



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 y Consolidado Vigencia 2016

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

**Cali 10 de enero
2017**

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 al tratamiento del sistema de PQRSD y Derechos de Petición que la ciudadanía interpone ante la Entidad y sus centros operativos durante el cuarto trimestre de la vigencia 2016.

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias 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 cumplimiento de metas, objetivos y políticas para el logro de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

El sistema PQRSD está debidamente documentado, se encuentra aprobado por comité MECI: el Procedimiento PMD4 Atención Derechos de Petición, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con sus respectivos formatos y manual de uso de los buzones.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas y denuncias por corrupción, que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el **INCIVA** a través del sistema PQRSD, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuestas y efectuar las recomendaciones a la Dirección y los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información u observaciones interpuestas por la comunidad ante el **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2016.

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

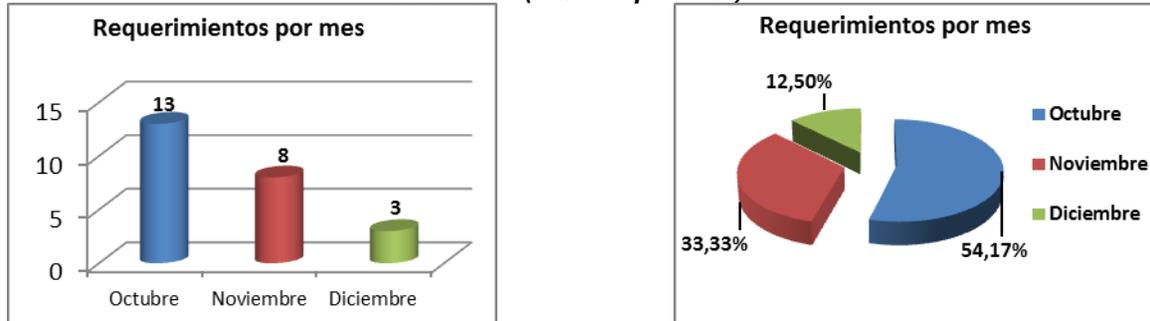
De acuerdo con la base de datos del sistema PQRSD y Derechos de Petición, se encuentran registradas durante el Cuarto trimestre de la vigencia 2016, un total de veinticuatro (24) peticiones y derechos de petición, interpuestas ante el **INCIVA**, y los centros operativos a su cargo, todas relacionadas con la misión institucional.

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE DE 2016

El número de PQRSD y Derechos de Petición interpuestas por la comunidad en general durante el cuarto trimestre de 2016, presentó el siguiente comportamiento mensual. Ver tabla No. 1 (**PQRSD y Derechos de Petición por mes**)

TOTAL REQUERIMIENTOS POR MES		
MES	Nro DE PQRSD	PORCENTAJE
Octubre	13	54,17%
Noviembre	8	33,33%
Diciembre	3	12,50%
TOTAL	24	100,00%

Tabla No. 1 (PQRSD por Mes).



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

De acuerdo con lo anterior, se observa que los meses de octubre y noviembre registran la mayor cantidad de requerimientos recibidos, trece (13) y ocho (8) respectivamente, que equivalen al 87,50% (21), del total recibidos durante el cuarto trimestre de 2016 (24), seguidos del mes de diciembre con un 12,50%, (3).

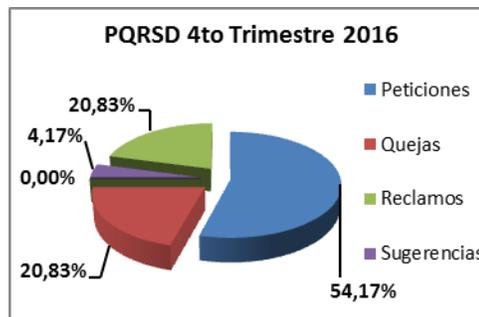
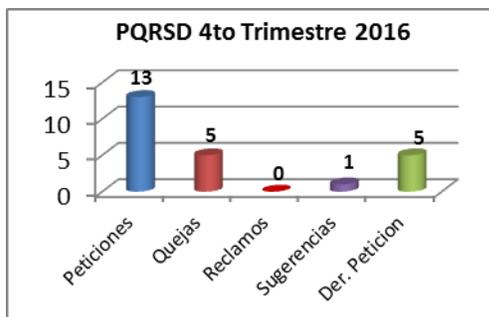
5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El procedimiento de PQRSD y derechos de petición implementada por el **INCIVA** y sus centros operativos permite al ciudadano al momento de diligenciar e interponer el requerimiento, se pueda clasificar en (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición) e igualmente conocer sus solicitudes e inquietudes presentes al momento de interactuar con la entidad. Ver tabla No. 2 (**PQRSD y DERECHOS DE PETICIÓN Cuarto Trimestre 2016**).

REQUERIMIENTOS		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	13	54,17%
Quejas	5	20,83%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	1	4,17%
Der. Petición	5	20,83%
TOTAL PQRSD	24	100,00%

Tabla No.2 (PQRSD y Derechos de Petición, Cuarto Trimestre 2016)

Las veinticuatro (24) PQRSD y Derechos de Petición, están conformadas por: trece (13) peticiones, equivalentes al 54,17% del total, cinco (5) derechos de petición, equivalentes al 20,83%, cinco (5) quejas, equivalentes al 20,83%, una (1) sugerencia, equivalente al 4,17% y cero (0) reclamos.



Grafica No. 2. (PQRSD y Derechos de Petición cuarto Trimestre 2016).

5.1.2. PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACION

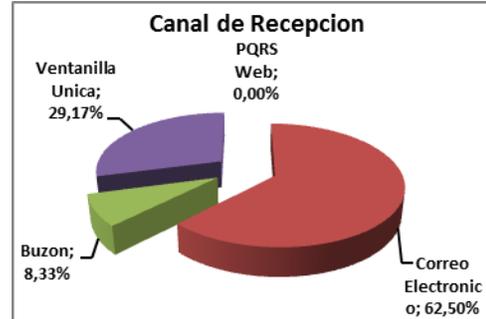
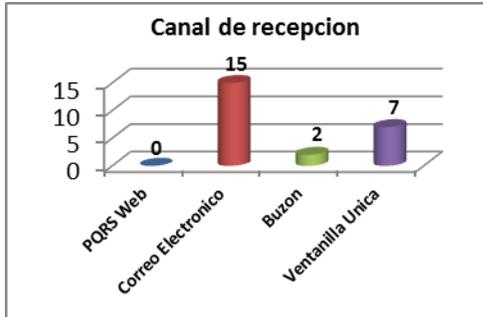
La Institución ha establecidos diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas, felicitaciones. Estos son:

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

De conformidad con la información registrada en el sistema de PQRSD, se observa que el medio más usado por la ciudadanía para interponer los recursos ante el **INCIVA**, es el correo electrónico, quince (15) PQRSD, equivalente al 62,50% del total, seguido de ventanilla única (7) PQRSD, equivalente al 29,17%, buzón (2) PQRSD, equivalente al 8,33%, y el dispositivo menos utilizado fue el módulo PQRSD web cero (0) PQRSD, ver tabla No. 3, (**canales de recepción de Cuarto Trimestre de 2016**).

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD 4to TRIM. 2016		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRS Web	0	0,00%
Correo Electronico	15	62,50%
Buzon	2	8,33%
Ventanilla Unica	7	29,17%
TOTAL	24	100,00%

Tabla No. 3 (Canales de Recepción cuarto Trimestre 2016)



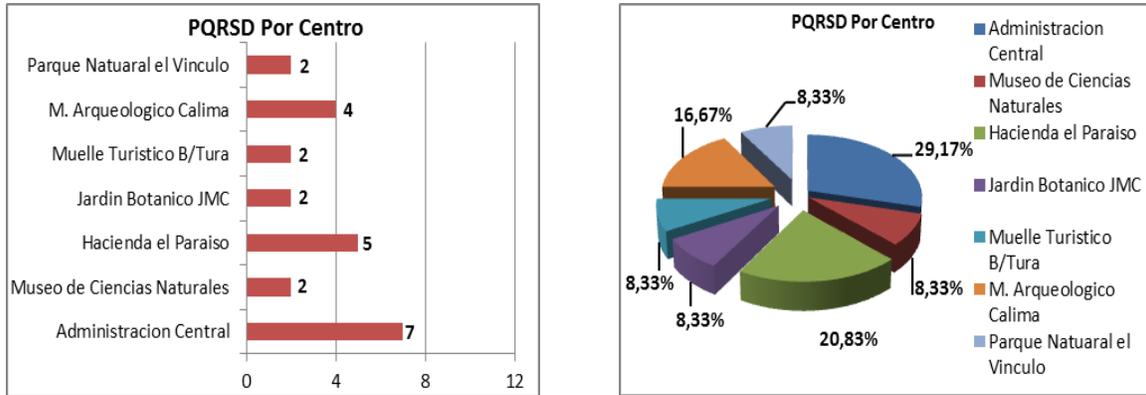
Grafica No. 3 (Canales de Recepción Cuarto Trimestre 2016)

5.1.3. PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron el siguiente número de requerimientos durante el cuarto trimestre 2016 así: La Administración Central registra un 29,17% (7), del total de requerimientos recibidos (24), seguida de la Hacienda el Paraíso con un registro del 20,83% (5), Museo arqueológico Calima Darién con 16,67 (4), el Museo de Ciencias Naturales FCL, el Jardín Botánico JMC, el Muelle Turístico de Buenaventura y el Parque Natural Regional El Vínculo registran cada uno un 8,33%, equivalente a (2) requerimientos, como se observa en la tabla No. 4 (**PQRSD por centro operativo**).

PQRSD POR CENTRO 4to TRIMESTRE 2016		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	7	29,17%
Museo de Ciencias Naturales	2	8,33%
Hacienda el Paraíso	5	20,83%
Jardín Botánico JMC	2	8,33%
Muelle Turístico B/Tura	2	8,33%
M. Arqueológico Calima	4	16,67%
Parque Natural el Vínculo	2	8,33%
TOTAL	24	100,00%

Tabla No. 4 (PQRSD por centro operativo).



Gráfica No. 4 (PQRSD por centro operativo).

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE EN EL INCIVA

De acuerdo con el reporte del sistema PQRSD, el tema que mayor número de requerimientos recibió y atendió durante el cuarto trimestre fue el de “Atención y servicio a la ciudadanía” con un total de trece (13) peticiones, relacionadas con solicitud de información general de los centros operativos, como: ubicación, señalización, horarios de atención, tarifas de boletería en general, atención a grupos personas naturales o empresas, programación y disponibilidad para la atención al público.

5.2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

De conformidad con el reporte generado con fechas de corte 31 de diciembre de 2016, de las veinticuatro (24) PQRSD y Derechos de Petición recibidos durante el cuarto trimestre de 2016 en el **INCIVA**, se han atendido 22 las cuales están cerradas dentro de los términos establecidos por la Ley.

A continuación se analiza de forma general el cumplimiento de los términos y la trazabilidad del sistema de PQRSD y derechos de petición.

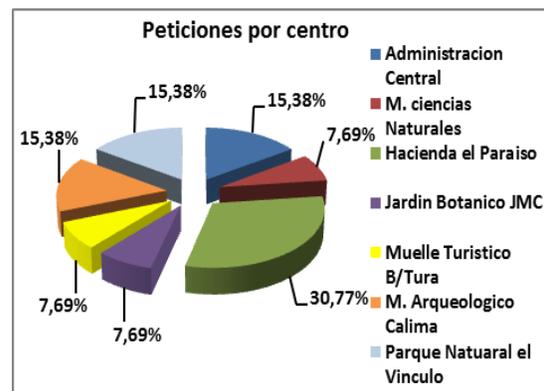
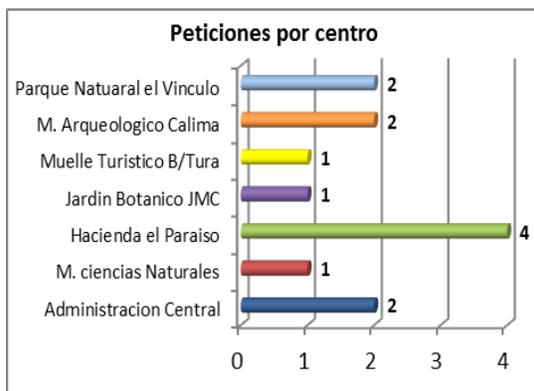
5.2.1. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS PETICIONES EN LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2016, el sistema PQRSD presentó un total de trece (13) peticiones en todos los centros, equivalentes al 54,17% del total (24) requerimientos, estas se recibieron por medio del correo electrónico, y se contestaron por este mismo medio desde la Subdirección de Mercadeo y Divulgación, en su mayoría se solicita información general de los centros, como:

ubicación, señalización, horarios de atención, tarifas de boletería en general, atención a grupos de personas naturales o empresas, programación y disponibilidad para la atención al público. Ver Tabla No. 5 (**Peticiones por Centro**).

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	2	15,38%
M. ciencias Naturales	1	7,69%
Hacienda el Paraiso	4	30,77%
Jardin Botanico JMC	1	7,69%
Muelle Turistico B/Tura	1	7,69%
M. Arqueologico Calima	2	15,38%
Parque Natuaral el Vinculo	2	15,38%
TOTAL	13	100,00%

Tabla No. 5 (Peticiones por Centros).



Grafica No. 5 (Peticiones por centro)

La grafica muestra que las trece (13) peticiones recibidas en los centros operativos en el cuarto trimestre de 2016, se recibieron de la siguiente manera: Hacienda El Paraiso (4), equivalente al 30,77%, Administracion central, Parque Natural Regional El Vínculo y Museo Arqueológico Calima, con (2) cada uno, equivalente al 15,38% respectivamente, el Muelle Turístico de B/tura, Jardin Botánico JMC y Museo de Ciencias Naturales FCL con (1), equivalente al 7,69%.

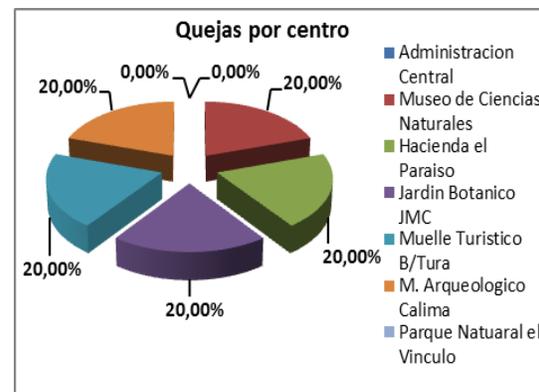
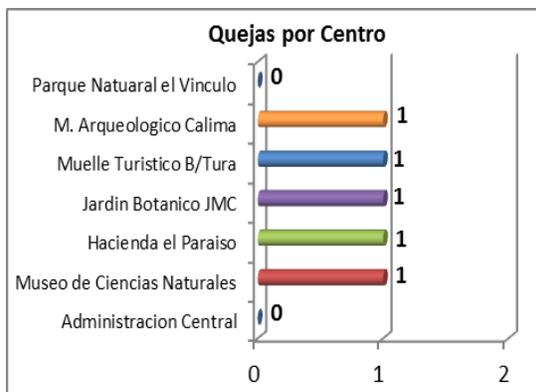
5.2.2 TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS

OPERATIVOS

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2016, el sistema PQRSD presentó cinco (5) quejas por parte de ciudadanía en general y los visitantes a los centros operativos a cargo del **INCIVA**. Ver tabla No. 6 (**Quejas por centro**).

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	1	20,00%
Hacienda el Paraiso	1	20,00%
Jardin Botanico JMC	1	20,00%
Muelle Turistico B/Tura	1	20,00%
M. Arqueologico Calima	1	20,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	5	100,00%

Tabla No. 6. (Quejas por centro)



La grafica muestra que las cinco (5) quejas recibidas en los centros operativos en el cuarto trimestre de 2016, se recibieron de la siguiente manera: Museo Arqueológico Calima una (1), Hacienda el Paraiso una (1), Museo de Ciencias Naturales FCL una (1) Muelle Turístico de Buenaventura una (1) y Jardin Botánico JMC una (1), cada una equivalente al 20,00% respectivamente.

La Queja correspondiente al Muelle Turístico de Buenaventura hace referencia a la inquietud respecto al paso a seguir con los tiquetes comprados con anterioridad al **INCIVA** para el ingreso al Muelle, el cual en el mes de noviembre fue entregado al Distrito de Buenaventura. La queja del Jardin Botánico JMC recibida a través de una encuesta de satisfacción, la cual hace referencia a que no se pudo realizar la

visita guiada por llegar al Jardín a las 3:20 p.m, y el guía indicó que ya no era posible realizar el recorrido, a pesar de que el grupo aclaró incluso que venía de la Universidad Distrital de Bogotá y que habían tenido con algunos contratiempos con el transporte.

Ambas quejas se encuentran abiertas a la fecha.

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

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2016, el sistema PQRSD no presentó reclamos por parte de ciudadanía en general, ni de los visitantes a los centros operativos a cargo del **INCIVA**. Ver Tabla No.7 (**Reclamos por centro**).

RECLAMOS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	0	0,00%
M.ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraíso	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
Muelle Turístico B/Tura	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	0	0,00%
Parque Natural el Vínculo	0	0,00%
TOTAL	0	0,00%

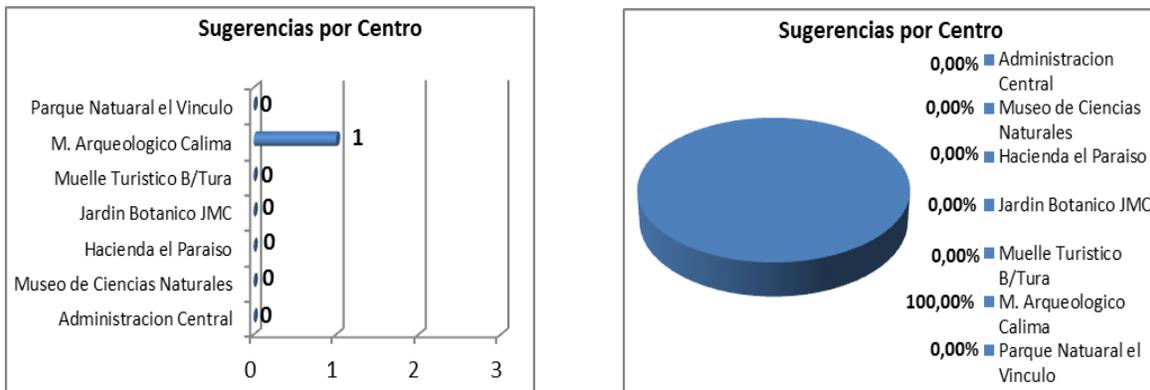
Tabla No. 7 (Reclamos por centro)

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

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2016, el sistema PQRSD presentó una sugerencia por parte del Museo Arqueológico Calima, equivalente al 100,00%, esta se recibió por medio de buzón y se intentó contestar vía telefónica, pero no respondieron, trata el siguiente tema: Falta de publicidad para orientar al turista, hacerle saber que el museo existe y mejorar la señalética de acceso al sitio. Ver Tabla No.8 (**Sugerencias por centro**).

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
Muelle Turístico B/Tura	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	1	100,00%
Parque Natural el Vínculo	0	0,00%
TOTAL	1	100,00%

Tabla No. 8 (Sugerencias por centro).



Grafica No. 8 (Quejas por Centro)

La grafica muestra que la (1) sugerencia recibida en el cuarto trimestre de 2016, se recibió en el Museo Arqueológico Calima, equivalente al 100% del total.

El análisis del comportamiento del sistema de PQRSD permite además del seguimiento a su trazabilidad y control de cumplimiento de las mismas, buscar formular e implementar estrategias para entrar a examinar los procedimientos y conducta de los centros de acuerdo al total de PQRSD recibidas con el objetivo de fortalecer la imagen de los mismos y lograr que su portafolio de servicios se vea mucho más atractivo para los visitantes locales, nacionales y extranjeros.

5.2.5 DERECHOS DE PETICIÓN

Para el cuarto trimestre de 2016, se recibieron un total de cinco (5) derechos de petición, dirigidos a la Administración Central (uno con fecha de recepción 22 de septiembre de 2016) los cuales fueron relacionados en el formato de control por

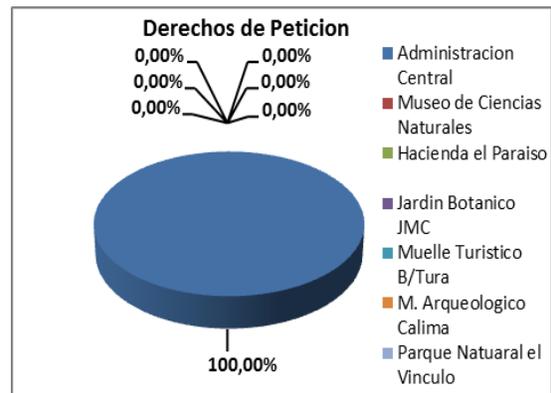
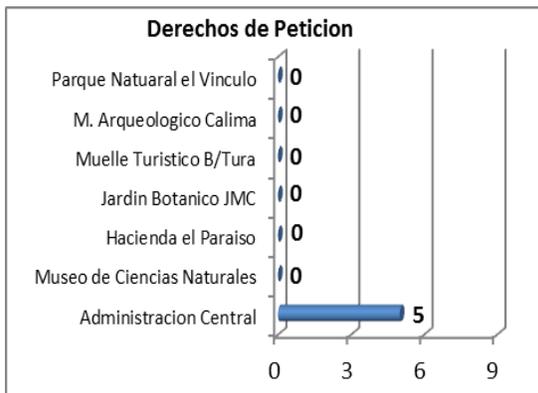
parte de la Oficina Jurídica de la institución como responsable de Derechos de Petición de acuerdo al procedimiento.

De acuerdo a información emitida por la Oficina Jurídica responsable de la trazabilidad de los derechos de petición, estos han sido contestados y cerrados en su totalidad.

Ver tabla No. 9 (**Derechos de Petición**).

DERECHOS DE PETICIÓN		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	5	100,00%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
Muelle Turistico B/Tura	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	5	100,00%

Tabla No. 9 (Derechos de Petición por centro).



Grafica No. 9 (Derechos de Petición por Centro)

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 al sistema de **PQRSD** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición) que interpone la ciudadanía en los 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 de los centros operativos Comité MECI y hace parte del Sistema de Gestión de Calidad.

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación es la encargada del proceso de recibir, analizar y direccionar las solicitudes a las diferentes dependencias competentes para trámite y respuesta oportuna al ciudadano.

La entidad dispone adicionalmente de un canal telefónico a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones.

En el portal web de la entidad, www.inciva.gov.co, se encuentran publicados los informes trimestrales de PQRSD interpuestas por la ciudadanía ante el **INCIVA**, 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 reporte emitido por el sistema PQRSD de los veinticuatro (24) requerimientos interpuestos en el cuarto trimestre de 2016, se encuentran cerrados veintidós (22), en su trazabilidad, quedando abiertas dos (2) quejas.

El medio de comunicación más utilizado durante el cuarto trimestre de 2016, por la ciudadanía para interponer las peticiones ante el **INCIVA**, es el correo electrónico con quince (15) PQRSD, equivalente al 62,50% del total (24), seguido de ventanilla única (7) PQRSD, equivalente al 29,17%, buzón (2) PQRSD, equivalente al 8,33%, y el dispositivos menos utilizado fue el módulo web en el cual se registraron cero (0) PQRSD.

La eficiencia en el control de calidad del sistema de 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

RECOMENDACIONES

El Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **INCIVA**, dispone de unos recursos establecidos en unos canales de comunicación que permiten llegar a toda la comunidad e interactuar de forma general, y hacer que el sistema y procedimiento de **PQRSD** implementado por la entidad sea efectivo, para lo cual hace las siguientes recomendaciones:

- Promover el uso del aplicativo web **PQRSD**, como medio de comunicación efectivo con la entidad.
- Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada dependencia para realizar un seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- Se recomienda a todos los funcionarios revisar a diario los correos institucionales, pues si bien hay un correo determinado para las PQRSD, estas pueden llegar directamente a cualquier correo e igualmente deben ser tramitadas.
- 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”

CONSOLIDADO SISTEMA PQRSD Y DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2016

El 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 consolidado del sistema PQRSD y derechos de petición que la ciudadanía interpuso ante la entidad durante la vigencia 2016.

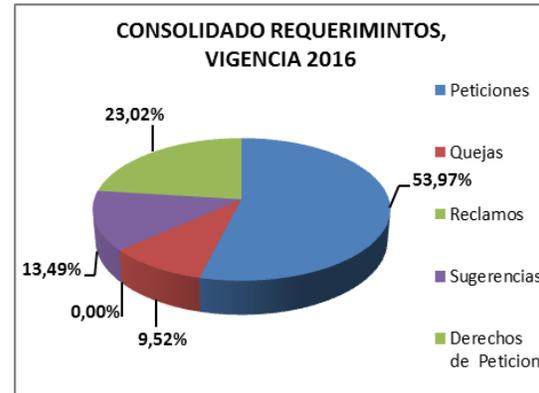
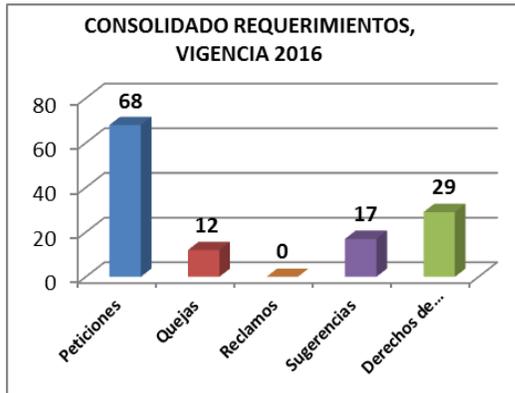
De acuerdo a los informes presentados en los cuatro trimestres referentes al sistema PQRSD y derechos de petición correspondientes a la vigencia 2016, el sistema arroja como consolidado en la entidad y sus centros operativos un total de ciento veintiséis (126) requerimientos.

El total de requerimientos (126) están distribuidos en el siguiente orden: Total Peticiones: Sesenta y ocho (68) equivalentes al 53,97%, derechos de petición: veintinueve (29), equivalentes al 23,02%, sugerencias: diez y siete (17), equivalentes al 13,49%, quejas: doce (12), equivalentes al 9,52%, y por último los reclamos: cero (0).

Ver tabla No. 1 (**Total requerimientos, vigencia 2016**).

REQUERIMIENTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	68	53,97%
Quejas	12	9,52%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	17	13,49%
Derechos de Peticion	29	23,02%
TOTAL PQRS	126	100,00%

Tabla No. 1 (**Total Requerimientos, vigencia 2016**).



Grafica No. 1 (total requerimientos, vigencia 2016)

La Institución ha establecido diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas, felicitaciones. Estos son:

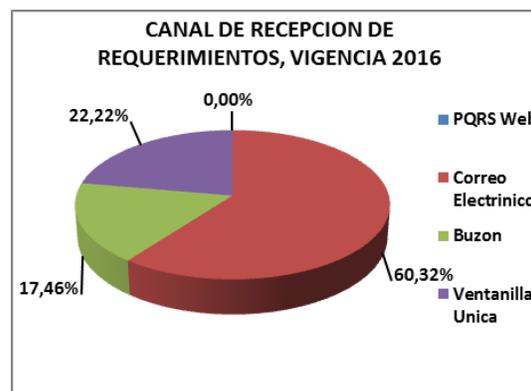
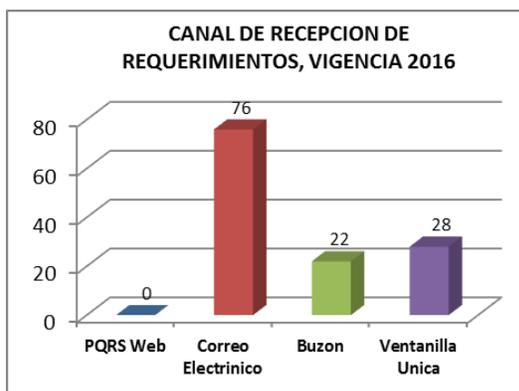
1. Módulo PQRSD en el portal web de la entidad.
2. Correo electrónico.
3. Buzón de sugerencias.
4. Ventanilla única para radicación de documentos.

El consolidado del sistema de PQRSD y derechos de petición, vigencia 2016, tuvieron el siguiente comportamiento de acuerdo a los diferentes canales de comunicación.

Ver tabla No. 2 (Canal de recepción de PQRSD y derechos de petición).

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRS Web	0	0,00%
Correo Electronico	76	60,32%
Buzon	22	17,46%
Ventanilla Unica	28	22,22%
TOTAL	126	100,00%

Tabla No. (Canal de recepción de PQRSD).



Grafica No.2 (Canal de recepción de requerimientos, vigencia 2016).

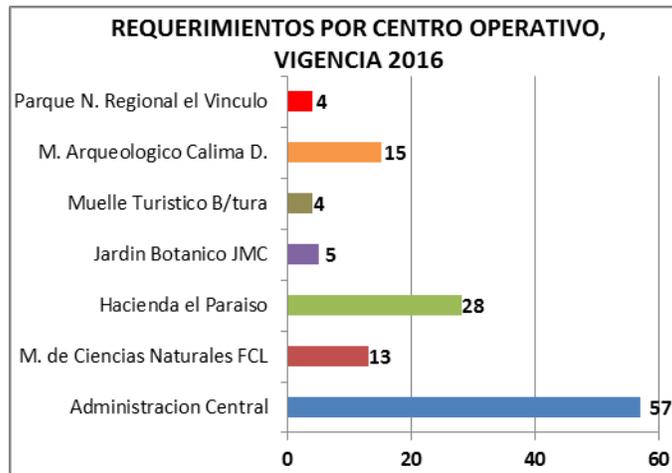
La grafica muestra que el canal más utilizado durante toda la vigencia 2016, fue el correo electrónico con un total de setenta y seis (76) requerimientos que equivalen al 60,32%, en segundo lugar tenemos ventanilla única con veintiocho (28), equivalente al 22,22%, en tercer lugar tenemos el buzón con veintidós (22), equivalente al 17,46%, y por último tenemos la página web con cero (0).

El sistema de PQRSD y derechos de petición igualmente nos permite conocer como fue dicho comportamiento en los centros operativos a cargo de la institución durante la vigencia 2016.

Ver tabla No. 3 (requerimientos por centro operativo, vigencia 2016).

REQUERIMIENTOS POR CENTRO OPERATIVO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	57	45,24%
M. de Ciencias Naturales FCL	13	10,32%
Hacienda el Paraíso	28	22,22%
Jardín Botánico JMC	5	3,97%
Muelle Turístico B/tura	4	3,17%
M. Arqueológico Calima D.	15	11,90%
Parque N. Regional el Vínculo	4	3,17%
TOTAL	126	100,00%

Tabla No. 3 (Requerimientos por centro operativo).



Grafica No. 3 (Requerimientos por centro operativo, vigencia 2016).

La grafica muestra que el centro con más requerimientos fue la administración central con cincuenta y siete (57) del total (126), equivalente al 45,24%, seguida de la Hacienda El Paraíso con veintiocho (28), equivalente al 22,22%, el Museo Arqueológico Calima con quince (15), equivalente al 11,90%, Museo de Ciencias Naturales FCL con trece (13), equivalente al 10,32%, Jardín Botánico JMC con cinco (5), equivalente al 3,97, y por ultimo tenemos el Parque Natural Regional El Vínculo y el Muelle Turístico de Buenaventura con cuatro respectivamente con cuatro (4), equivalente al 3,17%.

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 al sistema de **PQRSD** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición) que interpone la ciudadanía en los 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 de los centros operativos por el comité MECI.

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación es la encargada del proceso de recibir, analizar y direccionar las solicitudes ciudadanas a las diferentes dependencias competentes para trámite y respuesta al ciudadano.

En el Portal web de la entidad, www.inciva.gov.co, se encuentran publicados los informes de PQRSD y derechos de petición, interpuestas por la ciudadanía ante el **INCIVA**, 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 reporte emitido por el sistema PQRSD de los ciento veintiséis (126) requerimientos interpuestos en la vigencia 2016, se encuentran cerrados ciento veinticuatro (124), en su trazabilidad, quedando abiertos dos (2), que corresponden a una queja del Muelle Turístico de Buenaventura y la otra del Jardín Botánico JMC, las cuales se les está dando el trámite correspondiente, como quedo especificado en el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2016.