



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



Informe PQRSD y Derechos de Petición Tercer Trimestre 2021

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali 15 de octubre de 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 tercer 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 julio y el 30 de septiembre 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”.

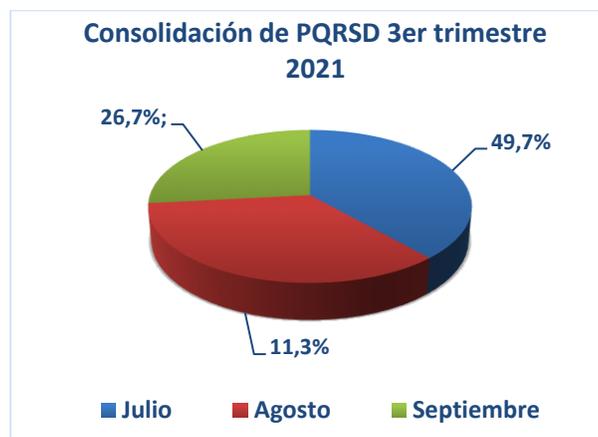
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio interno en las entidades y organismos de estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional 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 doscientos veintiún (221) **PQRSD** y derechos de petición en el tercer trimestre de 2021, interpuestos por la comunidad todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

<i>Consolidación de PQRSD 3er trimestre 2021</i>		
<i>MES</i>	<i># DE PQRSD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Julio	85	38,5%
Agosto	77	34,8%
Septiembre	59	26,7%
TOTAL	221	100,0%

Tabla Nro. 1 (Consolidación de los PQRSD 3er trimestre de 2021).



Grafica Nro.1 (Consolidación de los PQRSD 3er trimestre de 2021).

La gráfica Nro. 1 muestra que el mes con mayor número de **PQRSD** recibidos, fue julio con ochenta y cinco (85) del total (221), equivalente al 38,5%, agosto con setenta y siete (77), equivalente al 34,8%, y septiembre con cincuenta y nueve (59), equivalente al 26,7%.

La grafica 1ª muestra cómo fueron recibidos los doscientos veintiún (221) **PQRSD** y derechos de petición durante el tercer trimestre de 2021.

PQRSD JULIO		PQRSD AGOSTO		PQRSD SEPTIEMBRE	
Peticion	78	Peticion	66	Peticion	44
Queja	0	Queja	1	Queja	1
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	5	Sugerencia	10	Sugerencia	13
Denuncias	0	Denuncias	0	Denuncias	0
Der. Peticion	2	Der. Peticion	0	Der. Peticion	1
TOTAL	85	TOTAL	77	TOTAL	59

Grafica Nro. 1ª (Registro mensual de PQRSD y Der. de Petición, 3er 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, 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.

Clasificación de los PQRSD		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	188	85,07%
Quejas	2	0,90%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	28	12,67%
Denuncias	0	0,00%
Der. Petición	3	1,36%
TOTAL PQRSD	221	100,0%

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



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

La grafica Nro. 2 muestra que los doscientos veintiún (221) **PQRSD**, están clasificados así: ciento ochenta y ocho (188) peticiones, equivalentes al 85,07%, dos (2) queja, equivalente al 0.90%, veintiocho (28) sugerencias, equivalente al 12,67%, tres (3) derechos de petición, equivalente al 1,36%.

5.2. CANALES DE COMUNICACIÓN DE LOS PQRSD, TERCER 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

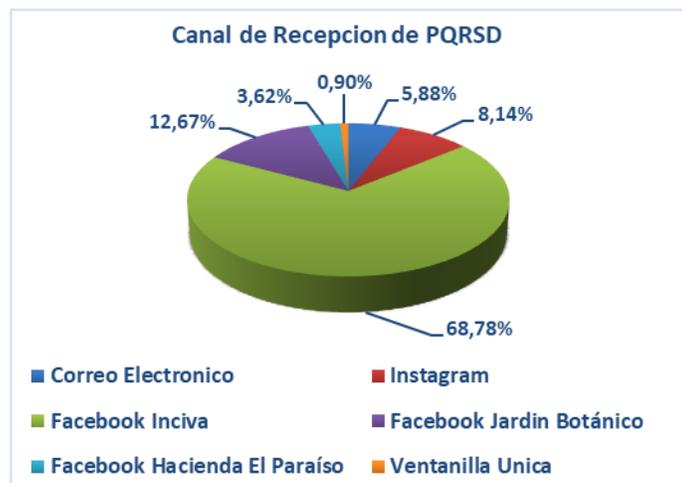
comunicación facilitando así interactuar e interponer los **PQRSD**.

Redes sociales mas usadas:

1. Instagram.
2. Facebook INCIVA
3. Facebook Jardín Botánico.
4. Facebook Hacienda El Paraíso.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Electronico	13	5,88%
Instagram	18	8,14%
Facebook Inciva	152	68,78%
Facebook Jardin Botánico	28	12,67%
Facebook Hacienda El Paraíso	8	3,62%
Ventanilla Unica	2	0,90%
TOTAL	221	100,0%

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



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

La grafica No. 3 muestra los canales de comunicación por los cuales se recibieron los **PQRSD**, así: Facebook INCIVA (152), **PQRSD**, equivalente al 68,78% del total, (221), Facebook Jardín botánico (28), equivalente al 12,67%, Instagram (18), equivalente al 8,14%, Correo Electrónico (13), equivalente al 5,88%, Facebook Hacienda El Paraíso (8), equivalente al 3,62%, Ventanilla Única (2), equivalente al

5.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La sede central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron de la comunidad un total de doscientos veintiún (221) **PQRSD** y Derechos de Petición en el tercer trimestre de 2021. Ver tabla Nro.4.

PQRSD POR CENTRO OPERATIVO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	174	78,73%
Museo de Ciencias Naturales	5	2,26%
Hacienda El Paraiso	30	13,57%
Jardin Botánico	9	4,07%
M. Arqueologico Calima	1	0,45%
Parque Natural regional El Vínculo	2	0,90%
TOTAL	221	100,00%

Tabla Nro. 4 (PQRSD y Der. de Petición por centro operativo)



Grafica Nro. 4 (PQRSD y Derechos de Petición por centro operativo).

La grafica Nro. 4, muestra que la Sede Central registra el mayor número de **PQRSD**, ciento setenta y cuatro (174), del total (221), equivalente al 78,73%, seguido de la Hacienda El Paraíso con (30), equivalente al 13,57%, Jardín Botánico con (9), equivalente al 4,07%, Parque Natural Regional El Vínculo con (2), equivalente al 0,90%, Museo Arqueológico con (1), equivalente al 0,45%.

6. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD DURANTE EL TERCER 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 céspedes, taxidermia, solicitud de certificaciones laborales, ingresos y retenciones de ICA y rentas, información sobre contratación de gestores ambientales, asesoría en arqueología e investigaciones arqueológicas, información sobre el proyecto de gestores ambientales.

Las solicitudes de información de los centros operativos hacen referencia generalmente a los servicios que se prestan en los centros: 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, servicio prestado en cada centro, 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 doscientos veintiún (221) **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 30 de septiembre 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 TERCER TRIMESTRE DE 2021.

7.1 PETICIONES EN SEDE CENTRAL Y CENTROS OPERATIVOS DE INCIVA.

Durante el tercer trimestre de 2021, se recibió un total de ciento ochenta y ocho (188) peticiones, equivalentes al 85,07% del total (221) **PQRSD**, de las cuales ciento veintiocho (128) se recibieron por Facebook INCIVA, veintiocho (28) por Facebook Hacienda El Paraíso, doce (12), por Correo Electrónico, doce (12) por Instagram, ocho (8) por Facebook Jardín Botánico.

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:

	CENTRO OPERATIVO	REFERENCIA
Peticiones	Sede central	Solicitud de información sobre estudios arqueológicos en Jamundí. Solicitud de autorización para grabación de blog en los centros de INCIVA. Información sobre el taller de insectos. Información sobre el proyecto de gestores ambientales. solicitudes de empleo en la entidad.
	Museo Arqueológico Calima	Solicitud de alojamiento en la casa guadua por 10 días, mientras realiza el Censo arboreo del municipio. Se solicita en contraprestación la identificación de los árboles del Museo Arqueológico Calima.
	Museo de Ciencias Naturales	Solicitud para práctica en el Museo de Ciencias.
	Parque Natural Regional El Vínculo	Solicitud ingreso nocturno al Parque Natural Regional El Vínculo para observación astronómica.

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	141	75%
Museo de Ciencias Naturales	5	3%
Hacienda El Paraiso	30	16%
Jardin Botánico	9	5%
M. Arqueologico Calima	1	1%
Parque Natural regional El Vínculo	2	1%
TOTAL	188	100,0%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por centro operativo).



Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro).

La grafica Nro. 5, muestra que las ciento ochenta y ocho (188) peticiones, se recibieron así: Sede Central (141), equivalente al 75%, Hacienda El Paraíso (30), equivalente al 16%, Jardín Botánico (9), equivalente al 5%, Museo de Ciencias Naturales (5), equivalente al 3%, y Parque Natural Regional El Vínculo (2), equivalente al 1% y Museo Arqueológico Calima (1), equivalente al 1%.

7.2 QUEJAS EN SEDE CENTRAL Y CENTROS OPERATIVOS DE INCIVA.

Durante el tercer trimestre de 2021, se recibió dos (2) quejas, equivalentes al 0,90% del total (221) **PQRSD**, las cuales se recibieron en la Sede Central una por Instagram y la otra por Facebook de INCIVA y hacen referencia a:

	CENTRO OPERATIVO	REFERENCIA
Quejas	Sede Central	Las actividades que realizan los gestores ambientales de inciva no se saben con tiempo. Brindar bien la información. Nos informaron por facebook que no se permitía el ingreso de mascota a La Hacienda El Paraíso, cuando si es permitido.

Quejas por centro operativo. Ver Tabla Nro. 6.

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	2	100,0%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,0%
Hacienda El Paraíso	0	0,0%
Jardín Botánico	0	0,0%
M. Arqueológico Calima	0	0,0%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0,0%
TOTAL	2	100,0%

Tabla Nro. 6 (Quejas por centro operativo).



Gráfica Nro. 6 (Quejas por centro operativo).

La gráfica Nro. 6, muestra que las dos (2) quejas se recibieron en la Sede Central, equivalente al 100.00%.

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

Durante el tercer trimestre de 2021, no hubo reclamos interpuestos por la ciudadanía.

7.4 SUGERENCIAS EN SEDE CENTRAL Y CENTROS OPERATIVOS DE INCIVA.

Durante el tercer trimestre de 2021, se recibió en total veintiocho (28) sugerencias equivalentes al 12,67% del total (221) **PQRS** en la Sede Central, las cuales se recibieron por Facebook INCIVA (23) y por Instagram (5).

De las veintiocho (28) sugerencias recibidas quince (15) hacen referencia a "Solicitud de información de carácter institucional y misional del INCIVA y los centros operativos" y las trece (13) restantes hacen referencia a:

	CENTRO OPERATIVO	REFERENCIA
Sugerencias	Sede Central	<p>Me gustaria que se realizara una jornada de limpieza y siembra de arboles en Yumbo en articulaci3n con ustedes. Nunca postean en redes sociales nada de Obando. Informaci3n sobre la agenda semanal de Inciva. Participar en Actividades de Gestores Ambientales (Siembras, limpieza de rios, etc.). Informacion del asentamiento de la cultura Bolo - quebrada. Informaci3n sobre la fauna de el municipio de El Cerrito. Informacion sobre parametros para crear un museo ambiental. Informacion sobre el proyecto de gestores ambientales, Informaci3n sobre las zonas arqueologicas del Valle del Cauca. Informaci3n sobre el Jard3n Bot3nico para realizar investigacion e inventario de los anuros con los que cuenta el jard3n botanico. Zoologia - Informacion sobre la Nutria en el Valledel Cauca. Arqueologia - informacion sobre las poblaciones prehispanicas que habitaron en el actual territorio de Cali. Zoologia - Acceder a especimenes del laboratorio de zoologia. Botanica - Solicitud de documentos etnobotanicos del Valle del Cauca. Arqueologia - consulta sobre la colecci3n virtual de loza arqueol3gica.</p>

Sugerencias por centro operativo. Ver Tabla Nro. 8.

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	28	100,0%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,0%
Hacienda El Paraiso	0	0,0%
Jardin Bot3nico	0	0,0%
M. Arqueologico Calima	0	0,0%
Parque Natural regional El V3nculo	0	0,0%
TOTAL	28	100,0%

Tabla Nro. 7 (Sugerencias por centro operativo).



Gráfica Nro. 7 (Sugerencias por centro operativo).

La gráfica Nro.7, muestra que las veintiocho (28) sugerencias se recibieron en la Sede Central, equivalente al 100,0%.

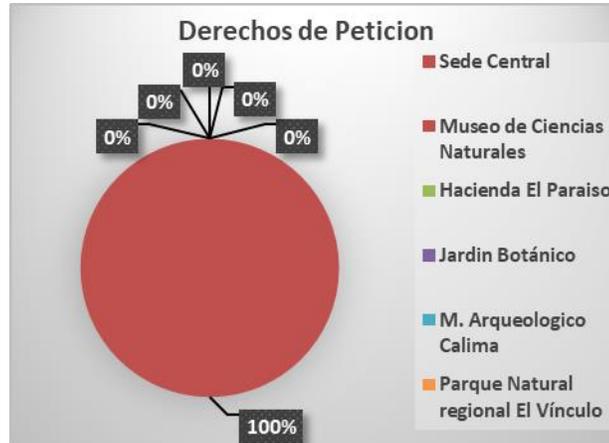
7.5 DERECHOS DE PETICIÓN EN SEDE CENTRAL DE INCIVA

En el tercer trimestre de 2021, se recibieron tres (3) derechos de petición, en la Sede Central, dos (2) por Ventanilla única y uno (1) por correo electrónico, 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 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.

DERECHOS DE PETICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	3	100,0%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,0%
Hacienda El Paraiso	0	0,0%
Jardín Botánico	0	0,0%
M. Arqueológico Calima	0	0,0%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0,0%
TOTAL	3	100,0%

Tabla Nro. 8 (Derechos de Petición).



Grafica Nro. 8 (Derechos de Petición).

La grafica Nro. 8 muestra que los tres (3) derechos de petición corresponden a la 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 tercer trimestre de 2021 los medios de comunicación más utilizado para interponer los doscientos veintiún (221) **PQRSD y derechos de petición**, fue el Facebook INCIVA, ciento cincuenta y dos (152) equivalente al 68,78% y el menos usado fue Ventanilla Única dos (2), equivalente al 0,90%.

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.