



**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 2021

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali 16 de julio 2021

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 segundo trimestre de la vigencia 2021.

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 la transparencia y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

El sistema 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 para dar respuesta oportuna al ciudadano y hacer las recomendaciones a la Dirección y los responsables de los procesos.

3. ALCANCE

Cantidad de **PQRSD** que se recibieron por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad al **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2021.

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. CONSOLIDACION DE LOS PQRSD Y DERECHOS DE PETICION

El **INCIVA** y sus centros operativos, registraron un total de ciento sesenta y cuatro (164) **PQRSD** y derechos de petición en el segundo trimestre de 2021, interpuestos por la comunidad todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

<i>Consolidacion de PQRSD 2do trimestre 2021</i>		
<i>MES</i>	<i># DE PQRSD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Abril	83	50,6%
Mayo	19	11,6%
Junio	62	37,8%
TOTAL	164	100,0%

Tabla Nro. 1 (Consolidación de los PQRSD 2do trimestre de 2021).



Grafica Nro.1 (Consolidación de los PQRSD 2do trimestre de 2021).

La gráfica Nro. 1 muestra que el mes con mayor número de **PQRSD** recibidos, fue abril con ochenta y tres (83) del total (164), equivalente al 50,6%, junio con sesenta y dos (62), equivalente al 37,8%, y mayo con diecinueve (19), equivalente al 11.6%.

La grafica 1ª muestra cómo fueron recibidos los ciento sesenta y cuatro (164) **PQRSD** y derechos de petición durante el segundo trimestre de 2021.

PQRSD ABRIL		PQRSD MAYO		PQRSD JUNIO	
Peticion	65	Peticion	16	Peticion	57
Queja	1	Queja	0	Queja	0
Reclamo	1	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	12	Sugerencia	2	Sugerencia	4
Denuncias	0	Denuncias	0	Denuncias	0
Der. Peticion	4	Der. Peticion	1	Der. Peticion	1
TOTAL	83	TOTAL	19	TOTAL	62

Grafica Nro. 1ª (Registro mensual de PQRSD y Der. de Petición, 2do trimestre-2021).

5.1. CLASIFICACION DE LOS PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El marco normativo de los **PQRSD** y derechos de petición que se registran en **INCIVA**, y sus centros operativos, permite 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.

Clasificación de los PQRSD		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	138	84,1%
Quejas	1	0,6%
Reclamos	1	0,6%
Sugerencias	18	11,0%
Denuncias	0	0,0%
Der. Petición	6	3,7%
TOTAL PQRSD	164	100,0%

Tabla Nro.2 (Clasificación de los PQRSD, segundo trimestre 2021).



Grafica Nro. 2, (Clasificación de PQRSD segundo trimestre 2021).

La grafica Nro. 2 muestra que los ciento sesenta y cuatro (164) **PQRSD**, están clasificados así: ciento treinta y ocho (138) peticiones, equivalentes al 84,1%, una (1) queja, equivalente al 0.6%, un (1) reclamo, equivalente al 0,6%, dieciocho (18) sugerencias, equivalente al 11,3%, seis (6) derechos de petición, equivalente al 3,7%.

5.2. CANALES DE COMUNICACIÓN DE LOS PQRSD, SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021.

El **INCIVA** tiene establecido canales de comunicación para la sede central y los centros operativos, con el objetivo de facilitar que la comunidad 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.

Adicionalmente con el inicio de la pandemia del Covid 19 el año inmediatamente anterior, que ocasionó el cierre de los centros operativos por su propagación por todo el territorio nacional, la Subdirección de Mercadeo y Divulgación diseñó importantes estrategias de promoción y divulgación promovidas a través de las redes sociales, basadas en los objetivos de la entidad, como son los de realizar acciones que procuren el desarrollo, estímulo y 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.

La participación de la ciudadanía en las actividades virtuales de promoción y

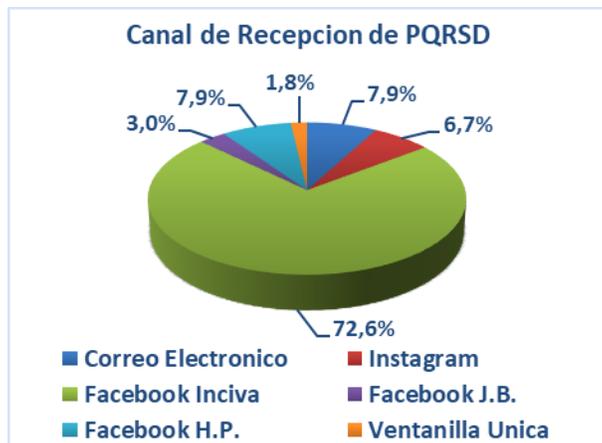
divulgación, permitió el uso de las redes sociales de la entidad como medios de comunicación facilitando así interactuar e interponer los **PQRSD**.

Canales Adicionales:

1. Correo Electrónico.
2. Instagram.
3. Facebook Inciva
4. Facebook Jardín Botánico.
5. Facebook Hacienda El Paraíso.
6. Ventanilla única. Ver tabla No. 3.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Electronico	13	7,9%
Instagram	11	6,7%
Facebook Inciva	119	72,6%
Facebook J.B.	5	3,0%
Facebook H.P.	13	7,9%
Ventanilla Unica	3	1,8%
TOTAL	164	100,0%

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción de PQRSD segundo trimestre 2021).



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción de PQRSD segundo trimestre 2021).

La grafica No. 3 muestra los canales de comunicación por los cuales se recibieron los **PQRSD**, así: Facebook Inciva (119), **PQRSD**, equivalente al 72,6% del total, (164), Facebook H.P. (13), equivalente al 7,9%, Correo Electrónico (13), equivalente

al 7,9%, Instagram (11), equivalente al 6,7 %, Facebook J.B. (5), equivalente al 3,0% y Ventanilla Única (1), equivalente al 1,8%.

5.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La sede central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron de la comunidad un total de ciento sesenta y cuatro (164) **PQRSD** y Derechos de Petición en el segundo trimestre de 2021. Ver tabla Nro.4.

PQRSD POR CENTRO OPERATIVO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	56	34,1%
Museo C. Naturales	19	11,6%
Hacienda El Paraiso	74	45,1%
Jardin Botánico	7	4,3%
M. Arqueologico	4	2,4%
Parque N. El Vínculo	4	2,4%
TOTAL	164	100,0%

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 Hacienda El Paraíso registra el mayor número de **PQRSD**, setenta y cuatro (74), del total (164), equivalente al 45,1%, seguido de la Sede Central cincuenta y seis (56), equivalente al 34,1%, Museo de Ciencias Naturales diecinueve (19), equivalente al 11,6%, Jardín Botánico siete (7). Equivalente al 4,3%, Parque Natural Regional El Vínculo cuatro (4), equivalente al 2,4%, Museo Arqueológico cuatro (4), equivalente al 2,4%.

6. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021.

En la consolidación y análisis de los **PQRSD** y Derechos de Petición, el tema más reiterativo que se atendió en este periodo fue “Solicitud de información de carácter institucional y misional del INCIVA y los centros operativos”.

Las solicitudes de información de INCIVA hacen referencia a: Solicitudes de empleo, entrega de hojas de vida, ubicación de la sede central, información de Céspedesia, taxidermia, solicitud de certificaciones laborales, ingresos y retenciones de ICA y rentas, información sobre contratación de gestores ambientales, asesoría en arqueología e investigaciones arqueológicas.

Las solicitudes de información de los centros operativos hacen referencia a: lugar de ubicación de los centros operativos, señalización y vías de acceso, transporte público para llegar a los centros, horarios de atención al público, costo de boletería, tipos de talleres ofrecidos, servicio de camping, servicio de restaurante, tienda de comidas rápidas, cortesías.

6.1. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

De conformidad con los registros existentes en el formato de control los ciento sesenta y cuatro (164) **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 30 de junio de 2021, 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%.

7. ANLISIS DE LAS PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021.

7.1 PETICIONES EN SEDE CENTRAL Y CENTROS OPERATIVOS DE INCIVA.

Durante el segundo trimestre de 2021, se recibió un total de ciento treinta y ocho (138) peticiones, equivalentes al 84,1% del total (164) **PQRSD**, de las cuales ciento siete (107) se recibieron por Facebook Inciva, trece (13) por Facebook Hacienda El Paraíso, nueve (9), por Correo Electrónico, cinco (5) por Facebook Jardín Botánico, y cuatro (4) por Instagram

Las peticiones diferentes a las de solicitud de información de carácter misional e institucional de la sede central de INCIVA y los centros operativos hacen referencia a:

Peticiones	Centro Operativo	Referencia
1	Sede central	Propuesta de acciones de difusión del Patrimonio Cultural del Perú
2	Hacienda El Paraíso	Solicitud grabación en la Hacienda El Paraíso para un trabajo de la universidad - Comunicación Social
3	Museo Departamental de Ciencias Naturales	Solicitud servicio de tanatopraxia para estudiantes de medicina veterinaria de la Universidad Santiago de Cali, disección en animales como herramienta de estudio.
4	Sede Central	Investigación: Etnobotánica de las comunidades cuna, waunana, choco del centro de documentación.
5	Sede Central	Información sobre el código para la separación de residuos.
6	Sede Central	Información sobre cómo se preservan las especies en el museo de ciencia naturales se Cali

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	31	22,5%
Museo C. Naturales	19	13,8%
Hacienda El Paraíso	73	52,9%
Jardín Botánico JMC	7	5,1%
M. Arqueológico	4	2,9%
Parque N. El Vínculo	4	2,9%
TOTAL	138	100,0%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por centro operativo).



Grafica Nro. 5 (Peticiónes por centro).

La grafica Nro. 5, muestra que las ciento treinta y ocho (138) peticiones, se recibieron así: Hacienda El Paraíso (73), equivalente al 52,9%, Sede Central (31), equivalente al 22,5%, Museo Departamental de Ciencias Naturales (19), equivalente al 13,8%, Jardín Botánico Juan María Céspedes (7), equivalente al 5,1%, Museo Arqueológico Calima (4), equivalente al 2,9%, y Parque Natural Regional El Vínculo (4), equivalente al 2,9%.

De acuerdo con la tabla Nro. 2, para el segundo trimestre, vigencia 2021 no se presentaron denuncias.

7.2 QUEJAS EN SEDE CENTRAL Y CENTROS OPERATIVOS DE INCIVA.

Durante el segundo trimestre de 2021, se recibió una (1) queja, equivalente al 0,6% del total (164) **PQRS**, la cual se recibió por Correo Electrónico en la Hacienda El Paraíso y hacen referencia a:

Queja	Centro Operativo	Referencia
1	Hacienda El Paraíso	Queja por no uso de tapabocas por parte del mediador durante el recorrido guiado.

Quejas por centro operativo. Ver Tabla Nro. 6.

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	0	0,0%
Museo C. Naturales	0	0,0%
Hacienda El Paraíso	1	100,0%
Jardín Botánico JMC	0	0,0%
M. Arqueológico	0	0,0%
Parque N. El Vínculo	0	0,0%
TOTAL	1	100,0%

Tabla Nro. 6 (Quejas por centro operativo).



Grafica Nro. 6 (Quejas por centro operativo).

La grafica Nro. 6, muestra que una (1) queja se recibió en la la Hacienda El Paraíso, equivalente al 100.00%.

7.3 RECLAMOS EN LA SEDE CENTRAL Y CENTROS OPERATIVOS DE INCIVA.

Durante el segundo trimestre de 2021, se recibió un (1) reclamo, equivalente al 0,60 % del total (164) **PQRSD**, el cual se recibió por Facebook Inciva en la Sede Central y hace referencia a:

Reclamo	Centro Operativo	Referencia
1	Sede Central	Deuda con un hotel

Reclamos por centro operativo. Ver Tabla Nro. 7.

RECLAMOS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	1	100,0%
Museo C. Naturales	0	0,0%
Hacienda El Paraíso	0	0,0%
Jardín Botánico JMC	0	0,0%
M. Arqueológico	0	0,0%
Parque N. El Vínculo	0	0,0%
TOTAL	1	100,0%

Tabla Nro. 7 (Reclamos por centro operativo).



Grafica Nro. 7 (Reclamos por centro operativo).

La grafica Nro.7, muestra que un (1) reclamo se recibió en: Sede Central (1), equivalente al 100,00%.

7.4 SUGERENCIAS EN SEDE CENTRAL Y CENTROS OPERATIVOS DE INCIVA.

Durante el segundo trimestre de 2021, se recibieron en total dieciocho (18) sugerencias equivalentes al 11,0% del total (164) **PQRSD** en la Sede Central, las cuales se recibieron por Facebook Inciva (11) y por Instagram (7).

De las dieciocho (18) sugerencias recibidas doce (14) hacen referencia a “Solicitud de información de carácter institucional y misional del INCIVA y los centros operativos” y las cuatro (4) restantes hacen referencia a:

Sugerencia	Centro Operativo	Referencia
1	Sede Central	Formar conciencia en la gente que esos envases vacíos no se debe tirar a los ríos ni a la calle.
2	Sede Central	Es un taller de educación ambiental. Con temas de nomenclatura del reciclaje y plásticos de un solo uso
3	Sede Central	Presencia de los arqueólogos de INCIVA en población indígena
4	Sede Central	Planos de la Hacienda el Paraíso

Sugerencias por centro operativo. Ver Tabla Nro. 8.

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	18	100,0%
Museo C. Naturales	0	0,0%
Hacienda El Paraíso	0	0,0%
Jardín Botánico JMC	0	0,0%
M. Arqueológico	0	0,0%
Parque N. El Vínculo	0	0,0%
TOTAL	18	100,0%

Tabla Nro. 8 (Sugerencias por centro operativo).



Grafica Nro. 8 (Sugerencias por centro operativo).

La grafica Nro.8, muestra que las dieciocho (18) sugerencias se recibieron en la Sede Central (18), equivalente al 100,0%.7.5.

7.5 DERECHOS DE PETICIÓN EN SEDE CENTRAL DE INCIVA

En el segundo trimestre de 2021, se recibieron seis (6) derechos de petición, en la Sede Central, tres (3) por correo electrónico y tres (3) por ventanilla única, los cuales se relacionaron en el formato de control en la Oficina Jurídica de la institución como responsable de acuerdo al procedimiento. Se revisó la trazabilidad y se evidenció 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	6	100,0%
Museo C. Naturales	0	0,0%
Hacienda El Paraíso	0	0,0%
Jardín Botánico JMC	0	0,0%
M. Arqueologico	0	0,0%
Parque N. El Vínculo	0	0,0%
TOTAL	6	100,0%

Tabla Nro. 9 (Derechos de Petición).



Grafica Nro. 9 (Derechos de Petición).

La grafica Nro. 9 muestra que los seis (6) derechos de petición corresponden a la



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



Sede Central el 100,00%.

La consolidación y análisis de los **PQRS** y derechos de petición permite además del seguimiento a su trazabilidad y control en el cumplimiento de los mismos, buscar formular e implementar estrategias que permitan analizar el procedimiento, eficiencia y eficacia del servicio prestado en los centros operativos, 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 **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.

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 segundo trimestre de 2021 los medios de comunicación más utilizado para interponer los ciento sesenta y cuatro (164) **PQRSD y derechos de petición**, fue el Facebook INCIVA, ciento diecinueve (119) equivalente al 72,6% y el menos usado fue Ventanilla Única tres (3), equivalente al 1,8%.

La eficiencia en la trazabilidad y las respuestas a los **PQRSD y derechos de petición**, permite lograr un mejoramiento continuo que fortalezca el buen funcionamiento de la institución y sus 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 **PQRS** 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:

1. Fomentar el buen uso del aplicativo Web **PQRS**, dándole a conocer a la comunidad como medio de comunicación efectivo con la Entidad.
2. Medir desde los procesos el cumplimiento de los protocolos de servicio diseñados para atender las solicitudes a través del canal telefónico.
3. Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso para realizar un seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
4. Como estrategia para disminuir el número de **PQRS**, 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.
5. 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.