



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



Informe PQRSD y Derechos de Petición

Consolidado vigencia 2018

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Cali 12 de enero 2019

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 la 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 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**.

3. ALCANCE.

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad ante el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero de 2018 al 31 de Diciembre 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 del control 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 DE LAS PQRSD

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICION INTERPUESTOS, VIGENCIA 2018

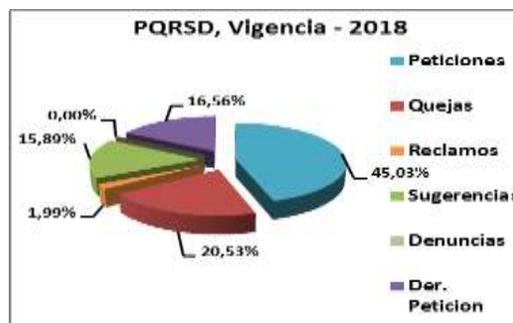
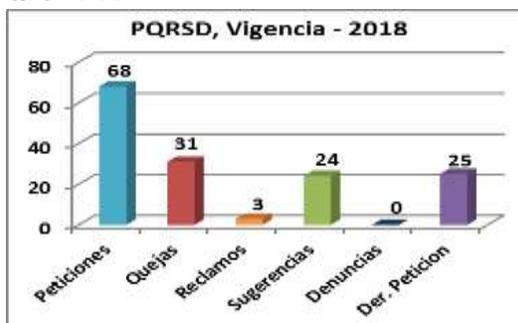
Los PQRSD y derechos de petición del **INCIVA**, permite al ciudadano al momento de diligenciar e interponer el requerimiento, se pueda clasificar en (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición) e igualmente conocer sus solicitudes e inquietudes presentes al momento de interactuar con la entidad.

Los PQRSD y Derechos de Petición, registrados durante la vigencia 2018, son en total ciento cincuenta y uno (151), todos de carácter misional.

Ver tabla No.1 (**PQRSD y Derechos de petición, vigencia 2018**).

<i>PQRSD, vigencia 2018</i>		
<i>PQRSD</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Peticiones	68	45,03%
Quejas	31	20,53%
Reclamos	3	1,99%
Sugerencias	24	15,89%
Denuncias	0	0,00%
Der. Petición	25	16,56%
TOTAL PQRSD	151	100,00%

Tabla Nro.1 (PQRSD y Derechos de Petición, vigencia 2018)



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

La gráfica Nro. 1 Muestra el total (151) de PQRSD y derechos de petición recibidos durante la vigencia 2018, Así: Peticiones (68), equivalente al 45,03%, Quejas (31), equivalente al 20,53%, derechos de petición (25), equivalente al 16,56%, Sugerencias (24), equivalente al 15,89%, Reclamos (3), equivalente al 1,99%.

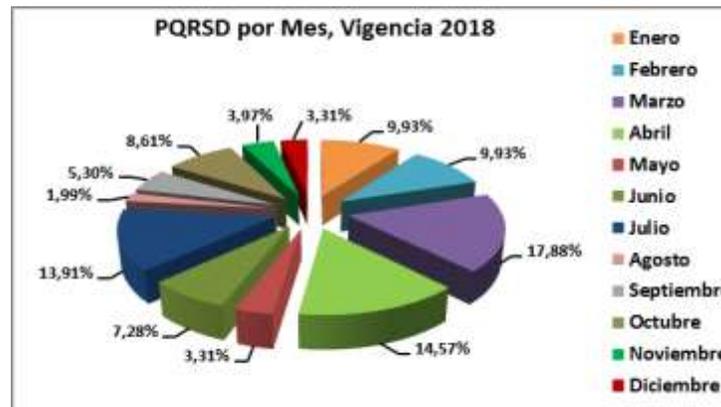
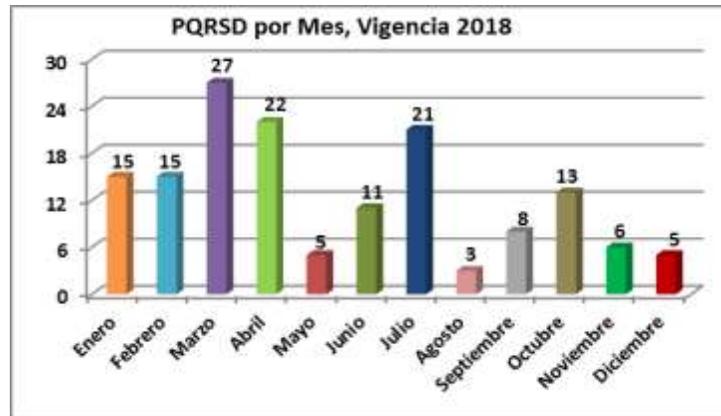
5.2. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDAS MES A MES.

Los (151) PQRSD y Derechos de petición interpuestos a INCIVA y sus centros operativos, vigencia 2018, se recibieron mensualmente así.

Ver tabla Nro. 2 (PQRSD y Derechos de Petición por mes).

TOTAL PQRSD POR MES		
MES	# DE PQRSD	PORCENTAJE
Enero	15	9,93%
Febrero	15	9,93%
Marzo	27	17,88%
Abril	22	14,57%
Mayo	5	3,31%
Junio	11	7,28%
Julio	21	13,91%
Agosto	3	1,99%
Septiembre	8	5,30%
Octubre	13	8,61%
Noviembre	6	3,97%
Diciembre	5	3,31%
TOTAL	151	100,00%

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



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

La grafica No.2 muestra que el mes con mayor número de PQRSD recibidas fue marzo con veintisiete (27), equivalente al 17,88% del total (151), y el mes con el menor número de PQRSD fue agosto con tres (3), equivalente al 1,99%.

5.3. PQRSD RECIBIDOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACION

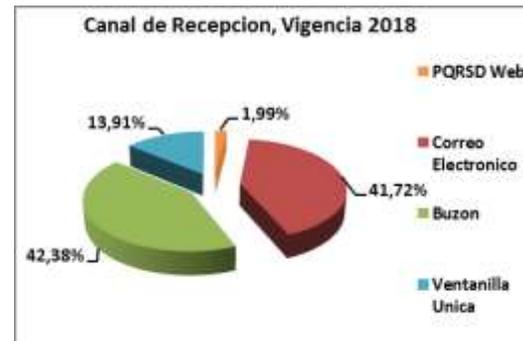
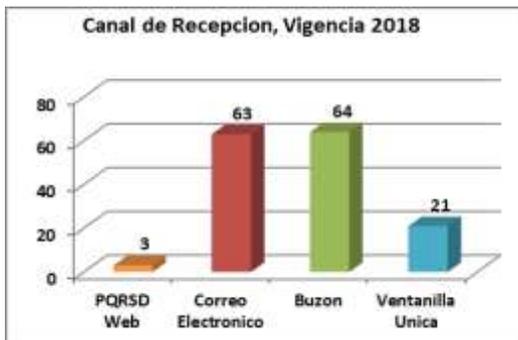
La Entidad ha establecidos diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía en general presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, consultas, Ellos son:

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, (canales de recepción, vigencia 2018).

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD, VIGENCIA 2018		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD Web	3	1,99%
Correo Electronico	63	41,72%
Buzon	64	42,38%
Ventanilla Unica	21	13,91%
TOTAL	151	100,00%

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción, vigencia 2018)



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción de PQRSD y Derechos de Petición, vigencia 2018).

La gráfica Nro. 3, Muestra que el medio más usado por la ciudadanía al interponer los recursos al INCIVA y los centros operativos es el buzón (64), equivalente al 42,38%, del total (151), correo electrónico (63), equivalente al 41,72%, ventanilla única (21), equivalente al 13,91%, y pagina web (3), equivalente al 1,99%.

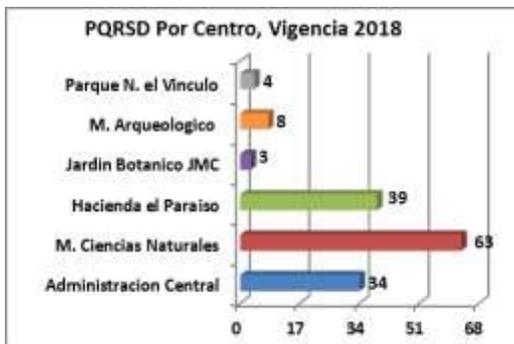
5.4 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO Y ADMINISTRACIÓN CENTRAL

La Administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron durante el periodo del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018, un total de ciento cincuenta y uno (151) PQRSD.

Ver tabla Nro. 4 (PQRSD por centro operativo y administración central).

PQRSD POR CENTRO, VIGENCIA 2018		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	34	22,52%
M. Ciencias Naturales	63	41,72%
Hacienda el Paraíso	39	25,83%
Jardín Botánico JMC	3	1,99%
M. Arqueológico	8	5,30%
Parque N. el Vínculo	4	2,65%
TOTAL	151	100,00%

Tabla Nro. 4 (PQRSD por centro operativo y administración central, vigencia 2018).



Grafica Nro. 4 (PQRSD por centro operativo y administración central, vigencia 2018).

La grafica No. 4 muestra que los (151) PQRSD de la vigencia 2018, se recibieron de la siguiente manera: Museo Departamental de Ciencias naturales, (63), equivalente al 41,72%, Hacienda el Paraíso (39), equivalente al 25,83%, Administración Central, (34), equivalente al 22,52%, Museo Arqueológico, (8), equivalente al 5,30%, Parque Natural Regional el Vínculo, (4), equivalente al 2,65%, y Jardín botánico JMC, (3), equivalente al 1,99%.

5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

Del total PQRSD y Derechos de petición (151), recibidas en la vigencia 2018, todos fueron atendidos 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%.

Análisis general de los PQRSD y derechos de petición.

5.5.1. PETICIONES POR CENTRO OPERATIVO Y ADMINISTRACIÓN CENTRAL

En la vigencia 2018, se recibieron (68) peticiones en la Sede central y los centros operativos, equivalentes al 45,03% del total (151) PQRSD. Ver Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centro y administración central, vigencia 2018).

<i>PETICIONES POR CENTRO</i>		
<i>CENTRO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Administracion Central	10	14,71%
M. ciencias Naturales	17	25,00%
Hacienda el Paraiso	34	50,00%
Jardin Botanico JMC	2	2,94%
M. Arqueologico	2	2,94%
Parque N. el Vinculo	3	4,41%
TOTAL	68	100,00%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centros y administración central, vigencia 2018).



Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro y administración central, vigencia 2018)

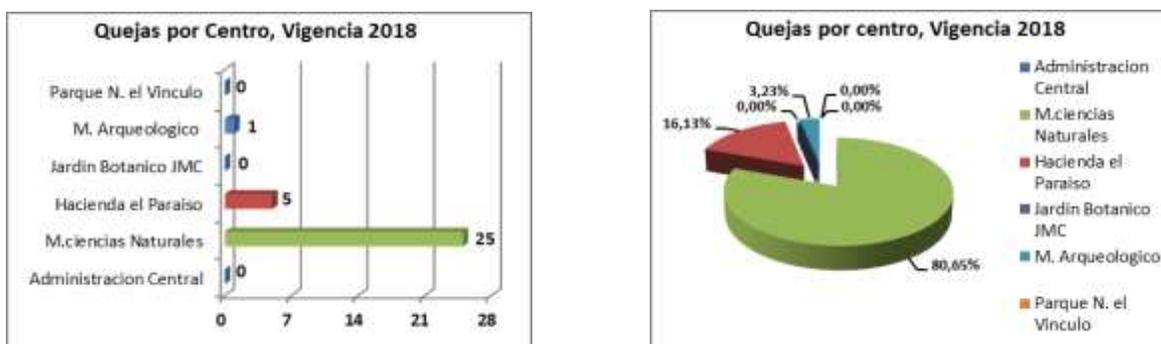
La grafica muestra que el centro operativo con el mayor numero de peticiones fue Hacienda el Paraiso (34), equivalente al 50,00%, y el centro con menor numero de peticiones fue Museo Arqueologico y el Jardin Botanico ambos con (2), equivalente al 2,94% cada uno.

5.5.2 QUEJAS POR CENTROS OPERATIVO Y ADMINISTRACIÓN CENTRAL

En la vigencia 2018, se recibieron (31) quejas en la Sede central y los centros operativos, equivalentes al 20,53% del total (151) PQRSD. Ver Tabla Nro. 6 (Quejas por Centro, vigencia 2018).

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
M.ciencias Naturales	25	80,65%
Hacienda el Paraiso	5	16,13%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico	1	3,23%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	31	100,00%

Tabla Nro. 6. (Quejas por centro operativo y administración central, vigencia 2018)



Grafica Nro. 6. (Quejas por centro, vigencia 2018).

La grafica muestra que el centro operativo con mayor numero de quejas es el Museo de Ciencias Naturales (25), equivalente al 80,65%, los centros Parque Natural el Vinculo, Jardin Botanico, y la Administracion Central tuvieron (0) quejas.

5.5.3. RECLAMOS POR CENTRO OPERATIVO Y ADMINISTRACIÓN CENTRAL

En la vigencia 2018, se recibieron (3) reclamos en la Administración central y los centros operativos, equivalentes al 1,99% del total (151) PQRSD. Ver Tabla Nro. 7 (**Reclamos por Centro, vigencia 2018**).

RECLAMOS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
M.ciencias Naturales	1	33,33%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	1	33,33%
M. Arqueologico	1	33,33%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	3	100,00%

Tabla Nro. 7 (Reclamos por centro operativo y administración central, vigencia 2018)



Grafica Nro. 7. (Reclamos por centro operativo y administración central, vigencia 2018).

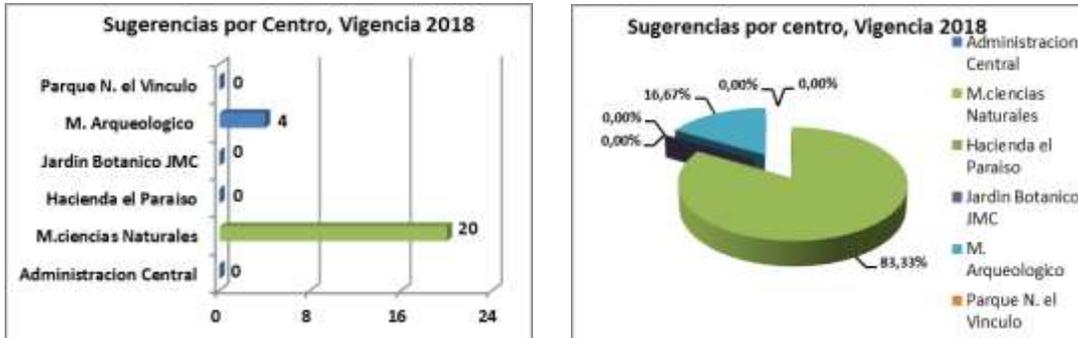
La grafica muestra que tres centros operativos recibieron de (1) Reclamo, así: Museo de Ciencias Naturales, Jardin Botanico JMC, y Museo Arqueologico respectivamente, equivalente al 33,33%, cada uno.

5.5.4. SUGERENCIAS POR CENTRO OPERATIVO Y ADMINISTRACIÓN CENTRAL

En la vigencia 2018, se recibieron (24) sugerencias en la Sede central y los centros operativos, equivalentes al 15,89% del total (151) PQRSD. Ver Tabla Nro. 8 (**Sugerencias por Centro, vigencia 2018**).

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
M.ciencias Naturales	20	83,33%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico	4	16,67%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	24	100,00%

Tabla Nro. 8 (Sugerencias por centro y administración central, vigencia 2018)



Grafica Nro. 8. (Sugerencias por centro y administración central, vigencia 2018).

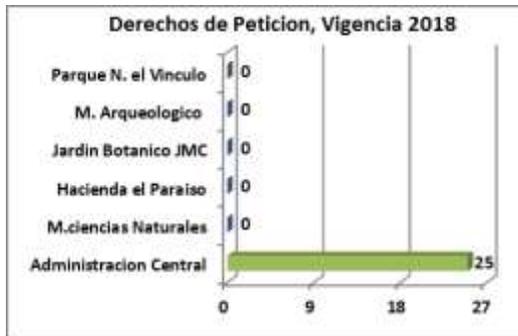
La grafica muestra que el centro operativo con mayor numero de sugerencias fue el Museo de Ciencias Naturales (20), equivalente al 83,33%, el centro con el menor numero de sugerencias fue el museo Arqueologico con (4), equivalente al 16,67%, los demas centros no tubieron sugerencias.

5.5.5 DERECHOS DE PETICIÓN

En la vigencia 2018, se recibieron (25) derechos de petición en la Sede central y los centros operativos, equivalentes al 16,56% del total (151) PQRSD. Ver tabla Nro. 9 (**Derechos de Petición**).

DERECHOS DE PETICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	25	100,00%
M.ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraíso	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
M. Arqueológico	0	0,00%
Parque N. el Vínculo	0	0,00%
TOTAL	25	100,00%

Tabla Nro. 9 (Derechos de Petición, vigencia 2018).



Grafica Nro. 9 (Derechos de Petición, vigencia 2018).

La grafica muestra que los (25) derechos de petición se recibieron en la Sede Administrativa, equivalente al 100,00%.

5.5.6. DENUNCIAS POR CENTRO OPERATIVO Y ADMINISTRACIÓN CENTRAL

En la vigencia 2018, dentro de los (151) PQRSD, no se recibieron denuncias en la sede central y centros operativos de INCIVA.

6. TEMAS REITERATIVOS en los PQRSD Y DERECHOS DE PETICION, VIGENCIA 2018

Los temas más relevantes que la comunidad en general, interpuso en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición, fueron relacionados y analizados en las conclusiones de los informes de PQRSD, presentados al cierre de cada trimestre de la vigencia 2018.

Dichos temas interpuestos por la comunidad en los PQRSD, son comentarios u observaciones de carácter petitorio que la ciudadanía hace al momento de visitar o requerir de los servicios que se ofrecen en los centros operativos y sede administrativa de INCIVA, y deben ser tratados y socializados de manera categórica en los comités directivos, en busca de una adecuada respuesta al quejoso y dar solución a las expectativas, necesidades y satisfacción de nuestros clientes.

Es importante realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso para realizar un seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta, adicionalmente una eficiencia en el control de calidad aplicado a los **PQRSD**, permite lograr un mejoramiento continuo, que fortalezca el buen funcionamiento de los centros operativos, ser más competitivos y estratégicos al momento de ofertar nuestro portafolio de servicios.



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



Igualmente se debe 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.