



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 2018

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Cali 14 de Diciembre 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 cuarto trimestre, vigencia 2018.

Los PQRSD y Derechos de Petición, le permiten a la institución tener un acercamiento con la comunidad y poder atender de manera oportuna las observaciones o requerimientos que se le hagan a la entidad.

2. OBJETIVO

Realizar la trazabilidad a 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 por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad ante el **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre 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 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

Se recibieron un total veinticuatro (24) PQRSD y Derechos de Petición, en el cuarto trimestre de 2018.

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

Total de PQRSD y derechos de petición registrados en el cuarto trimestre de 2018, veinticuatro (24). Ver tabla Nro. 1.

TOTAL PQRSD POR MES		
MES	No. DE PQRSD	PORCENTAJE
Octubre	13	54,17%
Noviembre	6	25,00%
Diciembre	5	20,83%
TOTAL	24	100,00%

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



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

Grafica Nro. 1: Muestra que el mes con mayor número de PQRSD recibidos, fue octubre, trece (13), equivalente al 54,17%, del total (24), seguido de noviembre con (6), equivalente al 25,00%, y diciembre, con cinco (5), equivalente al 20,83%.

La grafica 1ª nos muestra como fue el comportamiento mensual de las veinticuatro (24) PQRSD y derechos de petición recibido en el cuarto trimestre 2018.

PQRSD OCTUBRE		PQRSD NOVIEMBRE		PQRSD DICIEMBRE	
Peticion	9	Peticion	4	Peticion	1
Queja	0	Queja	0	Queja	2
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	2	Sugerencia	1	Sugerencia	1
Der. Peticion	2	Der. Peticion	1	Der. Peticion	1
TOTAL	13	TOTAL	6	TOTAL	5

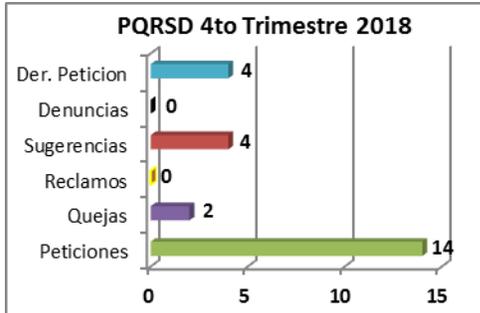
Grafica Nro. 1ª (Comportamiento mensual de PQRSD y Der. de Petición, 4to trimestre-2018).

5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

Los 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 Nro. 2.

PQRSD		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	14	58,33%
Quejas	2	8,33%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	4	16,67%
Denuncias	0	0,00%
Der. Peticion	4	16,67%
TOTAL PQRSD	24	100,00%

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



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

Grafica Nro. 2: Muestra que las veinticuatro (24) PQRSD corresponden a: catorce (14) peticiones, equivalentes al 58,33%, cuatro (4) derechos de petición, equivalentes al 16,67%, cuatro (4) sugerencias, equivalente al 16,67%, dos (2) quejas, equivalente al 8,33%.

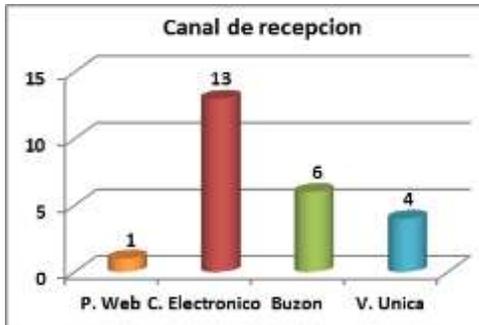
5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

La Entidad ha establecido los siguientes canales de comunicación: Ver tabla Nro.3

1. Módulo PQRSD en el portal web de la entidad.
2. Correo electrónico.
3. Buzón de sugerencias.
4. Ventanilla única para radicación de documentos.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD 4to TRIM. 2018		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
P. Web	1	4,17%
C. Electronico	13	54,17%
Buzon	6	25,00%
V. Unica	4	16,67%
TOTAL	24	100,00%

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



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

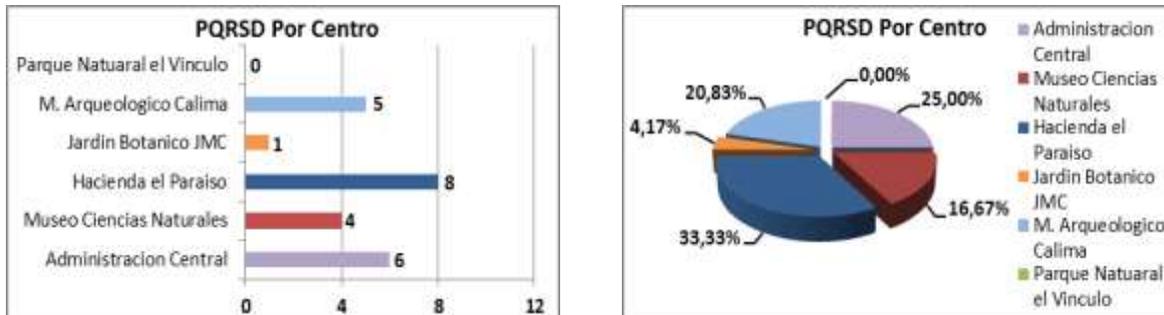
Grafica No. 3. Muestra que las veinticuatro (24) PQRSD llegaron por los canales de comunicación, así: correo electrónico (13), equivalente al 54,17% del total, (24), Buzón, (6), equivalente al 25,00%, ventanilla única (4), equivalente al 4,17%, pagina web (1), equivalente al 4,17%.

5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron en el tercer trimestre de 2018, un total de treinta y dos (32) PQRSD y Derechos de Petición. Distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4

PQRSD POR CENTRO 4to. TRIMESTRE 2018		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	6	25,00%
Museo Ciencias Naturales	4	16,67%
Hacienda el Paraiso	8	33,33%
Jardin Botanico JMC	1	4,17%
M. Arqueologico Calima	5	20,83%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	24	100,00%

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



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

Grafica Nro. 4: Muestra que la Hacienda el Paraíso registran el mayor número de PQRSD, (8), equivalente al 33,33%, Administración Central, (6), equivalente al 25,00%, Museo Arqueológico (5), equivalente al 20,83%, Museo de Ciencias (4), equivalente al 16,67%, y Jardín Botánico (1), equivalente al 4,17%.

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

De acuerdo a los PQRSD y Derechos de Petición, el tema más reiterativo atendido durante el cuarto trimestre fue: “Atención y servicio a la ciudadanía” con un total de catorce (14) 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 veinticuatro (24) 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 cuarto trimestre de 2018, se recibió en total de catorce (14) peticiones, equivalentes al 58,33% del total (24) PQRSD, estas se recibieron (11) por correo electrónico, y (1) Por página web, y (2) por buzón, se relacionan en la siguiente

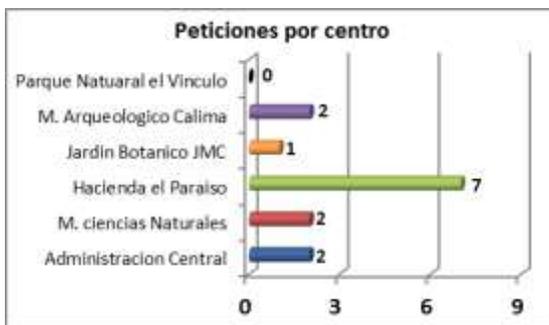
tabla:

PETICIONES		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
14	7 H. Paraiso, 2 Sede Central, 2 Museo Arqueologico, 2 Museo de Ciencias, 1 Jardin botanico.	Hacienda el Paraiso, Sede Central, Museo de Ciencias, Jardin Botanico: Solicitudes de lugar de ubicación, señalización, vías de acceso, horarios de atención al público, costo de boletería. Museo de Ciencias Naturales: Servicios o talleres a ofrecer a estudiantes en los estudios de las ciencias naturales, los ecosistemas y medio ambiente. Museo Arqueologico: Museo cerrado, actualizar datos en pagina web Inciva.

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

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	2	14,29%
M. ciencias Naturales	2	14,29%
Hacienda el Paraiso	7	50,00%
Jardin Botanico JMC	1	7,14%
M. Arqueologico Calima	2	14,29%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	14	100,00%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centros).



Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro)

Grafica Nro. 5. Muestra que el centro operativo con mayor peticiones fue Hacienda el Paraiso (7), equivalente al 50,00%, centro con menor peticiones fue el Jardin Botanico (1), equivalente al 7,14%.

5.2.2 TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

En el cuarto trimestre de 2018, se recibió en total dos (2) quejas en los centros

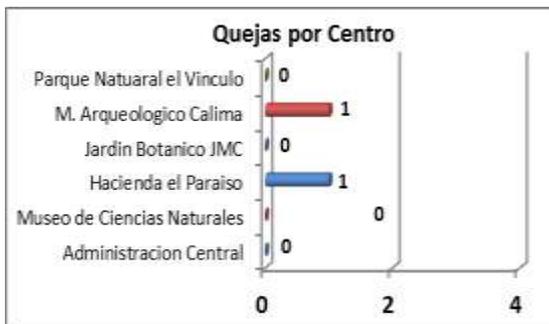
operativos, equivalentes al 8,33% del total (24) **PQRSD**, y hacen referencia a:

QUEJAS		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
2	1 Hacienda el Paraiso, 1 Museo Arqueologico.	Hacienda el Paraiso: Se sintio engañado por precios diferentes en la pagina web y en taquilla. Museo Arqueologico: Fue a visitar el Museo y no habia servicio.

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	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	1	50,00%
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. 6. (Quejas por centro).



Grafica Nro. 6. (Quejas por centro).

Grafica Nro. 6. Muestra que las dos (2) quejas recibidas en el cuarto trimestre de 2018, se recibieron asi: Museo Arqueologico (1), equivalente al 50,00%, y Hacienda el Paraiso (1), equivalente al 50,00%.

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

En el cuarto trimestre de 2018, no hubo reclamos en los centros operativos del Inciva.

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

En el cuarto trimestre de 2018, se recibieron cuatro (4) sugerencias en los centros operativos, equivalentes al 16,67% del total (24) PQRSD, y hacen referencia a:

SUGERENCIAS		
CANTIDAD	CENTROS OPERATIVOS	REFERENCIA
4	2 Museo de Ciencias, 2 Museo Arqueologico.	Museo de Ciencias: Falta de iluminacion en el tercer piso, arrecifes de coral, presencia de mucho sancudo en el Museo. Museo Arqueologico; Hacer mas publicidad a un sitio tan interesante, el turismo debe incluirlo en sus planes y paquetes turisticos, implementar fichas informativas en cada pieza del Museo cual podría ser el uso de la pieza.

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

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	2	50,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	2	50,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%

Tabla Nro. 7 (Sugerencias por centro).



Grafica Nro. 7. (Sugerencias por centro).

Grafica Nro.7. Muestra que las cuatro (4) sugerencias recibidas en el cuarto trimestre de 2018, se recibieron asi: Museo de Ciencias Naturales (2), equivalente al 50,00%, y Museo Arqueologico (2), equivalentes al 50,00%.

5.2.5 DENUNCIAS

Durante el cuarto trimestre de 2018, no se recibieron denuncias en los centros operativos del Inciva.

5.2.6 DERECHOS DE PETICIÓN

En el cuarto trimestre de 2018, se recibieron cuatro (4) 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 los cuatro (4) fueron contestados y cerrados en los términos establecidos por la ley, de acuerdo a información recibida por la oficina jurídica. Ver tabla Nro. 8.

DERECHOS DE PETICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	4	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	4	100,00%

Tabla Nro. 8 (Derechos de Petición).



Grafica Nro. 8 (Derechos de Petición).

Grafica Nro. 8. Muestra que los (4) derechos de petición se recibieron en la sede central, equivalente al 100,00%.

El análisis y consolidación de los **PQRS** recibidos, 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



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



procedimiento, eficiencia y eficacia del servicio prestado en los centros operativos del Inciva, 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 canales de comunicación que facilita la recepción, traslado y seguimiento a las **PQRSD**, interpuestas por la ciudadanía en los centros operativos, cumpliendo lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación es la encargada del proceso de recepción y direccionamiento de los **PQRSD** a los diferentes procesos competentes para dar trámite y 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”.

De acuerdo al número de **PQRSD** interpuestos veinticuatro (24) en total, el medio de comunicación más utilizado en el cuarto trimestre de 2018 es el correo electrónico, con trece (13) **PQRSD**, equivalente al 54,17% del total, seguido de buzón, con seis (6), equivalente al 25,00%, ventanilla única con cuatro (4), equivalente al 16,67%, y pagina web con uno (1), equivalente al 4,17%.

FORMATO DE CONTROL

La institución cuenta con un formato para el control, que permite revisar la trazabilidad y a su vez realizar el respectivo seguimiento los PQRSD y derechos petición que llegan a la institución, la eficiencia e manejo de dicho formato ha permitido dar respuesta oportuna a los PQRSD.

Con esto, buscamos satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, visitantes y comunidad en general.



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

