



**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 2022**

**Subdirección de Mercadeo y Divulgación**

Santiago de Cali enero de 2023



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 cuarto 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 octubre y el 31 de diciembre de 2022, total requerimientos interpuestos ciento seis (106).

## 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, CUARTO TRIMESTRE DE 2022

la Sede Central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron en total en el cuarto trimestre de 2022, ciento seis (106) **PQRSD** y derechos de petición, todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

<i>Consolidación de PQRSD 4to trimestre 2022</i>		
<i>MES</i>	<i># DE PQRSD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Octubre	55	51,9%
Noviembre	25	23,6%
Diciembre	26	24,5%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>

**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 octubre con cincuenta y cinco (55) del total (106), equivalente al 51,9%, diciembre con veintiséis (26), equivalente al 24,5%, y noviembre con veinticinco (25), equivalente al 23,6%.

La grafica 1ª muestra cómo fueron recibidos los ciento seis (106) **PQRSD** y derechos de petición durante el cuarto trimestre de 2022.

<b>PQRSD Octubre</b>		<b>PQRSD Noviembre</b>		<b>PQRSD Diciembre</b>	
Peticion	52	Peticion	23	Peticion	25
Queja	2	Queja	1	Queja	0
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	0	Sugerencia	0	Sugerencia	0
Denuncia	0	Denuncia	0	Denuncia	0
D. Peticion	1	D. Peticion	1	D. Peticion	1
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

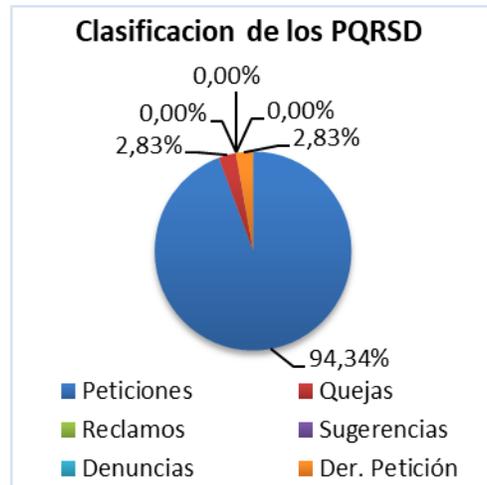
**Grafica Nro. 1ª (Registro mensual de PQRSD y Der. de Petición, 4to trimestre-2022).**

## 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.

<b>Clasificación de los PQRSD</b>		
<b>PQRSD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Peticiones	100	94,34%
Quejas	3	2,83%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	0	0,00%
Der. Petición	3	2,83%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

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



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

La grafica Nro. 2 muestra que los ciento seis (106) **PQRSD** y derechos de petición, están distribuidas así: cien (100) peticiones, equivalentes al 94,34%, tres (3) queja, equivalente al 2,83%, tres (3) derechos de petición, equivalente al 2,83%.

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

De acuerdo a lo establecido en la norma, la entidad 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.

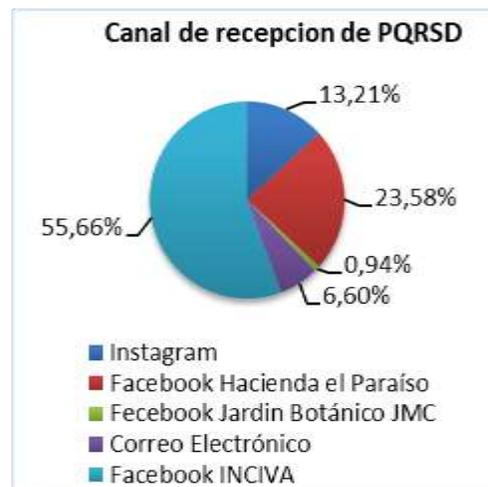
Para la vigencia de 2022, la subdirección de Mercadeo y Divulgación continúa diseñando importantes estrategias de promoción y divulgación del patrimonio vital y el quehacer de los centros operativos promovidas a través de las redes sociales, basadas en los objetivos institucionales y misionales de la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

<b>CANAL DE RECEPCION DE PQRS</b>		
<b>CANAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Instagram	14	13,21%
Facebook Hacienda el Paraíso	25	23,58%
Facebook Jardin Botánico JMC	1	0,94%
Correo Electrónico	7	6,60%
Facebook INCIVA	59	55,66%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

**Tabla Nro. 3 (Canales de comunicación cuarto trimestre 2022).**



**Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción cuarto trimestre 2022).**

La grafica No. 3 muestra que los **PQRS**, se recibieron por las redes sociales de la entidad así: Facebook INCIVA (59), **PQRS**, equivalente al 55,66% del total, (106), Facebook Hacienda el Paraíso (25), equivalente al 23,58%, Instagram (14), equivalente al 13,21%, Correo Electrónico (7), equivalente al 6,60%, Facebook Jardín Botánico (1), equivalente al 0,94%.

### 5.3. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN POR CENTRO OPERATIVO

Los ciento seis (106) **PQRSD** y derechos de petición recibidos durante el cuarto trimestre de 2022, en la Sede Central y centros operativos de **INCIVA**, están distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4.

<b>PQRSD POR CENTRO OPERATIVO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sede Central	66	62,26%
Museo de Ciencias Naturales	7	6,60%
Hacienda El Paraíso	29	27,36%
Parque Natural R. El Vínculo	2	1,89%
Jardin Botánico JMC	2	1,89%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100,00%</b>

**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**, sesenta y seis (66), del total (106), equivalente al 62,25%, seguido de la Hacienda El Paraíso veintinueve (29), equivalente al 27,36%, Museo de Ciencias Naturales diecisiete (7), equivalente al 6,60%, Jardín Botánico Juan María Céspedes dos (2). Equivalente al 1,89%, Parque Natural Regional El vínculo dos (2), equivalente al 1,89%.

#### **5.4. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2022.**

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 la Sede Central de la entidad hacen referencia a: Solicitudes de empleo, de permiso para realizar prácticas estudiantiles, ubicación de la sede central, información de cespedesia, taxidermia, solicitud de certificaciones laborales, ingresos y retenciones, sobre contratación de gestores ambientales, actividades de los gestores, asesoría en arqueología e investigaciones arqueológicas, solicitud de empleo como gestor ambiental.

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 PQRSD**

De conformidad con los registros existentes los ciento seis (106) **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 31 de diciembre de 2022, se atendieron oportunamente por la oficina de Mercadeo y Divulgación, dándole la respectiva trazabilidad en cada uno de los procesos donde se hizo traslado, hasta quedar finalmente cerrados dentro de los términos establecidos según la normatividad.

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

En el cuarto trimestre de 2022, se recibió un total de cien (100) peticiones, equivalentes al 94,34% del total (106) **PQRSD**, de las cuales cincuenta y seis (56) se recibieron por Facebook INCIVA, veinticinco por (25) por Facebook Hacienda El Paraíso, catorce (14) por Instagram, cuatro (4) por Correo electrónico, 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:

<b>PETICIONES</b>	
<b>Centro operativo</b>	<b>Referencia</b>
<p><b>Sede central, Museo Departamental de Ciencias Naturales, Hacienda El Paraíso, Parque Natural Regional El Vínculo, Jardín Botánico Juan María Céspedes</b></p>	<p>Aparte de las solicitudes reiterativas de información general de la Sede Central de INCIVA y los servicios y ubicación de los centros operativos, también encontramos solicitudes de información relacionadas con: preguntas sobre si hay que hacer reservas para ingreso a los centros, desde que edad pagan boleto los niños, sobre la obra de María y la Hacienda el Paraíso, reconocimiento al proyecto de gestores ambientales y resaltar la labor de los gestores, como vincularse como gestor ambiental, preguntas sobre venta de alimentos en los centros, si se puede entrar mascotas, fecha de apertura del Museo de Ciencias Naturales, sobre talleres que se realizan en el Museo Arqueológico, sobre flora y fauna del Parque Natural Regional El Vínculo, solicitud de autorización para publicar imágenes de las colecciones del herbario de Tuluá, permiso para grabar en los centros operativos por parte de un canal de YouTube.</p>

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

<b>PETICIONES POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sede Central	60	60,00%
Museo de Ciencias Naturales	7	7,00%
Hacienda eEl Paraíso	29	29,00%
Parque Natural R. El Vínculo	2	2,00%
Jardin Botánico JMC	2	2,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 5 (Peticiones por centro operativo).**



**Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro).**

La grafica Nro. 5, muestra que las cien (100) peticiones registradas en el cuarto trimestre de 2022, se recibieron así: Sede Central (60), equivalente al 60,00%, Hacienda El Paraíso (29), equivalente al 29,00%, Museo Departamental de Ciencias Naturales (7), equivalente al 7,00%, Jardín Botánico Juan María Céspedes (2), equivalente al 2,00% y Parque Natural Regional El Vínculo (2), equivalente al 2,00%,

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

En el cuarto trimestre de 2022, se recibió tres (3) quejas, equivalentes al 2,83% del total (106) **PQRSD**, las cuales se recibieron por Facebook INCIVA, en la Sede Central y hacen referencia a:

<b>QUEJAS</b>	
<b>Centro Operativo</b>	<b>Referencia</b>
<b>Sede Central</b>	Se registraron en total 3 quejas, entendidas mas bien como comentarios y solicitudes de información: deseo donar un material audiovisual, pregunta por oferta laboral y si hay vacantes para arqueología.

Quejas por centro operativo. Ver Tabla Nro. 6.

<b>QUEJAS POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
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%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla Nro. 6 (Quejas por centro operativo).**



**Grafica Nro. 6 (Quejas por centro operativo).**

La grafica Nro. 6, muestra las tres (3) queja registradas en el cuarto trimestre de 2022, recibidas en la Sede Central, equivalente al 100,00%.

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

Durante el cuarto 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 cuarto trimestre de 2022, no hubo sugerencias recibidos por la entidad.

#### **5.10 DERECHOS DE PETICIÓN**

En el cuarto 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:

1. La señora **MARGIE ALEJANDRA ALVARADO CARDONA** interpuso derecho petición el día 14 de octubre del 2022 vía correo electrónico en aras de que se informe y certifique de los pagos realizados al contratista JOHN ROBERT MERCADO en virtud del proceso ejecutivo de alimentos que se cursa en el juzgado 9 de familia de oralidad del circuito de Cali.
2. La señora **DORA MARIA MARTINEZ TORRES** en calidad de

representante de SANTURA ECORESERVA MÍSTICA, presento la solicitud de “CONCEPTO TECNICO INMEDIATO para la validación de expedición de certificado ICANH solicitado por la Corporación Autónoma Regional del Valle del cauca, ante la reciente evaluación del permiso de Explanación y Apertura de vías, del proyecto Santura Ecoreserva Mística, No. RAD CVC\_226602022, donde se requirió para dar auto de inicio, la presentación de este.”

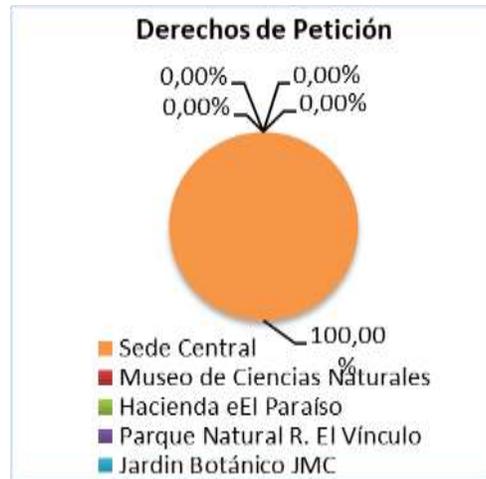
3. El señor **ALEJANDRO CASTAÑO MONTOYA** en representación del equipo de soluciones jurídicas de PROTECCION S.A fondo de pensiones presenta derecho de petición el día 22 agosto del 2022 vía correo electrónico donde se solicita *“Teniendo en cuenta que el Instituto afirma que es la Gobernación de Valle del Cauca la encargada de responder sobre las solicitudes realizadas respecto a los tiempos laborados por la afiliada y la gobernación afirma que tampoco es su competencia. Se solicita que de inmediato se promueva el correspondiente conflicto de competencias negativo ante la jurisdicción contenciosa administrativa. En caso de negarse a ello informará las razones de hecho y de derecho. Así mismo se solicita remitir copia del acta de nombramiento o posesión de funcionario encargado de A) expedir certificaciones en CETIL, B) Revisarlas y C) Firmarlas. Lo anterior para presentar sendas denuncias penales, fiscales y disciplinarias. Para efectos de notificación téngase bonosprocesosjuridicos@proteccion.com.co.”*

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. 7.

<b>DERECHOS DE PETICION</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
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%
Jardin Botánico JMC	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla Nro. 7(Derechos de Petición).**



**Grafica Nro. 7 (Derechos de Petición).**

La grafica Nro. 7 muestra que los tres (3) derechos de petición recibidos en el cuarto 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 requerimientos y solicitudes de información.

En el Portal web de la entidad, [www.inciva.gov.co](http://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 cuarto trimestre de 2022 los medios de comunicación más utilizado para interponer los ciento seis (106) **PQRSD y derechos de petición**, fue el Facebook INCIVA, (59) equivalente al 55,66% y el menos usado fue Facebook Jardín Botánico uno (1), equivalente al 0,94%.

Analizando la cantidad de PQRSD y derechos de petición recibidos en cada trimestre, tenemos que en el cuarto trimestre hubo una reducción en el número de **PQRSD** del 49,07%, comparado con el segundo trimestre el de menor número de **PQRSD** (216), razón que confirma que los ciento seis (106) de este trimestre hacen referencia básicamente a solicitud de información de carácter institucional y misional del INCIVA y los centros operativos.

La eficiencia en la trazabilidad y las respuestas a los **PQRSD y derechos de petición**, permite lograr un mejoramiento continuo de los procesos y los procedimientos que fortalece el buen servicio de la entidad y sus centros operativos, buscando ser más competitivos, sostenibles y estratégicos al momento de brindar servicio e interactuar con la comunidad y usuarios de los centros operativos.

## **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.