



**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 2020

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali 13 de abril 2020

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 **PQRSD** y Derechos de Petición que la ciudadanía interpuso en la Entidad y los centros operativos durante el primer trimestre de la vigencia 2020.

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 está debidamente documentado, se encuentra aprobado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y está documentado en 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 de sugerencias.

2. OBJETIVO

Consolidar y evaluar el registro de **PQRSD**, 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 **PQRSD** que ingresaron por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad al **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2020.

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, la 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”.

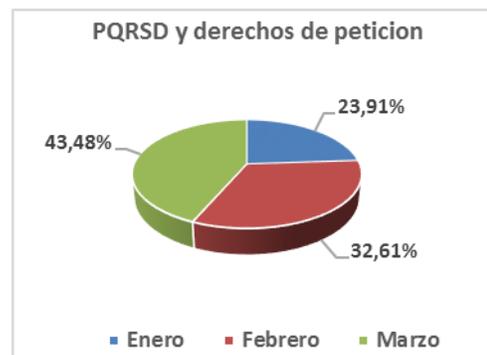
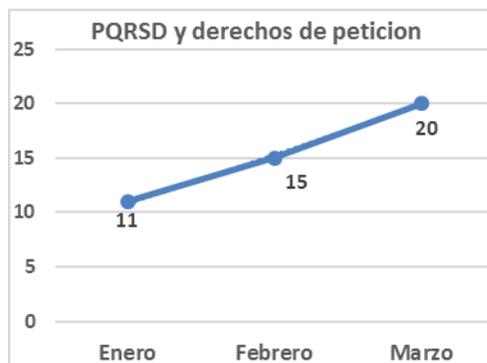
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, PRIMER TRIMESTRE DE 2020

El **INCIVA** y sus centros operativos, registraron durante el primer trimestre de 2020 un total de cuarenta y seis (46) **PQRSD** y derechos de petición, interpuestos por la comunidad en general, todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

TOTAL PQRSD POR MES		
MES	No. DE PQRSD	PORCENTAJE
Enero	11	23,91%
Febrero	15	32,61%
Marzo	20	43,48%
TOTAL	46	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 el mes de marzo con veinte (20) del total (46), equivalente al 43,48%, febrero con quince (15), equivalente al 32,61%, y enero con once (11), equivalente al 23,91%.

La grafica 1ª muestra cómo fueron recibidos los cuarenta y seis (46) **PQRSD** y derechos de petición durante el primer trimestre de 2020.

PQRSD ENERO		PQRSD FEBRERO		PQRSD MARZO	
Peticion	6	Peticion	7	Peticion	14
Queja	4	Queja	5	Queja	3
Reclamo	0	Reclamo	1	Reclamo	2
Sugerencia	1	Sugerencia	0	Sugerencia	1
Denuncias	0	Denuncias	0	Denuncias	0
Der. Peticion	0	Der. Peticion	2	Der. Peticion	0
TOTAL	11	TOTAL	15	TOTAL	20

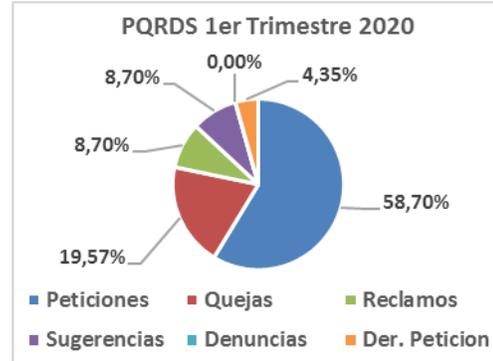
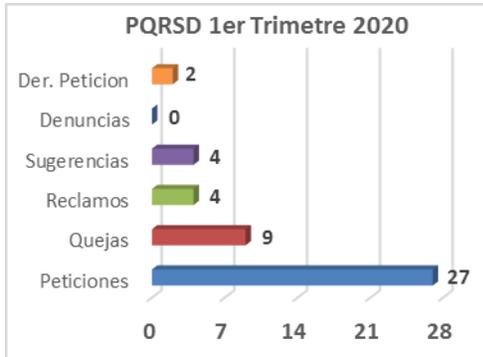
Grafica Nro. 1ª (Registro mensual de PQRSD y Der. de Petición, 1er trimestre-2020).

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.

PQRSD y derechos de peticion		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	27	58,70%
Quejas	9	19,57%
Reclamos	4	8,70%
Sugerencias	4	8,70%
Denuncias	0	0,00%
Der. Peticion	2	4,35%
TOTAL PQRSD	46	100,00%

Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, primer Trimestre 2020)



Grafica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición primer Trimestre 2020).

La grafica Nro. 2 muestra que los cuarenta y seis (46) **PQRSD** y derechos de petición, están distribuidas así: veintisiete (27) peticiones, equivalentes al 58,70%, nueve (9) quejas, equivalente al 19,57%, cuatro (4) reclamos, equivalente al 8,70%, cuatro (4) sugerencias, equivalente al 8,70%, y dos (2) derechos de petición, equivalentes al 4,35%.

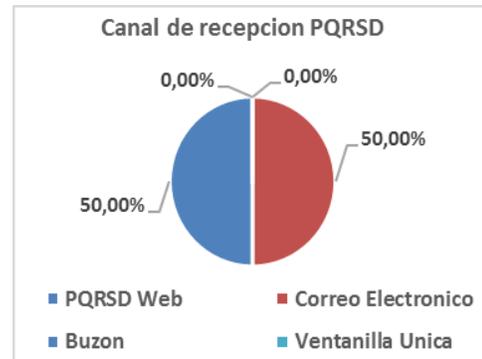
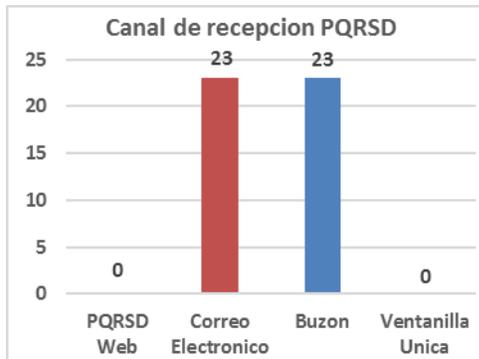
5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

El **INCIVA** ha establecido diferentes canales de comunicación tanto en la sede central como en los centros operativos, con el objetivo de facilitar a la comunidad en general para que interponga sus **PQRSD** y derechos de petición, estos son:

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

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD Web	0	0,00%
Correo Electronico	23	50,00%
Buzon	23	50,00%
Ventanilla Unica	0	0,00%
TOTAL	46	100,00%

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción primer Trimestre 2020)



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción primer Trimestre 2020).

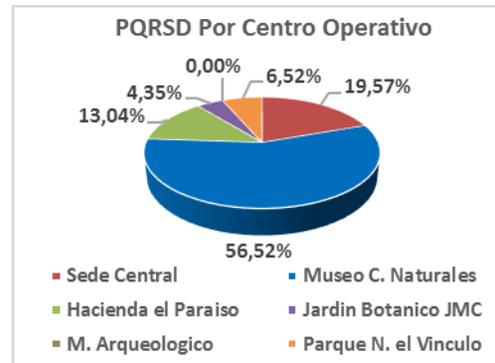
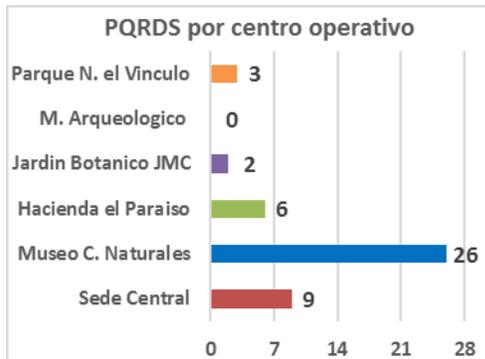
La grafica No. 3 muestra que los **PQRSD**, se recibieron por los canales de comunicación, así: Correo electrónico (23), **PQRSD**, equivalente al 50,00% del total, (46), buzón (23), equivalente al 50,00%.

5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La sede central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron de la comunidad en general en el primer trimestre de 2020, un total de cuarenta y seis (46) **PQRSD** y Derechos de Petición, distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4.

PQRSD POR CENTRO OPERATIVO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	9	19,57%
Museo C. Naturales	26	56,52%
Hacienda el Paraiso	6	13,04%
Jardin Botanico JMC	2	4,35%
M. Arqueologico	0	0,00%
Parque N. el Vinculo	3	6,52%
TOTAL	46	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 registra el mayor número de **PQRSD**, veintiséis (26), del total (46), equivalente al 56,52%, seguido de la Sede Central con nueve (9), equivalente al 19,57%, Hacienda El Paraíso con seis (6), equivalente al 13,04%, Parque Natural Regional El Vínculo con tres (3), equivalente al 6,52% y Jardín Botánico Juan María Céspedes con dos (2), equivalente al 4,35%.

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2020.

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 “Información a la ciudadanía”, todos relacionados 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, con el objetivo de visitarlos para fortalecer y profundizar los estudios de las ciencias naturales, los ecosistemas y conocer el patrimonio cultural del departamento.

5.2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

De conformidad con los registros existentes en el formato de control los cuarenta y seis (46) **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 31 de marzo de 2020, 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. CONSOLIDACION Y ANLISIS DE LAS PETICIONES DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL

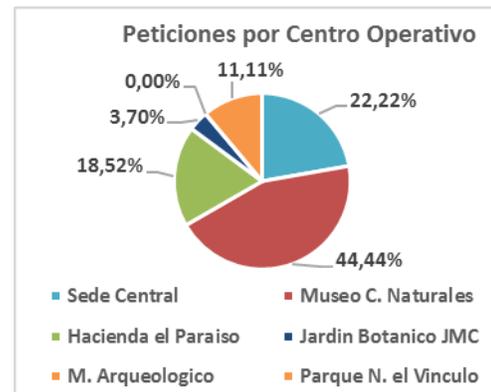
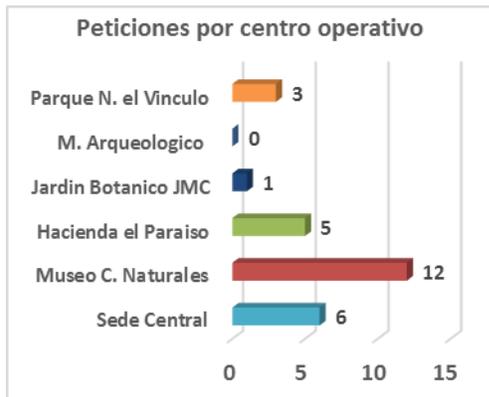
Durante el primer trimestre de 2020, se recibió un total de veintisiete (27) peticiones, equivalentes al 58,70% del total (46) **PQRSD**, de las cuales siete (7) se recibieron por buzón y veinte (20) por correo electrónico, y hacen referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
27	12. Museo de Ciencias Naturales.	Solicitudes de información general de la ciudadanía: Petición de espacio para festival Calicomix; descuento en boletería para visitas de grupos grandes; grupos con alguna discapacidad; elaboración de taller con temática específica; cancelación de visita por Covid 19; reclamo reiterado por falta de reparación y/o mantenimiento aire acondicionado 3er piso; cambio de elementos deteriorados como pantallas; mapas interactivos y textos ilegibles; solicitud de preservar los ecosistemas ante cualquier modificación que vaya a tener el Museo.
	6. Sede Central	Solicitudes de información general de la ciudadanía: Propuesta comercial de 4-72; solicitud de nombre de asesor de Comfenalco a cargo de INCIVA; solicitud de charla sobre Arqueología e Historia Prehispánica para la Casa de la Cultura de Pradera; solicitud de entrevista al INCIVA por practicantes de Univalle; solicitud de información de los centros para portal adondequenanir.com
	5. Hacienda el Praisó	Solicitudes de información general de la ciudadanía: Petición de descuento para grupo de adultos mayores; cambio de recibo de caja menor por factura; solicitud de visita de extranjeros; visita de grupo de personas vulnerables; cancelación de visita por Covid 19.
	3. Parque Natural Regional el Vinculo	Solicitudes de información general de la ciudadanía: generalidades del parque; solicitud de visita de empresa con opción de sembrar árboles.
	1. Jardin Botanico	Solicitud de correctivos para evitar riesgos a visitantes y guías por ataque de abejas angelita.

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	6	22,22%
Museo C. Naturales	12	44,44%
Hacienda el Paraiso	5	18,52%
Jardin Botanico JMC	1	3,70%
M. Arqueologico	0	0,00%
Parque N. el Vinculo	3	11,11%
TOTAL	27	100,00%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por centro operativo).



Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro).

La grafica Nro. 5, muestra que las veintisiete peticiones (27) peticiones registradas en el primer trimestre de 2020, se recibieron así: Museo Departamental de Ciencias Naturales (12), equivalente al 44,44%, Sede Central (6), equivalente al 22,22%, Hacienda El Paraiso (5), equivalente al 18,52%, Parque Natural Regional El Vinculo (3), equivalente al 11,11% y Jardin Botanico Juan María Céspedes (1), equivalente al 3,70%.

De acuerdo con la tabla Nro. 2, para el primer trimestre, vigencia 2020 no se presentaron denuncias.

5.2.2. CONSOLIDACIÓN Y ANALISIS DE LAS QUEJAS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.

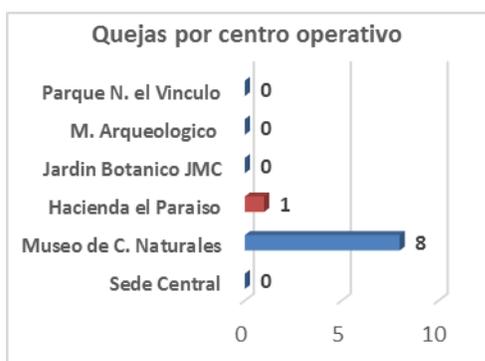
Durante el primer trimestre de 2020, se recibió en total nueve (9) quejas, equivalentes al 19,57% del total (46) **PQRSD**, de los cuales ocho (8) se recibieron por buzón y una (1) por correo electrónico, y hacen referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
9	8. Museo de Ciencias Naturales	La mayoría de las quejas en el Museo de Ciencias Naturales hacen referencia al daño del aire acondicionado en el tercer piso que hace la visita desagradable por el calor y la falta de aire para respirar; queja de la ventanilla única por no entregar un sticker adicional requerido para un documento enviado por la Gobernación del Valle del Cauca.
	1. Hacienda El Paraíso	Usuario se queja por chistes y expresiones burdas que un guía de la Hacienda acostumbra a hacer durante el recorrido.

Quejas por centro operativo. Ver Tabla Nro. 6.

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	0	0,00%
Museo de C. Naturales	8	88,89%
Hacienda el Paraíso	1	11,11%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico	0	0,00%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	9	100,00%

Tabla Nro. 6 (Quejas por centro operativo).



Gráfica Nro. 6 (Quejas por centro operativo).

La gráfica Nro. 6, muestra que las nueve (9) quejas registradas en el primer trimestre de 2020, se recibieron así: Museo Departamental de Ciencias Naturales (8), equivalente al 88,89%, Hacienda El Paraíso (1), equivalente al 11,11%.

5.2.3. CONSOLIDACION Y ANLISIS DE LOS RECLAMOS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.

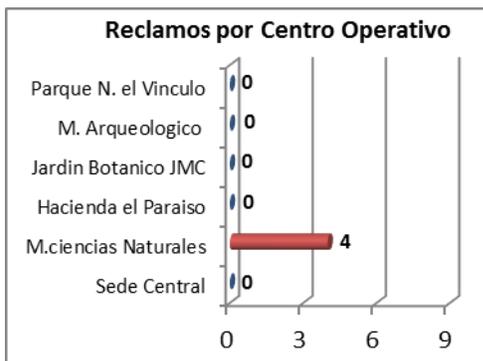
Durante el primer trimestre de 2020, se recibió en total cuatro (4) reclamos, equivalentes al 8,70% del total (46) **PQRSD**, los cuales se recibieron por buzón, y hacen referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
4	Museo de Ciencias Naturales	Los reclamos hacen referencia a la falta de aire acondicionado en las salas del tercer piso del Museo.

Reclamos por centro operativo. Ver Tabla Nro. 7.

RECLAMOS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	0	0,00%
M.ciencias Naturales	4	100,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico	0	0,00%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%

Tabla Nro. 7 (Reclamos por centro operativo).



Grafica Nro. 7 (Reclamos por centro operativo).

La grafica Nro.7, muestra que los cuatro (4) reclamos registradas en el primer trimestre de 2020, se recibieron así: Museo Departamental de Ciencias Naturales (4), equivalente al 8,70%.

5.2.4. CONSOLIDACION Y ANLISIS DE LAS SUGERENCIAS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.

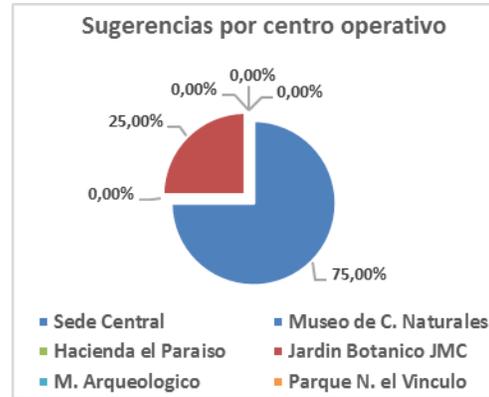
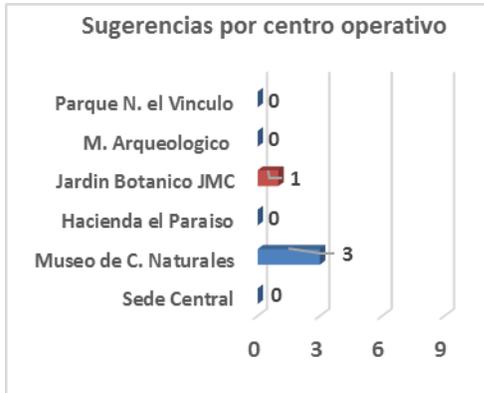
Durante el primer trimestre de 2020, se recibió en total cuatro (4) sugerencias equivalentes al 8,70% del total (46) **PQRSD**, los cuales se recibieron por buzón, y hacen referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
4	3. Museo de Ciencias Naturales	Las sugerencias hacen referencia a la falta de aire acondicionado en las salas de tercer piso; los dispositivos interactivos no funcionan; el mobiliario de las salas es muy antiguo; imágenes sin color; falta de iluminación.
	1. Jardín Botánico	Se realizó la visita al jardín para conocer sobre variedad de plantas; solo hay árboles madereros y se encuentra lleno de maleza.

Sugerencias por centro operativo. Ver Tabla Nro. 8.

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	0	0,00%
Museo de C. Naturales	3	75,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	1	25,00%
M. Arqueologico	0	0,00%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%

Tabla Nro. 8 (Sugerencias por centro operativo).



Grafica Nro. 8 (Sugerencias por centro operativo).

La grafica Nro.8, muestra que las cuatro (4) sugerencias registradas en el primer trimestre de 2020, se recibieron así: Museo de Ciencias naturales (3), equivalente al 75,00%, y Jardín Botánico (1), equivalente al 25,00%.

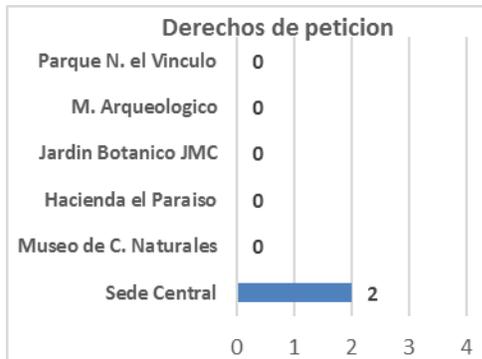
5.2.5 DERECHOS DE PETICIÓN

En el primer trimestre de 2020, se recibieron dos (2) derechos de petición, en la Administración Central, se relacionaron en el formato de control en la oficina Jurídica de la institución como 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. 9.

DERECHOS DE PETICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	2	100,00%
Museo de C. 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	2	100,00%

Tabla Nro. 9 (Derechos de Petición).



Grafica Nro. 9 (Derechos de Petición).

La grafica Nro. 9 muestra que los dos (2) derechos de petición recibidos en el primer trimestre de 2020, corresponden a la Administración 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 analizar 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.

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 facilitan a la ciudadanía interponer los **PQRSD y derechos de petición**. 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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La entidad también dispone de una línea telefónica por medio de la 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 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”

En el primer trimestre de 2020 los medios de comunicación más utilizado para

interponer los cuarenta y seis (46) **PQRSD y derechos de petición**, fue el correo electrónico, veintitrés (23) equivalente al 50,00% y buzón veintitrés (23), equivalente al 50,00%.

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 a nuestros visitantes y usuarios.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los temas presentados en los **PQRSD** se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, de mejora en la prestación de los servicios y atención en los centros operativos y sede administrativa del **INCIVA**, para lo cual dispone de 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.
- 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”.
- 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, para satisfacción del usuario.
- 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.