



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 2019**

### **Subdirección de Mercadeo y Divulgación**

**Cali 12 de julio de 2019**

## 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 **PQRS** y Derechos de Petición que la ciudadanía interpone a la Entidad y los centros operativos durante el segundo trimestre, vigencia 2019.

El sistema de **PQRS** 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 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

Consolidar y evaluar el registro de **PQRS**, solicitudes de información y consultas por corrupción, que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el **INCIVA**, realizar seguimiento con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuestas y hacer las recomendaciones a la dirección y los responsables de los procesos.

## 3. ALCANCE.

Cantidad de **PQRS** 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 y el 30 de junio de 2019.

## 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”.

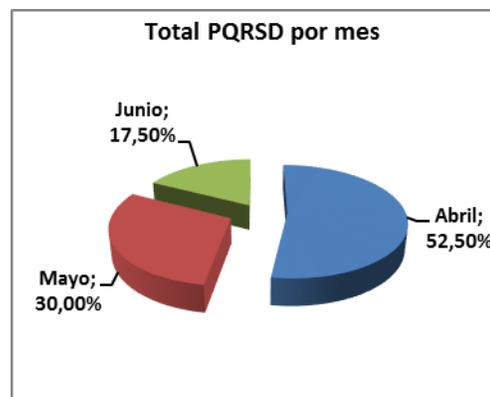
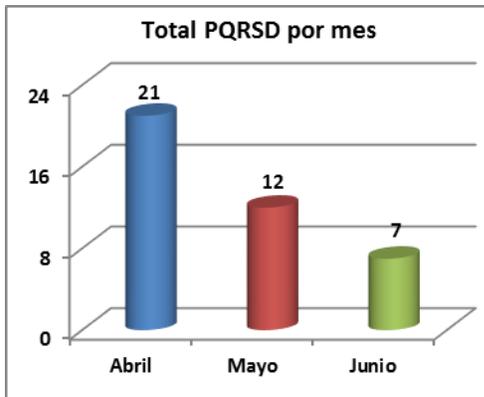
## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

### 5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

El **INCIVA** y sus centros operativos, registraron durante el segundo trimestre de 2019 un total de cuarenta (40) **PQRSD** y derechos de petición, interpuestos por la comunidad en general, todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

<b>TOTAL PQRSD POR MES</b>		
<b>MES</b>	<b>No. DE PQRSD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Abril	21	52,50%
Mayo	12	30,00%
Junio	7	17,50%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</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 veintiuno (21) del total (40), equivalente al 52,50%, seguido de mayo con doce (12), equivalente al 30,00%, y junio con (7), equivalente al 17,50%.

La grafica 1ª nos muestra como fue el comportamiento mensual de los cuarenta (40) **PQRSD** y derechos de petición recibido en el segundo trimestre de 2019.

<b>PQRSD ABRIL</b>		<b>PQRSD MAYO</b>		<b>PQRSD JUNIO</b>	
Peticion	8	Peticion	10	Peticion	5
Queja	3	Queja	0	Queja	2
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	3	Sugerencia	2	Sugerencia	0
Denuncias	0	Denuncias	0	Denuncias	0
Der. Peticion	7	Der. Peticion	0	Der. Peticion	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

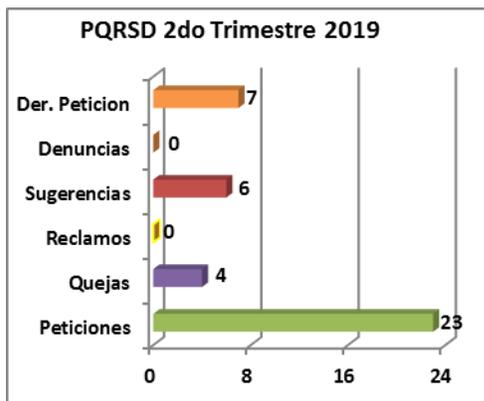
**Grafica Nro. 1ª (Comportamiento mensual de PQRSD y Der. de Petición, 2do trimestre-2019).**

### 5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El marco normativo de los **PQRSD** y derechos de petición que se registran en **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.

<b>PQRSD</b>		
<b>PQRSD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Peticiones	23	57,50%
Quejas	4	10,00%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	6	15,00%
Denuncias	0	0,00%
Der. Peticion	7	17,50%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, segundo Trimestre 2019)**



**Grafica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición segundo Trimestre 2019).**

La grafica Nro. 2 muestra que los cuarenta (40) **PQRSD** y derechos de petición, están distribuidas así: veintitrés (23) peticiones, equivalentes al 57,50%, siete (7) derechos de petición, equivalentes al 17,50%, seis (6) sugerencias, equivalente al 15,00%, cuatro (4) quejas, equivalente al 10,00%.

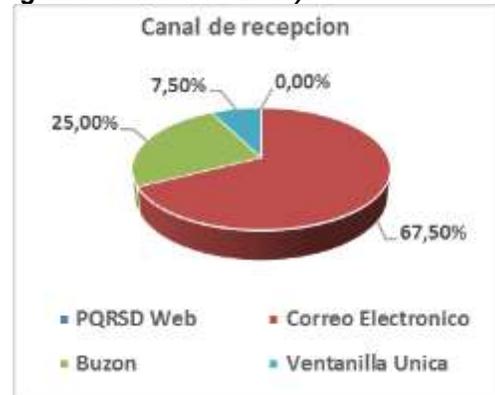
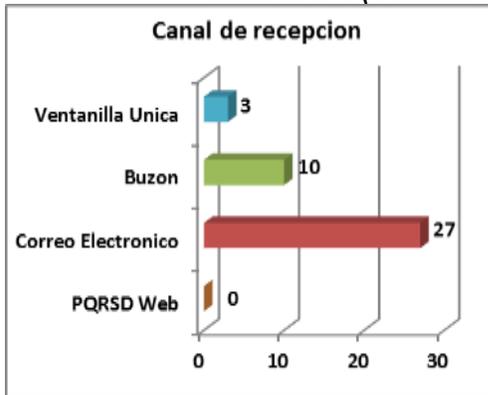
### **5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION**

El **INCIVA** y sus centros operativos, han establecidos diferentes canales de comunicación, con el objetivo de facilitarle a la comunidad en general interponga sus **PQRSD** y derechos de petición, estos 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.

<b>CANAL DE RECEPCION DE PQRSD 2do TRIM. 2019</b>		
<b>CANAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PQRSD Web	0	0,00%
Correo Electronico	27	67,50%
Buzon	10	25,00%
Ventanilla Unica	3	7,50%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción segundo Trimestre 2019).**



**Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción Segundo Trimestre 2019).**

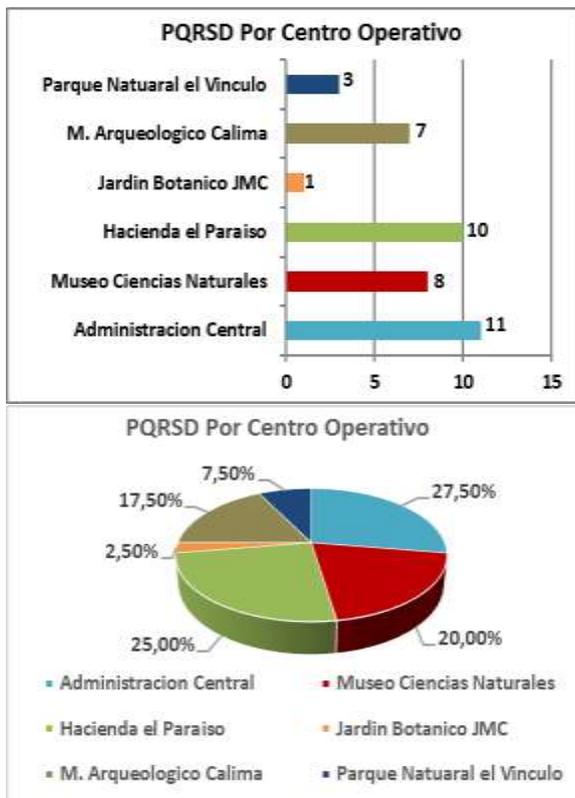
La grafica No. 3 muestra que los **PQRSD**, se interpusieron por los canales de comunicación, de la siguiente manera: Correo electrónico (27), **PQRSD**, equivalente al 67,50% del total, (40), buzón (10), equivalente al 25,00%, ventanilla única (3), equivalente al 7,50%, página web (0).

### **5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO**

La administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron en el segundo trimestre de 2019, un total de cuarenta (40) **PQRSD** y Derechos de Petición, interpuestos por la comunidad en general, distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4

<b>PQRSD POR CENTRO 2do. TRIMESTRE 2019</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administracion Central	11	27,50%
Museo Ciencias Naturales	8	20,00%
Hacienda el Paraiso	10	25,00%
Jardin Botanico JMC	1	2,50%
M. Arqueologico Calima	7	17,50%
Parque Natuaral el Vinculo	3	7,50%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</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 administración central registra el mayor número de **PQRSD**, once (11), del total (40), equivalente al 27,50%, seguido de la Hacienda el Paraíso con (10), equivalente al 25,00%, Museo de Ciencias Naturales con (8), equivalente 20,00%, Museo Arqueológico con (7), equivalente al



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



17,50, Parque Natural Regional el Vínculo con (3), equivalente al 7,50%, y Jardín botánico con (1), equivalente al 2,50%.

#### **5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019 EN EL INCIVA**

De acuerdo con la consolidación y análisis de los **PQRSD** y Derechos de Petición, el tema más reiterativo que se atendió en este periodo 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, tipos de talleres a ofrecer 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, igualmente varias entidades nos contactan para ofrecer maquinaria o equipos de acuerdo a las actividades que se desarrollan en los centros operativos, así mismo las agencias de turismo para ofrecer sus productos .

#### **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 a la fecha de corte 30 de junio de 2019, los cuarenta (40) **PQRSD** y Derechos de petición 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 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 segundo trimestre de 2019, se recibió en total veintitrés (23) peticiones, equivalentes al 57,50% del total (40) **PQRSD**, veintidós (22) se recibieron por correo electrónico y una (1) por Buzón y hacen referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
22	10 H. Paraiso, 5 Museo de Ciencias naturales, 3 Administracion Central, 3 Parque Natural Regional el 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, igualmente algunas entidades ofreciendo sus servicios de acuerdo a las actividades q se desarrollan en los centros. (Promocion de maquinaria y equipos y agencias de turismo).
1	Museo Arqueologico	Necesario tener silla de ruedas para personas en situacion de discapacidad (Niños).

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

<b>PETICIONES POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administracion Central	3	13,04%
M. ciencias Naturales	5	21,74%
Hacienda el Paraiso	10	43,48%
Jardin Botanico JMC	1	4,35%
M. Arqueologico Calima	1	4,35%
Parque Natuaral el Vinculo	3	13,04%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centros).**





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

La grafica Nro. 5, muestra que las veintitres (23) peticiónes registradas en el segundo trimestre de 2019, llegaron así: Hacienda el Paraíso (10), equivalente al 43,48%, Museo de Ciencias (5), equivalente al 21,74%, Parque Natural regional el vínculo (3), equivalente al 13,04%, Administración Central (3), equivalente al 13,04%, Museo Arqueológico (1), equivalente al 4,35% y Jardín Botánico (1), equivalente al 4,35%.

### **5.2.2 TRATAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS**

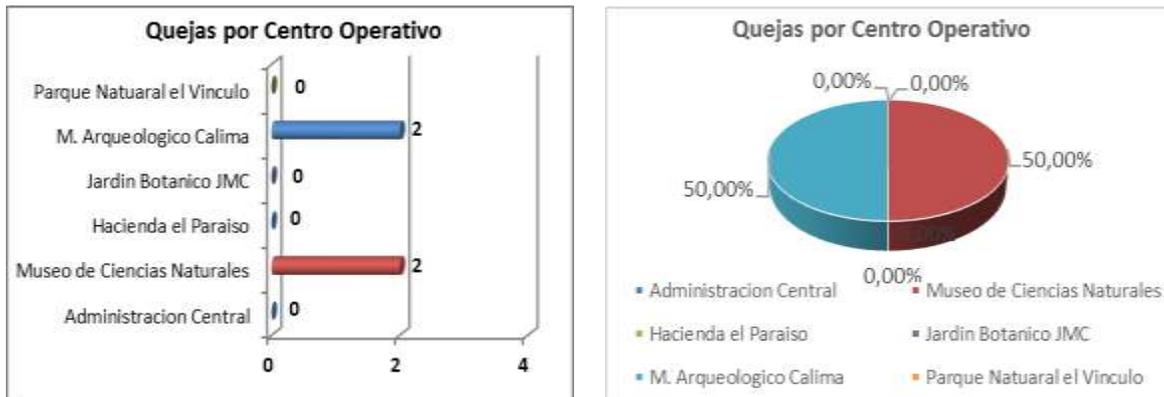
Durante el segundo trimestre de 2019, se recibió en total cuatro (4) quejas, equivalentes al 10,00% del total (40) **PQRS**, todas se recibieron por buzón, y hacen referencia a:

<b>Cantidad</b>	<b>Centro</b>	<b>Referencia</b>
2	Museo Dptal de Ciencias Naturales	Muy buena referencia en la pagina web, pero al hacer la visita las ayudas interactivas fuera de servicio, falta de iluminacion, los TV no funcionan, falta de iluminacion en salas.
2	Museo Arqueologico Calima	Revision de los horarios en la pagina web, violacion del derecho al adulto mayor ofreciendo tarifa especial y no se maneja talonarios de boletería de adulto mayor.

Quejas por centro operativo. Ver tabla Nro. 6.

<b>QUEJAS POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	2	50,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	2	50,00%
Parque Natural el Vínculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

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



**Grafica Nro. 6. (Quejas por centro).**

La grafica Nro. 6, muestra que las cuatro (4) quejas recibidas en el segundo trimestre de 2019, se recibieron así: Museo de Ciencias Naturales (2), equivalente al 50,00% y Museo Arqueológico Calima (2), equivalente al 50,00%.

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

En el segundo trimestre de 2019, no presentaron reclamos en los centros operativos y sede central del Inciva.

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

Durante el segundo trimestre de 2019, se recibió en total seis (6) sugerencias, equivalentes al 15,00% del total (40) **PQRSD**, cinco (5) llegaron por Buzón y una (1) por correo electrónico, hacen referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
3	Museo Arqueologico Calima.	Establecer nombre a cada presentacion para lograr identificar, no hubo guia, los huecos en los andenes dificulta caminar las personas de la tercera edad y a las damas con tacones, algunas piezas que muestren la escritura o relato en español sobre las costumbres indigenas, que se tenga boleteria de adulto amyor disponible.
2	Museo de Ciencias Naturales	Museo muy deteriorado modulos fuera de servicio y ayudas didacticas e interactivas fuera de servicio, falta de iluminacion, tv no funcionan, mal servicio de guianza
1	Sede Central	Sugerencia al area de contabilidad de certificado de retencion en la fuente

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

<b>SUGERENCIAS POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administracion Central	1	16,67%
Museo de Ciencias Naturales	2	33,33%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	3	50,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

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



**Grafica Nro. 7. (Sugerencias por centro).**

La grafica Nro. 7, muestra que las seis (6) sugerencias recibidas en el segundo

trimestre de 2019, se recibieron así: Museo Arqueológico (3), equivalente al 50,00%, Museo de Ciencias Naturales (2), equivalente al 33,33%, Administración central (1), equivalente al 16,67%.

### 5.2.5 DENUNCIAS

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2019, no presentaron denuncias en los centros operativos y sede central de Inciva.

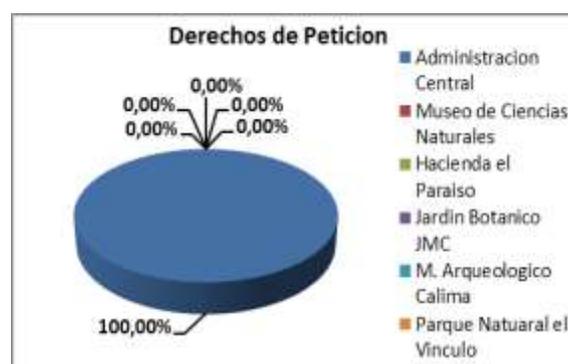
### 5.2.6 DERECHOS DE PETICIÓN

En el segundo trimestre de 2019, se recibieron siete (7) derecho de petición, en la Administración Central, se relacionaron en el formato de control en la oficina jurídica de la institución quien es la responsable de acuerdo al procedimiento, se revisó la trazabilidad evidenciando que fueron contestados y cerrados en los términos establecidos por la ley, 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>
Administración Central	7	100,00%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,00%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

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





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



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

La grafica Nro. 8 muestra que los siete (7) derechos de petición recibidos en el segundo trimestre de 2019, corresponden a la Administracion Central el 100,00%.

La consolidación y análisis 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 operativos, 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.



**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 los canales de comunicación que facilita la recepción, presentación y seguimiento a los **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 por el comité MECI.

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](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”

De acuerdo al número de **PQRSD** reportado el medio de comunicación más utilizado en el segundo trimestre de 2019, es el correo electrónico veintisiete (27) equivalente al 67,50% del total (40), seguido de buzón con diez (10) equivalente al 25,00%, ventanilla única con tres (3), equivalente al 7,50%.

La eficiencia en la trazabilidad y las respuestas a los **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 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**

