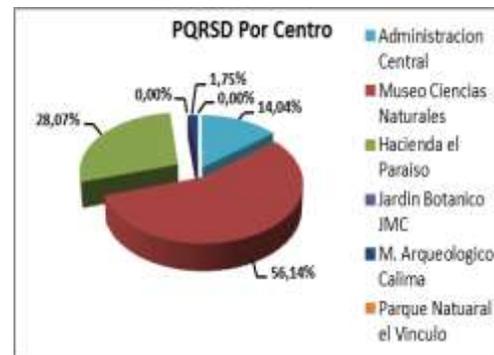
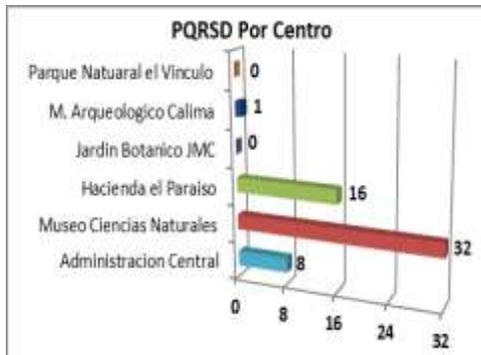
La grafica No. 3 muestra que los PQRSD, llegaron por los canales de comunicación, de la siguiente manera: Buzón, (33) PQRSD, equivalente al 57,89% del total, (57), correo electrónico (20), equivalente al 35,09%, ventanilla única (4), equivalente al 7,02%, pagina web (0).

5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron en el primer trimestre de 2018, un total de cincuenta y siete (57) PQRSD y Derechos de Petición. Distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4

PQRSD POR CENTRO 1er. TRIMESTRE 2018		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	8	14,04%
Museo Ciencias Naturales	32	56,14%
Hacienda el Paraiso	16	28,07%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	1	1,75%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	57	100,00%

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 el Museo de Ciencias Naturales registran el mayor número de PQRSD, treinta y dos (32), equivalente al 56,14%, seguido de la Hacienda el Paraíso, diez y seis (16), equivalente al 28,07%, Administración Central, ocho (8), equivalente al 14,04%, Museo Arqueológico, uno (1), equivalente al 1,75%, Parque Natural Regional el Vínculo y Jardín Botánico JMC cero (0).

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2018 EN EL INCIVA

De acuerdo con el reporte del sistema PQRSD y Derechos de Petición, el tema más reiterativo que se atendió durante el primer trimestre fue el de “Atención y servicio a la ciudadanía” con un total de veintitrés (23) 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

De conformidad a los registros existentes en el formato de control de las PQRSD y derechos de petición con fecha de corte 31 de marzo de 2018 de las cincuenta y siete (57) PQRSD y Derechos de petición recibidas en este periodo, todas se atendieron oportunamente por la oficina de mercadeo y divulgación, dándole la respectiva trazabilidad en cada una de las dependencias o 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

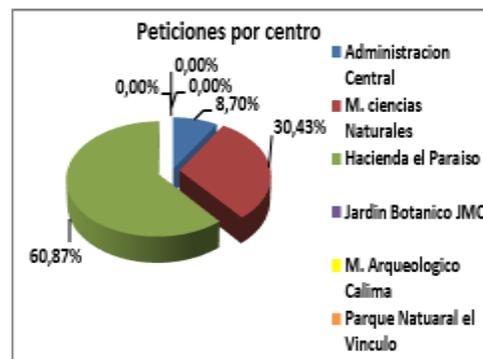
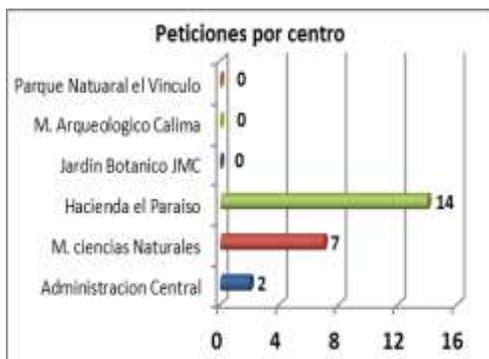
Durante el primer trimestre, vigencia 2018, el sistema **PQRS** recibió un total de veintitrés (23) peticiones, equivalentes al 40,35% del total (57), estas se recibieron (17) por correo electrónico, y (6) Por buzón, y hacen referencia a:

CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
17	14 Hacienda el Paraiso, 2 Sede Central, 1 Museo de Ciencias Naturales.	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.
6	6 Museo Dptal de Ciencias Naturales	Se ha perdido el ambiente a Cultura y Naturaleza, mala iluminación y falta de aire acondicionado en el tercer piso, falta area de juegos, experimentos y atracciones, servicio de baños en total deterioro y abandono, urgente reparacion y mantenimiento, falta de acompañamiento y mayor disponibilidad de ayudas audiovisuales,

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

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	2	8,70%
M. ciencias Naturales	7	30,43%
Hacienda el Paraiso	14	60,87%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	23	100,00%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centros).



Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro)

La grafica Nro. 5, muestra que las veintitres (23) peticiones recibidas en el sistema de **PQRSD**, en el primer trimestre de 2018, se recibieron así: Hacienda el Paraiso (14), equivalente al 60,87%, Museo de Ciencias Naturales (7), equivalente al 30,43%, Administracion Central (2), equivalente al 8,70%.

5.2.2 TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

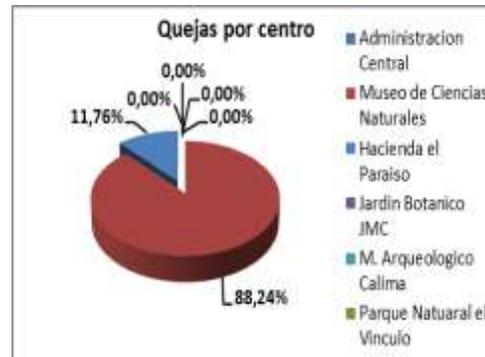
En el primer trimestre, vigencia 2018, el sistema **PQRSD** recibió un total de diez y siete (17) quejas en los centros operativos, equivalentes al 29,82% del total (57) **PQRSD**, y hacen referencia a:

CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
15	Museo Dptal de Ciencias Naturales	No hay baños, aire acondicionado en 3er piso, no funcionan elementos intractivos, luces en mal estado, no rampa de acceso a personas en discapacidad motris, informe a salud publica por no tener baños en servicio y optimas condiciones, ayudas didacticas no funcionan, letreros ilegibles, algunas areas estan deteriradas y obsoletas, cobro a niños menores de tres años, demasiado grave que no se pueda recomendar este atractivo lugar cultural y natural por las condiciones de sus instalaciones,
2	Hacienda el Paraiso	Es una falta de respeto la forma en que el guia narra la historia, daña toda la magia.

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

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	15	88,24%
Hacienda el Paraiso	2	11,76%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Tabla Nro. 6. (Quejas por centro)



Grafica Nro. 6. (Quejas por centro).

La grafica Nro. 6, muestra que las diez y siete (17) quejas recibidas en el sistema de **PQRSD** implementado por el **INCIVA**, se recibieron de la siguiente manera: quince (15) Museo Departamental de ciencias Naturales, equivalente al 88,24%, dos (2) Hacienda el Paraiso, equivalente al 11,76%.

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

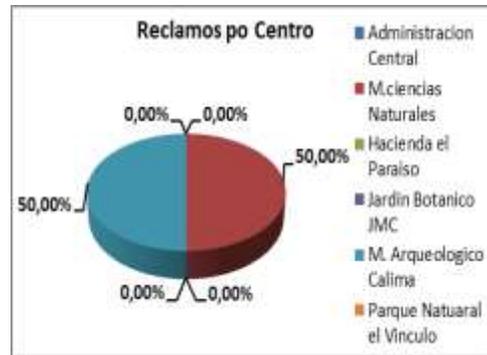
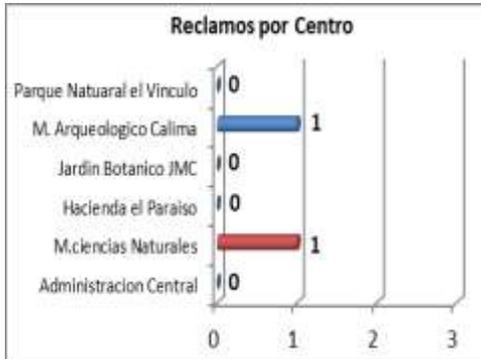
En el primer trimestre, vigencia 2018, el sistema **PQRSD** recibió un total de dos (2) reclamos en los centros operativos, equivalentes al 3,51% del total (57), y hacen referencia a:

CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
1	Museo Arqueologico Calima Darien	No hay servicio de baños, no hay silla de ruedas para personas en situacion de discapacidad.
1	Museo Departamental de Ciencias Naturales	Reparar el aire acondicionado y equipos audiovisuales, reparar circuitos electronicos.

Registro de los reclamos en los centros operativos. Ver Tabla Nro.7.

RECLAMOS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
M.ciencias Naturales	1	50,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	1	50,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	2	100,00%

Tabla Nro. 7 (Reclamos por centro)



Grafica Nro. 7. (Reclamos por centro).

La grafica Nro.7, muestra que los dos (2) reclamos se recibieron de la siguiente manera: uno (1) Museo Departamental de ciencias Naturales, equivalente al 50,00%, uno (1) Museo Arqueologico Calima Darien, equivalente al 50,00%.

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

En el primer trimestre, vigencia 2018, el sistema **PQRSD** recibió un total de nueve (9) sugerencias en los centros operativos, equivalentes al 15,79% del total (57) PQRSD, y hacen referencia a:

CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
9	Museo Departamental de Ciencias Naturales	Se deber renovar el Museo (Obsoleto), En el primer piso hay buena atencion en segundo y tercero pesimo, falta mas dedicacion, no hay servicio de baños en ningun piso, no aire acondicionado en tercero, mejorar la iluminacion para poder leer, videos no funcionan en el tercer piso, no es la misma exposicion que habia en la anterior sede, el calor del tercer piso no deja disfrutar la exposicion, hay momentos que no hay acompañamiento del guia, los guias solo atienden grupos, toca llamarlos para que abran las puertas, esta descuidada gran parte de la coleccion, mal servicio de guianza en la semana santa (semana de turismo), informacion desactualizada, mala presentacion y aseo, es la primera vez que lo visito no lo recomiedo, no volveria, falta de inversion y mantenimiento.

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

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	9	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	9	100,00%

Tabla Nro. 8 (Sugerencias por centro).



Grafica Nro. 8. (Sugerencias por centro).

La grafica Nro.8, muestra que las nueve (9) sugerencias se recibieron en el Museo Departamental de Ciencias Naturales (9), equivalente al 100,00%.

5.2.5 DENUNCIAS

Durante el primer trimestre de la vigencia 2018, el sistema **PQRSD** no recibió denuncias.

5.2.6 DERECHOS DE PETICIÓN

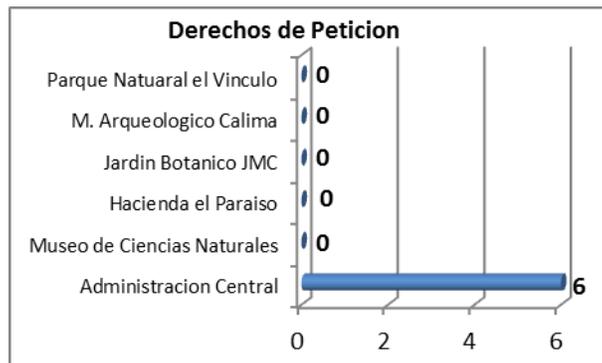
En el primer trimestre, vigencia de 2018, se recibieron seis (6) derecho de petición, dirigidos a la Administración Central, se relacionó en el formato de control por parte de la oficina jurídica de la institución quien es la responsable de acuerdo al procedimiento.

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. 9.

DERECHOS DE PETICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	6	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	6	100,00%

Tabla Nro. 9 (Derechos de Petición).



Grafica Nro. 9 (Derechos de Petición).

La grafica Nro. 9 muestra que el sistema de **PQRSD** y derechos de petición registró seis (6) derecho de petición, equivalente al 100,00%, en la sede de la administración central.

El análisis del comportamiento del sistema de **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 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 al sistema de **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 de los centros operativos por el comité MECI.

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación es la encargada del proceso de recibir, analizar y direccionar los PQRSD a las diferentes dependencias o procesos competentes para 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 de PQRSD interpuestas por la ciudadanía ante el **INCIVA**, 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 2018, por la ciudadanía es el buzón con treinta y tres (33) PQRSD, equivalente al 57,89% del total, seguido de correo electrónico con veinte (20) PQRSD, equivalente al 35,09%, ventanilla única con cuatro (4), equivalente al 7,02%.

La eficiencia en el control de calidad del sistema de 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 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 y dependencias 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.
- Se recomienda que al interior de los procesos en los cuales se evidencia PQRSD 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.



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

