



**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 2022

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali octubre de 2022



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



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 2022.

El procedimiento y evaluación de **PQRSD** y Derechos de Petición está definido por el conjunto de mecanismos institucionales permitiendo 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** y derechos de petición que se recibieron por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad ante el **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2022, total requerimientos interpuestos doscientos veintidos (222).

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”.

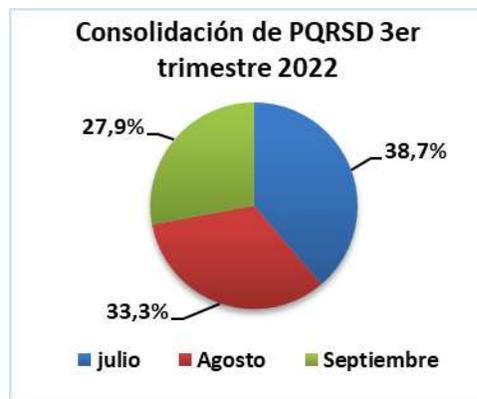
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio interno en las entidades y organismos de estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional 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. TOTAL PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, TERCER TRIMESTRE DE 2022

En la Sede Central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron en total para el tercer trimestre de 2022 doscientos veintidós (222) **PQRSD** y derechos de petición, todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

<i>Consolidación de PQRSD 3er trimestre 2022</i>		
<i>MES</i>	<i># DE PQRSD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
julio	86	38,7%
Agosto	74	33,3%
Septiembre	62	27,9%
TOTAL	222	100,0%

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 julio con ochenta y seis (86) del total (222), equivalente al 38,7%, agosto con setenta y cuatro (74), equivalente al 33,3%, y septiembre con sesenta y dos (62), equivalente al 27,9%.

La grafica 1ª muestra cómo fueron recibidos los doscientos veintidós (222) **PQRSD** y derechos de petición durante el tercer trimestre de 2022.

PQRSD Julio		PQRSD Agosto		PQRSD Septiembre	
Petición	75	Petición	67	Petición	56
Queja	1	Queja	0	Queja	1
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	8	Sugerencia	8	Sugerencia	3
Denuncia	0	Denuncia	0	Denuncia	0
D. Petición	1	D. Petición	0	D. Petición	2
TOTAL	85	TOTAL	75	TOTAL	62

Grafica Nro. 1ª (Registro mensual de PQRSD y Der. de Petición, 3er trimestre-2022).

5.1. CLASIFICACIÓN DE LOS PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El marco normativo de los **PQRSD** y derechos de petición, 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	198	89,19%
Quejas	2	0,90%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	19	8,56%
Denuncias	0	0,00%
Der. Petición	3	1,35%
TOTAL PQRSD	222	100%

Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, tercer Trimestre 2022).



Grafica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición tercer trimestre 2022).

La grafica Nro. 2 muestra que los doscientos veintidós (222) **PQRSD** y derechos de petición, están distribuidas así: ciento noventa y ocho (198) peticiones, equivalentes al 89,19%, dos (2) queja, equivalente al 0,90%, diecinueve (19) sugerencias, equivalente al 8,56% y tres (3) derechos de petición, equivalente al 1,35%.

5.2. CANALES DE COMUNICACIÓN DE LOS PQRSD Y LOS DERECHOS DE PETICIÓN

De acuerdo a lo establecido en la norma, el **INCIVA** tiene definidos canales de comunicación en la sede central y los centros operativos, para 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.

Para la vigencia de 2022, la subdirección de Mercadeo y Divulgación continúa diseñando importantes estrategias de promoción y divulgación del patrimonio vital y el quehacer de los centros operativos promovidas a través de las redes sociales, basadas en los objetivos institucionales y misionales de la entidad, como son 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.

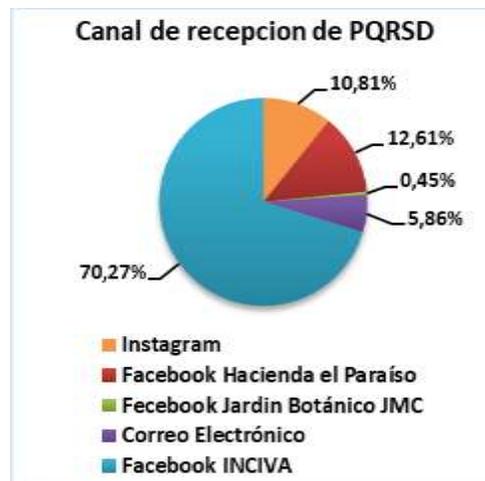
La participación de la ciudadanía en las actividades virtuales de promoción y divulgación, ha permitido el uso de las redes sociales de la entidad como medios de

comunicación que facilita interactuar e interponer los **PQRSD**. Ver tabla Nro. 3.

1. Correo Electronica.
2. Instagram.
3. Facebook INCIVA.
4. Facebook Hacienda El Paraíso.
5. Facebook Jardin Botanica.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Instagram	24	10,81%
Facebook Hacienda el Paraíso	28	12,61%
Fecebook Jardin Botánico JMC	1	0,45%
Correo Electrónico	13	5,86%
Facebook INCIVA	156	70,27%
TOTAL	222	100%

Tabla Nro. 3 (Canales de comunicación tercer trimestre 2022).



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción tercer trimestre 2022).

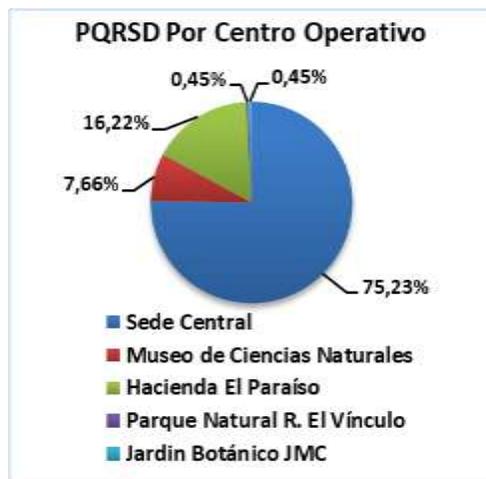
La grafica No. 3 muestra que los **PQRSD**, se recibieron por los canales de comunicación, así: Facebook INCIVA (156), **PQRSD**, equivalente al 70,27% del total, (222), Facebook Hacienda el Paraíso (28), equivalente al 12,61%, Instagram (24), equivalente al 10,81%, Correo Electrónico (13), equivalente al 5,86%, Facebook Jardín Botánico (1), equivalente al 0,45%.

5.3. PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

Los Doscientos veintidós (222) **PQRSD** y derechos de petición recibidos durante el tercer trimestre de 2022, en la Sede Central y centros operativos de **INCIVA**, están distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4.

PQRSD POR CENTRO OPERATIVO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	167	75,23%
Museo de Ciencias Naturales	17	7,66%
Hacienda El Paraíso	36	16,22%
Parque Natural R. El Vínculo	1	0,45%
Jardin Botánico JMC	1	0,45%
TOTAL	222	100%

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 Sede Central registró el mayor número de **PQRSD**, ciento sesenta y siete (167), del total (222), equivalente al 75,23%, seguido de la Hacienda El Paraíso treinta y seis (36), equivalente al 16,22%, Museo de Ciencias Naturales diecisiete (17), equivalente al 7,66%, Jardín Botánico Juan María Céspedes uno (1). Equivalente al 0,45%, Parque Natural Regional El vínculo uno (1), equivalente al 0,45%.



5.4. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRS D DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2022.

En la consolidación y análisis de los **PQRS D** 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, solicitud de permiso para realizar prácticas estudiantiles, ubicación de la sede central, información de cespedecia, taxidermia, solicitud de certificaciones laborales, ingresos y retenciones, información sobre contratación de gestores ambientales, información sobre las actividades de los gestores ambientales, asesoría en arqueología e investigaciones arqueológicas, solicitud de empleo como gestor ambiental, programación de actividades de los gestores.

Las solicitudes de información de los centros operativos hacen referencia a: fecha de apertura del Museo Departamental de Ciencias Naturales, 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.

5.5. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRS D

De conformidad con los registros existentes en el formato de control los doscientos veintidós (222) **PQRS D** y derechos de petición a la fecha de corte 30 de septiembre de 2022, 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 según la normatividad, es decir al 100%.

5.6 CONSOLIDACION Y ANALISIS DE LAS PETICIONES DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL

Durante el tercer trimestre de 2022, se recibió un total de ciento noventa y ocho (198) peticiones, equivalentes al 89,19% del total (222) **PQRS D**, de las cuales ciento cuarenta y cuatro (144) se recibieron por Facebook INCIVA, treinta y cinco (35) por Facebook Hacienda El Paraíso, quince (15) por Instagram, dos (2) por Correo electrónico, uno (1) Correo Electrónico del Parque Natural Regional El Vínculo y uno (1) por Facebook del Jardín Botánico.

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

PETICIONES	
Centro operativo	Referencia
Sede central, Museo Departamental de Ciencias Naturales Parque Natural Regional El Vínculo	Información sobre la exposición Tortugas Sobrevivientes Milenarias. Información sobre los programas de los gestores ambientales. Apertura del Museo Departamental de Ciencias Naturales. Oferta de servicios de 4/72. Solicitud de intervención ante el riesgo de colapso de iglesia Inmaculada Concepción de Pradera. Solicitud Cotización No Vinculante - Implementación de Intervención Arqueológica. Donación de una cintas de arqueología en betamax. Pregunta por planos arquitectonicos de la Hacienda el Paraiso. Información campaña de siembra de arboles. Informació de parqueadero en el Parque El Vínculo.

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	144	72,73%
Museo de Ciencias Naturales	17	8,59%
Hacienda eEl Paraíso	35	17,68%
Parque Natural R. El Vínculo	1	0,51%
Jardin Botánico JMC	1	0,51%
TOTAL	198	100,00%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por centro operativo).



Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro).

La grafica Nro. 5, muestra que las ciento noventa y ocho (198) peticiones registradas en el tercer trimestre de 2022, se recibieron así: Sede Central (144), equivalente al 72,73%, Hacienda El Paraíso (35), equivalente al 17,68%, Museo Departamental de Ciencias Naturales (17), equivalente al 8,59%, Jardín Botánico Juan María Céspedes (1), equivalente al 0,51% y Parque Natural Regional El Vínculo (1), equivalente al 0,512%,

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

Durante el tercer trimestre de 2022, se recibió dos (2) quejas, equivalentes al 0,90% del total (222) **PQRSD**, las cuales se recibieron por Instagram de INCIVA, en la sede central y Hacienda El Paraíso y hacen referencia a:

QUEJAS	
Centro Operativo	Referencia
Sede Central Hacienda El Paraíso	Incorfomidad por el sueldo de gestores ambientales. Robo masivo en los parqueaderos de la Hacienda El Paraíso, posibles complices los mismos del parqueadero, Inciva esta tomando cartas en el asunto para que no se vuelva a repetir.

Quejas por centro operativo. Ver Tabla Nro. 6.

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	1	50,00%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda eEl Paraíso	1	50,00%
Parque Natural R. El Vínculo	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
TOTAL	2	100,0%

Tabla Nro. 6 (Quejas por centro operativo).



Grafica Nro. 6 (Quejas por centro operativo).

La grafica Nro. 6, muestra las dos (2) queja registradas en el tercer trimestre de 2022, se recibió una (1) en la Sede Central, equivalente al 50,00% y una (1) en la Hacienda El Paraíso, equivalente al 50,00%.

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

Durante el tercer trimestre de 2022, no hubo reclamos recibidos por la entidad.

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

Durante el tercer trimestre de 2022, se recibió en total diecinueve (19) sugerencias equivalentes al 8.56% del total (222) **PQRS**, las cuales se recibieron por Facebook INCIVA.

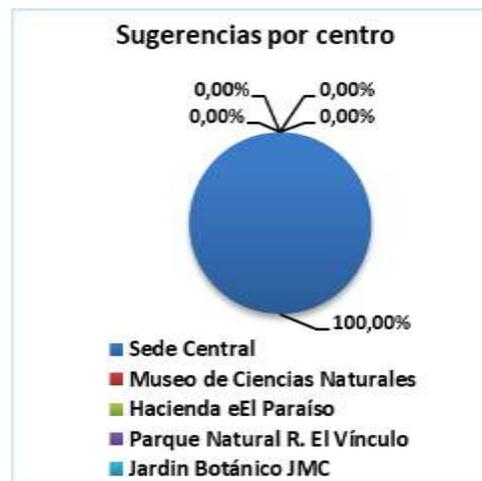
De las diecinueve (19) sugerencias recibidas quince (15) hacen referencia a “Solicitud de información de carácter institucional y misional del INCIVA y los centros operativos” y cuatro (4) hacen referencia a:

SUGERENCIAS	
Centro Operativo	Referencia
Sede Central	La iglesia inmaculada Concepción en Pradera, Valle necesita gestión para evitar un colapso. Información de contacto con equipo de mercadeo & divulgación. Solicitud para realizar taller del Museo Departamental de Ciencias Naturales en Colegio en Dapa, Yumbo. Pregunta por Plantulas de Guadua para siembra en Darien.

Sugerencias por centro operativo. Ver Tabla Nro. 8.

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	19	100,00%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda eEl Paraíso	0	0,00%
Parque Natural R. El Vínculo	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
TOTAL	19	100%

Tabla Nro. 7 (Sugerencias por centro operativo).



Grafica Nro. 7 (Sugerencias por centro operativo).

La grafica Nro.7, muestra que las diecinueve (19) sugerencias registradas en el tercer trimestre de 2022, se recibieron en la Sede Central, equivalente a un 100,00%.

5.2.5 DERECHOS DE PETICIÓN

En el tercer trimestre de 2022, la Sede Central recibió tres (3) derechos de petición, por correo electrónico, los cuales se relacionaron en el formato de control por parte de la oficina de la asesora Jurídica de la institución y hacen referencia a:

- El señor **GUILLERMO ALEXANDER MARTINEZ VARELA** interpuso derecho petición el día 07 de julio del 2022 vía correo electrónico en aras de que se expida certificación del contrato de prestación de servicios, indicando que este contrato fue terminando y liquidado.
- La señora **CAROLINA RODRIGUEZ IDARRAGA** interpuso derecho de petición el día 02 de septiembre del 2022, vía correo electrónico solicitando la posibilidad de realizar prácticas en la entidad.
- La señora **ROSA LILIAN VARGAS PARDO** interpuso derecho de petición el día 12 de septiembre del 2022, vía correo electrónico solicitando la intervención ante el riesgo de colapso del icono religioso y cultural de la iglesia inmaculada concepción del municipio de pradera valle.

se revisó la trazabilidad evidenciando que fueron contestados y cerrados en los términos establecidos en la normatividad, 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	100,00%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda eEl Paraíso	0	0,00%
Parque Natural R. El Vínculo	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
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 recibidos en el tercer trimestre de 2022, corresponden a la Sede Central el 100,00%.

La consolidación y análisis de los **PQRSD** 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 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 y sus derechos de petición.

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 2022 los medios de comunicación más utilizado para interponer los doscientos veintidós (222) **PQRSD y derechos de petición**, fue el Facebook INCIVA, ciento cincuenta y seis (156) equivalente al 70,27% y el menos usado fue Facebook Jardín Botánico uno (1), equivalente al 0,45%.

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 operativos, buscando ser más competitivos, sostenibles 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 al cliente diseñados para atender las solicitudes a través del canal telefónico.
- 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.