



**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 2018

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali 13 de julio de 2018

1. INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación del **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, análisis y trazabilidad de los PQRSD y Derechos de Petición que la ciudadanía interpuso ante la Entidad y sus centros operativos durante el segundo trimestre, vigencia 2018.

Los PQRSD y Derechos de Petición están definidos 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**.

Los PQRSD están debidamente documentados, se encuentra aprobado por comité MECI: El Procedimiento de atención a PQRSD, derechos de petición y sus respectivos formatos y manual de uso de los buzones.

2. OBJETIVO

Realizar la trazabilidad a las PQRSD, solicitudes de información y/o 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 por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad ante el **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio 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

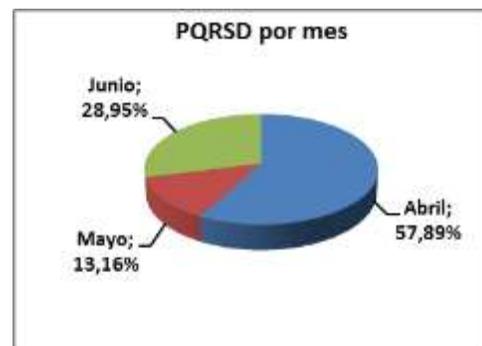
El sistema para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Derechos de Petición, implementado en el **INCIVA**, registró durante el segundo trimestre de 2018, un total de treinta y ocho (38) PQRSD.

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

Total de PQRSD y derechos de petición registrados en el segundo trimestre de 2018, treinta y ocho (38). Ver tabla Nro. 1.

TOTAL PQRSD POR MES		
MES	No. DE PQRSD	PORCENTAJE
Abril	22	57,89%
Mayo	5	13,16%
Junio	11	28,95%
TOTAL	38	100,00%

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



Grafica No.1 (PQRSD y Derechos de Petición por mes)

Grafica No. 1: Muestra que el mes con mayor número de PQRSD recibidos, fue abril, cuando se recibieron veintidós (22), equivalente al 57,89%, del total (38), seguido de junio con (11), equivalente al 28,95%, y mayo, con cinco (5), equivalente al 13,16%.

La grafica 1ª nos muestra como fue el comportamiento mensual de las treinta y ocho (38) PQRSD y derechos de petición recibido en el segundo trimestre 2018.

PQRSD ABRIL		PQRSD MAYO		PQRSD JUNIO	
Peticion	8	Peticion	3	Peticion	6
Queja	7	Queja	0	Queja	1
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	4	Sugerencia	0	Sugerencia	1
Der. Peticion	3	Der. Peticion	2	Der. Peticion	3
TOTAL	22	TOTAL	5	TOTAL	11

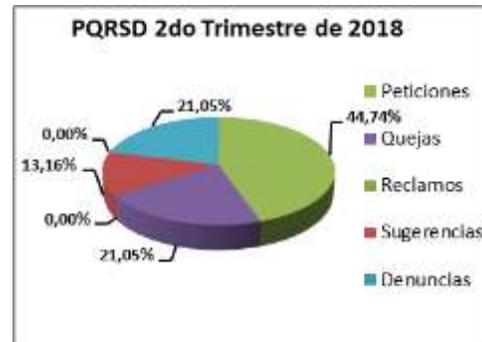
Grafica No. 1ª (Comportamiento mensual de PQRSD y Derechos. de Petición, 2do trimestre-2018).

5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El sistema de PQRSD y derechos de petición implementado por **INCIVA**, 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 No. 2.

PQRSD		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	17	44,74%
Quejas	8	21,05%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	5	13,16%
Denuncias	0	0,00%
Der. Peticion	8	21,05%
TOTAL PQRSD	38	100,00%

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



Grafica No. 2, (PQRSD y Derechos de Petición segundo Trimestre 2018).

Grafica Nro. 2: Muestra que las treinta y ocho (38) PQRSD corresponden a: diez y siete (17) peticiones, equivalentes al 44,74%, ocho (8) quejas, equivalentes al 21,05%, ocho (8) derechos de petición, equivalente al 21,05%, cinco (5) sugerencias, equivalente al 13,16%.

5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

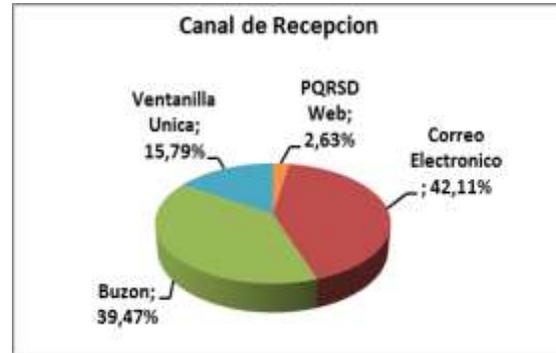
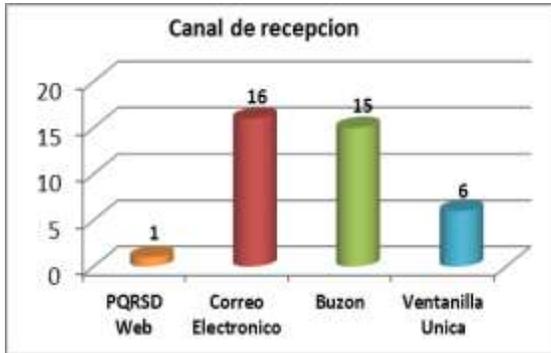
La entidad ha establecidos diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía en general presente sus PQRSD y derechos de petición:

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 No. 3.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD 2do TRIM. 2018		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD Web	1	2,63%
Correo Electronico	16	42,11%
Buzon	15	39,47%
Ventanilla Unica	6	15,79%
TOTAL	38	100,00%

Tabla No. 3 (Canales de Recepción segundo Trimestre 2018)



Grafica No. 3 (Canales de Recepción Segundo Trimestre 2018)

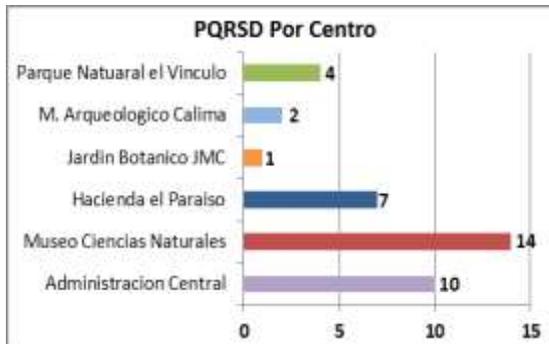
Grafica No. 3. Muestra que los treinta y ocho (38) PQRSD llegaron por los diferentes canales de comunicación, así: correo electrónico (16) PQRSD, equivalente al 42,11% del total, (38), Buzón, (15), equivalente al 39,47%, ventanilla única (6), equivalente al 15,79%, pagina web (1), equivalente al 2,63%.

5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron en el segundo trimestre de 2018, un total de treinta y ocho (38) PQRSD y Derechos de Petición. Distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla No.4

PQRSD POR CENTRO 2do. TRIMESTRE 2018		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	10	26,32%
Museo Ciencias Naturales	14	36,84%
Hacienda el Paraiso	7	18,42%
Jardin Botanico JMC	1	2,63%
M. Arqueologico Calima	2	5,26%
Parque Natuaral el Vinculo	4	10,53%
TOTAL	38	100,00%

Tabla No. 4 (PQRSD y Derechos de Petición por centro operativo)



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

Grafica Nro. 4: Muestra que el Museo de Ciencias Naturales registra el mayor número de PQRSD, (14), equivalente al 36,84%, Administración Central, (10), equivalente al 26,32%, Hacienda El Paraíso, (7), equivalente al 18,42%, Parque Natural Regional El Vínculo, (4), equivalente al 10,53%, Museo Arqueológico Calima, (2), equivalente al 5,26%, Jardín Botánico, (1), equivalente al 2,63%.

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

De acuerdo a los PQRSD y Derechos de Petición, el tema más reiterativo atendido durante el segundo trimestre fue: “Atención y servicio a la ciudadanía” con un total de diez y siete (17) 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

Las treinta y ocho (38) PQRSD y derechos de petición, registradas en el formato de control, se atendieron oportunamente en la oficina de mercadeo y divulgación, dándole la trazabilidad en cada uno de los procesos donde se realizó el reparto, quedando cerrados dentro de los términos establecidos por la Ley.

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

En el segundo trimestre de 2018, se recibió en total diez y siete (17) peticiones,

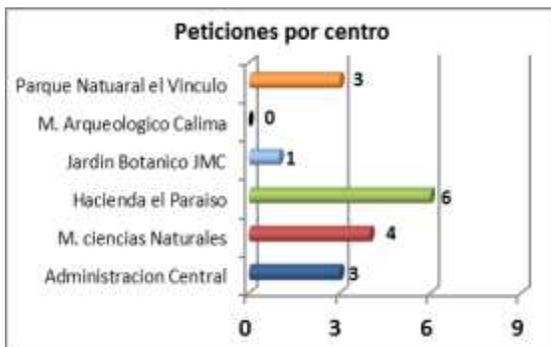
equivalentes al 44,74% del total (38) PQRSD, estas se recibieron (14) por correo electrónico, y (3) Por buzón, y hacen referencia a:

PETICIONES		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
17	6 Hacienda el Paraiso, , 4 Museo de ciencias Naturales, 3 Sede Central, 3 Parque Natural Regional Vinculo, 1 Jardin Botanico.	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, reparar aire acondicionado area de ecosistemas marinos, dotar de microfono al guia para una mejor escucha, el servicio de baños publicos no estan en condiciones dignas para ser usados por los visitantes, falta de mantenimiento y aseo.

Registro de la peticiones por centro operativo. Ver Tabla No. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	3	17,65%
M. ciencias Naturales	4	23,53%
Hacienda el Paraiso	6	35,29%
Jardin Botanico JMC	1	5,88%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	3	17,65%
TOTAL	17	100,00%

Tabla No. 5 (Peticiones por Centros).



Grafica No. 5 (Peticiones por centro)

Grafica Nro. 5. Muestra que las diez y siete (17) peticiones recibidas en los PQRSD, del segundo trimestre de 2018, se recibieron asi: Hacienda El Paraiso (6), equivalente al 35,29%, Museo de Ciencias Naturales (4), equivalente al

23,53%, Administración central (3), equivalente al 17,65%, Parque Natural Regional El Vínculo (3), equivalente al 17,65%, Jardín Botánico (1), equivalente al 5,88%.

5.2.2 TRATAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

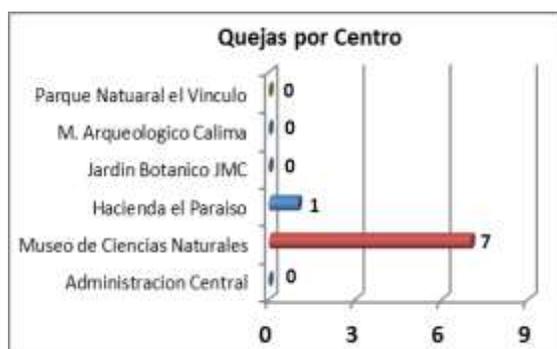
En el segundo trimestre de 2018, se recibió en total ocho (8) quejas en los centros operativos, equivalentes al 21,05% del total (38) **PQRSD**, y hacen referencia a:

QUEJAS		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
8	7 Museo Dptal de Ciencias Naturales, 1 Hacienda el Paraiso.	Las quejas del Museo Dptal de Ciencias Naturales hacen referencia a: Falta de iluminación en muchas salas de los ecosistemas, los baños en mal estado falta de mantenimiento y aseo, mal servicio de guianza, (segundo y tercer piso sin atención), Falta de aire acondicionado en sala de ecosistemas marinos, no permite disfrutar, conocer y aprender, elementos interactivos en mal estado, ayudas didacticas no funcionan. Hacienda al Paraiso Hace referencia al cobro por tomada de fotografías familiares dentro de la Hacienda.

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

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	7	87,50%
Hacienda el Paraiso	1	12,50%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vínculo	0	0,00%
TOTAL	8	100,00%

Tabla No. 6. (Quejas por centro)



Grafica No. 6. (Quejas por centro).

Grafica Nro. 6. Muestra que las ocho (8) quejas recibidas en los **PQRSD** del segundo trimestre, se recibieron así: Siete (7) Museo Departamental de Ciencias Naturales, equivalente al 87,50%, una (1) Hacienda El Paraiso, equivalente al 12,50%.

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

En el segundo trimestre, vigencia 2018, en los **PQRSD** no se recibieron reclamos.

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

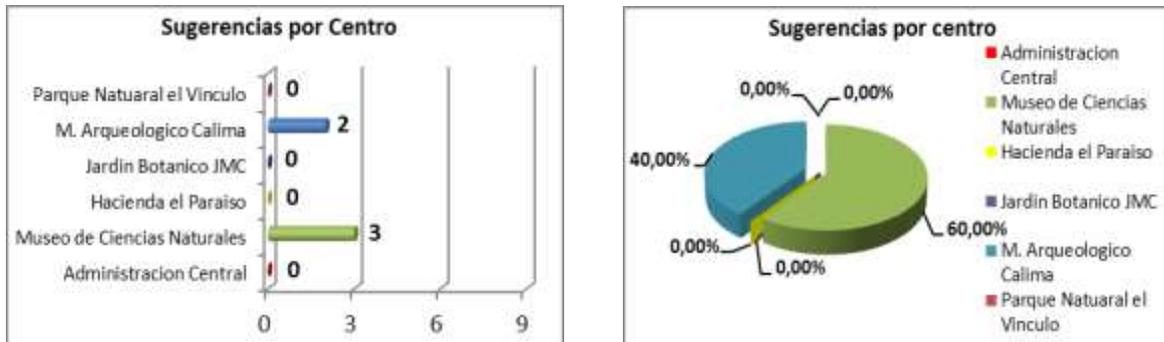
En el segundo trimestre de 2018, se recibieron un total de cinco (5) sugerencias en los centros operativos, equivalentes al 13,16% del total (38) **PQRSD**, y hacen referencia a:

SUGERENCIAS		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
5	3 Museo Departamental de Ciencias Naturales y 2 Museo Arqueológico.	Las sugerencias del Museo Dptal de Ciencias Naturales hacen referencia a: Es importante que el guía tenga micrófono para una mejor atención, debe haber más guías de acuerdo al número de estudiantes y acompañantes, Mejorar la parte audiovisual e interactiva muy deficiente, reparar el aire acondicionado en el 3er piso, sugerencias del Museo Arqueológico: mejorar la señalización de acceso, revisar escritura de los textos (tildar palabras).

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

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	3	60,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	2	40,00%
Parque Natural el Vínculo	0	0,00%
TOTAL	5	100,00%

Tabla No. 7 (Sugerencias por centro).



Grafica No. 7. (Sugerencias por centro).

Grafica Nro.8. Muestra que las cinco (5) sugerencias, se recibieron asi: Museo Departamental de Ciencias Naturales (3), equivalente al 60,00%, y Museo Arqueológico Calima dos (2), equivalente al 40,00%.

5.2.5 DENUNCIAS

Durante el segundo trimestre de 2018, en los **PQRSD** no se recibieron denuncias.

5.2.6 DERECHOS DE PETICIÓN

En el segundo trimestre de 2018, se recibieron ocho (8) derecho de petición, en la Sede Central, registrados en el formato de control por la Oficina Jurídica de la institución, quien es la responsable de acuerdo al procedimiento.

En la trazabilidad se evidencia que siete (7) fueron contestados y cerrados en los términos establecidos por la ley, de acuerdo a información recibida por la oficina jurídica, quedando pendiente por cerrar uno (1), de radicación número 003735 del 15 de junio de 2018, remitida por Diego Patiño Osorio el cual se encuentra dentro de los términos establecidos para dar respuesta. Ver tabla No. 8.

DERECHOS DE PETICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	8	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	8	100,00%

Tabla No. 9 (Derechos de Petición).



Grafica No. 9 (Derechos de Petición).

Grafica Nro. 9. Muestra que se recibieron en la sede central un total de ocho (8) derechos de petición, equivalente al 100,00%.

El análisis del comportamiento 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 de acuerdo al total de PQRSD recibidas, con el objetivo de fortalecer la imagen de los centros y lograr que su portafolio de servicios sea 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, evaluación y seguimiento a las **PQRSD**, interpuestas por la ciudadanía en sus centros operativos, cumpliendo 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.

De acuerdo al número de **PQRSD** interpuestos treinta y ocho (38) en total, el medio de comunicación más utilizado en el segundo trimestre de 2018 es el correo electrónico, con diez y seis (16) **PQRSD**, equivalente al 42,11% del total, seguido de buzón, con quince (15), equivalente al 39,47%, ventanilla única con seis (6), equivalente al 15,79%, y pagina web con uno (1), equivalente al 2,63%.

Las quejas reiteradas recibidas tanto en el primer como en el segundo trimestre en el Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia y que hacen referencia a: Falta de aire acondicionado en la sala de ecosistemas marinos (tercer piso) y a la necesidad de reparación, mantenimiento y aseo en los baños de primer y segundo piso fueron corregidas con las obras y reparaciones realizadas en mayo. Para subsanar las quejas por el servicio de los guías, se programará una retroalimentación por parte de la oficina de Mercadeo y Divulgación en pro de mejorar el servicio de atención al cliente.

La eficiencia en el control de calidad aplicado a los **PQRSD**, permite lograr un mejoramiento continuo para fortalecer el buen funcionamiento de los centros, buscando ser más competitivos y estratégicos en el momento de ofertar nuestro portafolio de servicios, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes y comunidad en general, basado en un buen servicio al cliente.

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación es la encargada del proceso de recepción y direccionamiento de los **PQRSD** a los diferentes procesos competentes para tramitar respuesta al quejoso.

En el Portal web de la entidad www.inciva.gov.co , se encuentran publicados los informes de **PQRSD**, 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”

RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por el **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, 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 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 deben asignar un espacio en los comités directivos para socializar los temas más reiterativos con el fin de que coordinar de manera oportuna 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 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.
-