



**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL
PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA**



Gobernación
Valle del Cauca

080.15.20.21

INCIVA	9253
Al contestar cite este número:	2021-01-27 15:33:50
Fecha	01001 - Dirección y Secretaría de la Dirección
Enviar a	7
Folios	0
Anexos	

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ANÁLISIS AL INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS. (PQRS).**

**CONSOLIDADO
ENERO A DICIEMBRE DE 2020**

PRESENTADO AL DIRECTOR DE INCIVA.

**ELABORADO POR:
GILBERTO GARCIA GONZALEZ
ASESOR DE CONTROL INTERNO**

ENERO 27 DE 2021



**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL
PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA**



OBJETIVO:

Cumplir con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2.011, los trámites adelantados frente a las quejas, sugerencias y reclamos recibidos consolidado a enero a diciembre de 2020.

OBJETIVO ESPECIFICO:

Verificar por parte del Asesor de Control Interno las acciones realizadas por la Oficina de Mercadeo y Divulgación, dependencia que tiene como función el de atender de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten en la entidad a través de los canales establecidos para ello, en la Administración Central y los cinco (5) Centros Operativos.

ALCANCE:

El proceso abarca las actividades comprendidas entre el análisis de los resultados PQRSD de los usuarios, hasta la implementación de los correctivos correspondientes.

METODOLOGÍA:

Revisión de los documentos soportes que respaldan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, del informe consolidado por la Subdirección de Mercadeo y Divulgación.

MARCO LEGAL:

Los artículos 209 y 269 de la Constitución Política de Colombia de 1991, los cuales determinan la obligación de diseñar y aplicar, métodos y procedimientos de Control Interno.

Ley 87 del 29 de noviembre 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.

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”.



**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL
PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA**



INFORME DE EVALUACIÓN:

En cumplimiento de lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, INCIVA cuenta con la Subdirección de Mercadeo y Divulgación, una dependencia responsable, encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Dentro del proceso de recepción y trámite de PQRSD en INCIVA se evidencian la implementación de los siguientes puntos de Control:

Procedimiento documentado.

Se direccionan las PQRSD según tema a quien corresponde para dar respuesta según tiempos establecidos en el procedimiento.

Se archivan las PQRSD, en orden cronológico.

SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRSD:

En adición a lo anterior, se verificó que se encuentran establecidos por INCIVA los siguientes mecanismos de participación ciudadana relacionadas con este requerimiento y que son materia de análisis en el presente informe así:

En la vigencia de 2020, en el sistema PQRSD y Derechos de Petición, se encuentran registradas un total de cuatrocientas ochenta y tres (483), todos de carácter misional.

Ver tabla No.1 (PQRSD y Derechos de petición, vigencia 2020).

PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	443	91.72 %
Quejas	16	3.31 %
Reclamos	9	1.86 %
Sugerencias	7	1.145 %
Denuncias	0	0.00 %
Derechos de petición	8	1.66 %
TOTAL PQRSD	483	100.00 %

COMPARATIVO (PQRSD y Derechos de petición, vigencia 2019 Y 2020).

PQRSD	CANTIDAD 2019	CANTIDAD 2020
Peticiones	80	443
Quejas	9	16
Reclamos	0	9
Sugerencias	14	7
Derechos de petición	0	0
Denuncias	19	8
TOTAL PQRSD	122	483

Para la vigencia de 2020 se presentaron 361 PQRSD, más que en la anterior vigencia 2019, para un 74.74 % -.

La vigencia 2020 a causa de la pandemia del Covid 19 y el consecuente confinamiento decretado por el Gobierno Nacional a partir del 16 de marzo de 2020. Por tal motivo la Dirección de INCIVA se vio obligada a cerrar los centros operativos al público, lo que llevó a la Subdirección de Mercadeo y Divulgación al diseño de estrategias virtuales de promoción y divulgación basadas acciones orientadas al procuren el desarrollo y/o apoyo de procesos de investigación, apropiación, divulgación y gestión del conocimiento, para la preservación y uso del patrimonio natural y cultural del Valle del Cauca y la región.

En tal razón, teniendo en cuenta la interacción de la ciudadanía con las propuestas virtuales, **se amplió el uso de canales de comunicación al momento de interponer sus PQRSD y derechos de petición.**

Los medios más utilizados por los usuarios para tramitar las distintas PQRSD en la entidad son el correo electrónico, el buzón y la página WEB, continuando con la ventanilla única.

ESTADO DE LAS PQRSD:



**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL
PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA**



Gobernación
Valle del Cauca

Dentro de la totalidad de las PQRSD se detectaron necesidades de usuarios a las cuales se les dio trámite oportuno en tiempo.

MOTIVOS DE LAS PQRSD:

Los principales motivos de recurrencia de los usuarios hacia INCIVA son para solicitar información de tipo institucional:

- Ubicación de los Centros Operativos, señalización de vías de acceso, con sus horarios de atención, información de días de visitas, disponibilidad de atención.
- En el museo de Ciencias, el aseo de los baños es muy deficiente, no colocan papel higiénico ni jabón para lavar las manos.
- Los guías manejan grupos muy grandes y no se aprovecha la guianza.
- No existe rotulación en Ingles para una mejor información de los turistas extranjeros.
- Se debe mejorar el mantenimiento de las áreas locativas.

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS:

Se cumple con los términos establecidos en el procedimiento de atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. En promedio el tiempo de respuesta a las solicitudes corresponde a cuatro (4) días hábiles.

PQRSD, POR CENTROS OPERATIVOS:

Ver tabla No.2 (PQRSD y Derechos de petición, vigencia 2020).

PQRSD POR CENTRO OPERATIVO.		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Museo Ciencias naturales	262	54.24 %
Administración Central	55	11.39 %
Hacienda El Paraíso	117	24.22 %
Museo Arqueológico Calima	34	7.04 %
Parque Natural El Vinculo	2	0.41 %
Jardín Botánico JMC.	13	2.69 %
TOTAL PQRSD	483	100.00%

Avenida Roosevelt N° 24-80 Teléfonos: PBX: 5146848 Ext. 110

Apartado Aéreo 2705 Cali - Colombia

controlinterno@inciva.gov.co



**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL
PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA**



COMPARATIVO (PQRSD y Derechos de petición, vigencia 2019 Y 2020).

PQRSD POR CENTRO OPERATIVO.		
CENTRO	CANTIDAD 2019	CANTIDAD 2020
Museo Ciencias naturales	34	262
Administración Central	36	55
Hacienda El Paraíso	34	117
Museo Arqueológico Calima	8	34
Parque Natural El Vinculo	8	2
Jardín Botánico JMC.	2	13
TOTAL PQRSD	122	483

RECOMENDACIONES:

- Se sugiere ajustar el formato de seguimiento a las PQRSD incluyéndoles la hora y fecha en la que llama el petionario.
- Se sugiere suscribir plan de mejoramiento por proceso o individual por la frecuencia en algunos PQRSD.
- Se debe publicar en la página web de INCIVA el documento que indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas.
- Se debe publicar en la página web de INCIVA el registro de presentación de las PQRSD, escritos, recursos y demás solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Se debe establecer el procedimiento a seguir, para los casos que los usuarios requieran orientación e información en otra dependencia distinta a la Subdirección de Mercadeo y Divulgación.
- Se sugiere incluir una actividad en el procedimiento PMD4-Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se le informe al quejoso sobre el trámite iniciado y terminado, por la administración Central.

Avenida Roosevelt No. 24-80 Teléfonos: – 5146848
Apartado Aéreo 2705 Cali - Colombia
controlinterno@inciva.gov.co



**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA PRESERVACIÓN DEL
PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL VALLE DEL CAUCA**



- Socializar el procedimiento PMD4-Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con todos los funcionarios de INCIVA.
- Es importante continuar midiendo la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Institución, para identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano, con el fin de gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Se sugiere se realicen comparativos entre los periodos evaluados, es el caso de los canales de comunicación y de las PQRSD para visualizar su comportamiento y realizar el análisis de datos pertinente que sirva para la toma de decisiones.
- Recomiendo muy respetuosamente, realizar reuniones trimestrales con las Directivas, a fin de realizar el seguimiento al cumplimiento de todas las actividades de mejora en la administración central y de todos los centros operativos, buscando fortalecer la imagen Institucional.
- Estos temas deben ser tratados y socializados de manera categórica en los comités directivos, en busca de una adecuada respuesta al quejoso y dar solución a las expectativas, necesidades y satisfacción de nuestros clientes.

Atentamente,

(Original firmado).

GILBERTO GARCIA GONZALEZ

Asesor de Control Interno

Gestión Documental.

Original: JONATHAN VELASQUEZ ALZATE, Director INCIVA

1ª Copia: Emily Vélez Ávila. – Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Archivo Oficina de Control Interno

F:\MisDocumentos\CARPETA MAESTRA MECI - SGC. INFORMES \080.15.21 INFORME PQRS CONSOLIDADO ENERO A DICIEMBRE 2020.doc

Avenida Roosevelt N° 24-80 Teléfonos: PBX: 5146848 Ext. 110

Apartado Aéreo 2705 Cali - Colombia

controlinterno@inciva.gov.co