

## Informe consolidado de PQRSD y derechos de petición recibidos en INCIVA Vigencia 2023

Subdirección de Mercadeo y Divulgación INCIVA  
Santiago de Cali – enero de 2024

### 1. INFORME DE CONSOLIDACIÓN DE PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN INCIVA, vigencia 2023

A continuación, se presenta la consolidación de los (343) PQRSD y derechos de petición recibidos en los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turístico y sede central de INCIVA, durante la vigencia 2023, a través de las redes sociales y demás canales de comunicación establecidos por la entidad.

#### Total, PQRSD y derechos de petición recibidos:

La sede central de la entidad es históricamente en donde más PQRSD y derechos de petición se reciben, igual sucedió para 2023, año en el que se recibieron (215), el 63% del total (343).

PQRSD por bien patrimonial	Cantidad	Porcentaje
Sede Central	215	63%
Museo de Ciencias Naturales	50	15%
Hacienda El Paraíso	62	18%
Parque Natural Regional el Vínculo	6	2%
Jardín Botánico JMC	5	1%
Museo Arqueológico Calima	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

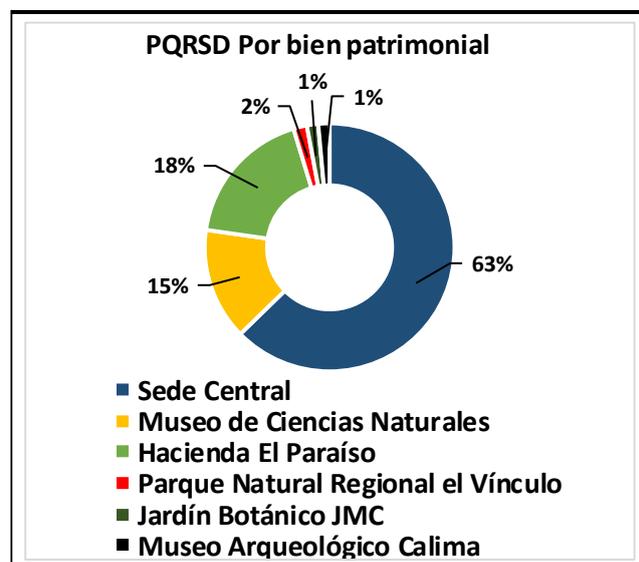
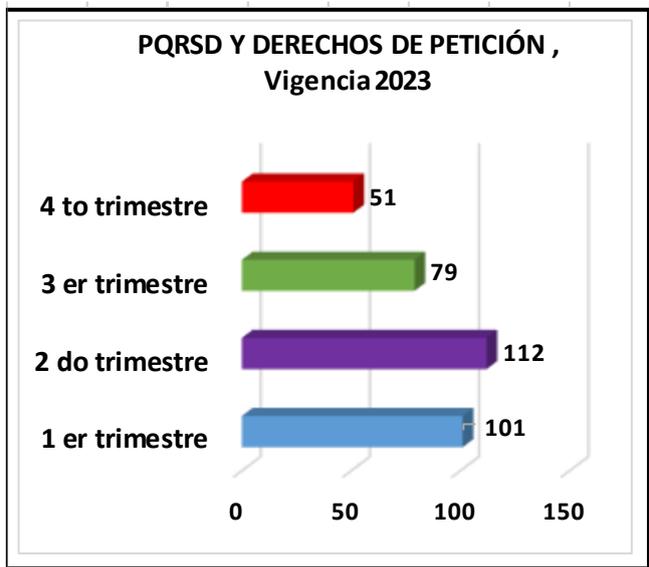


Gráfico No.1

**Gráfico No.1.** Permite observar cómo se recibieron los PQRSD y derechos de petición en la sede central y los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turístico de la entidad, durante la vigencia 2023, siendo la sede central el que más recibió (215), equivalente al 63% del total (343)

**PQRSD y derechos de petición por trimestre**

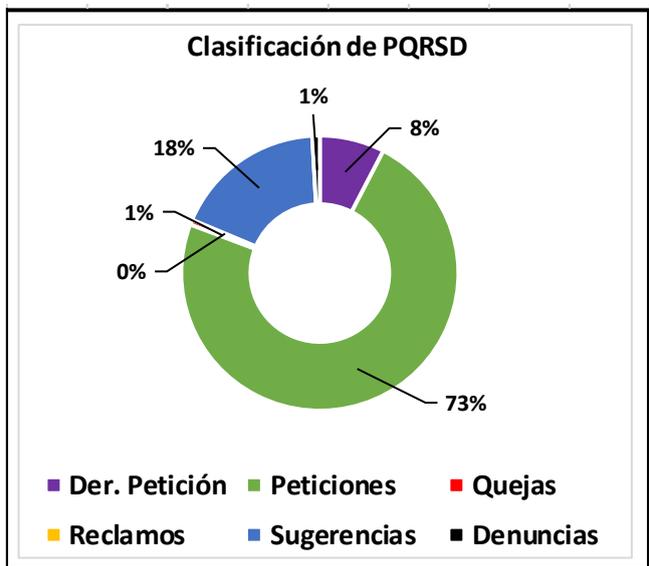
Los (343) PQRSD y derechos de petición se recibieron trimestralmente de la siguiente manera:



**Gráfico #2**

**Gráfico No.2.** Permite observar los (343) PQRSD y derechos de petición recibieron en cada trimestre de la vigencia 2023, siendo el segundo trimestre el que más recibió (112). equivalente al 33% del total (343).

**Clasificación de los PQRSD y derechos de petición**

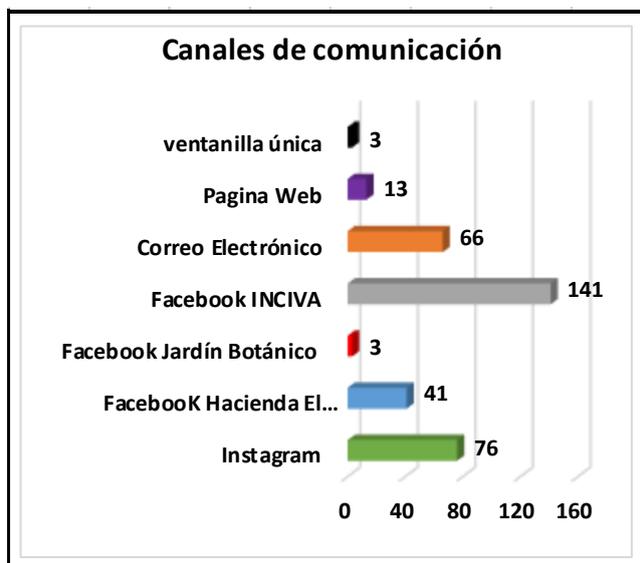


**Gráfico No.3**

**Gráfico No.3.** Permite observar cómo se recibieron los PQRSD y derechos de petición.

**Canales de Comunicación**

Durante la vigencia 2023, la comunidad en general utilizó las redes sociales de la entidad y los canales de comunicación que la entidad tiene establecidos para presentar sus PQRSD y derechos de petición.



**Gráfico No.4**

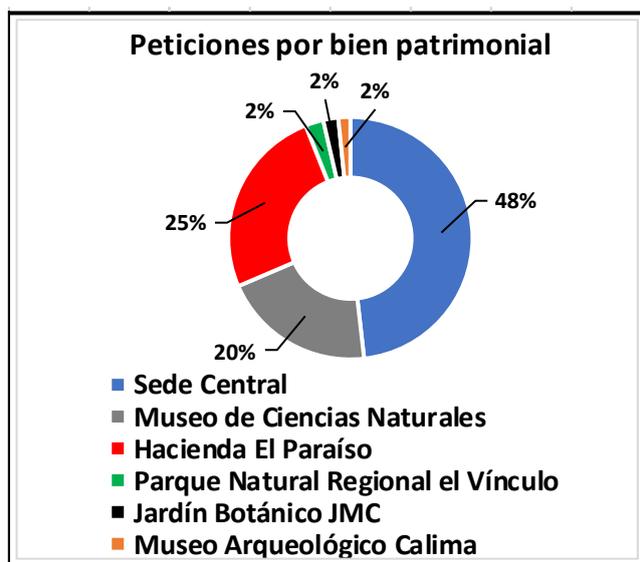
**Gráfico No. 4.** Permite observar que el canal de comunicación más utilizado fue “**Facebook INCIVA**” (141), 41% del total (343).

En los informes de PQRSD elaborados en cada trimestre de la vigencia 2023, se analizó el comportamiento de las PQRSD presentadas por la comunidad, observando que la sede central recibió (215), equivalente al 63% y los bienes patrimoniales recibieron (128), equivalente al 47% del total (343).

En dichos informes, los temas más relevantes recibidos en la sede central y bienes patrimoniales fueron agrupados de acuerdo a su clasificación en: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, fueron presentadas a la subdirección para ser socializados a nivel directivo.

**Total, peticiones.**

En la vigencia 2023, se recibieron (251) peticiones, equivalentes al 73%, del total (343) PQRSD, así:



**Gráfico No.5.**

**Gráfico No. 5.** Permite observar en términos de porcentaje las (251) peticiones recibidas en la Sede Central y Bienes Patrimoniales de la entidad.

### Total, quejas.

En la vigencia 2023, se recibieron (2) quejas, equivalentes al 1% del total (343) PQRSD, así

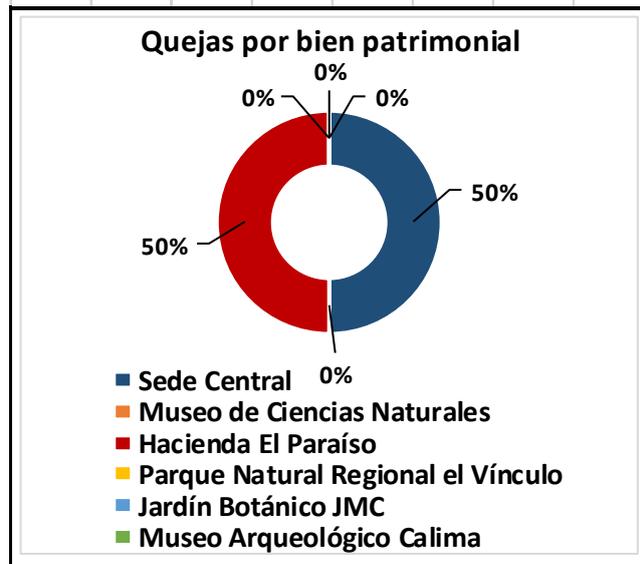


Gráfico No.6

**Gráfico No. 6.** Permite observar en términos de porcentaje las (2) quejas recibidas en la Sede Central y Hacienda El Paraíso.

### Total, reclamos

En la vigencia 2023, no se recibieron reclamos.

### Total, sugerencias.

En la vigencia 2023, se recibieron (61) sugerencias, equivalentes al 18% del total (343) PQRSD, así:

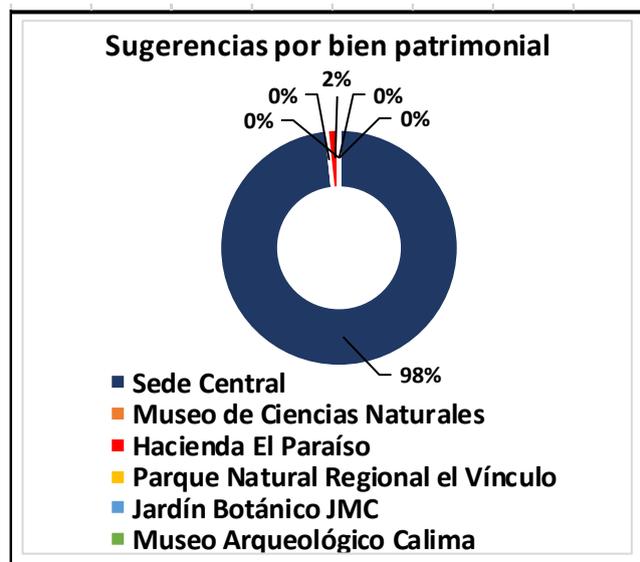


Gráfico No.7

**Gráfico No.7.** Permite observar en términos de porcentaje las (61) sugerencias recibidas en la Sede Central y Hacienda El Paraíso.

### Total, denuncias.

En la vigencia 2023, se recibieron (3) denuncias, equivalentes al 1% del total (343) PQRSD, así:

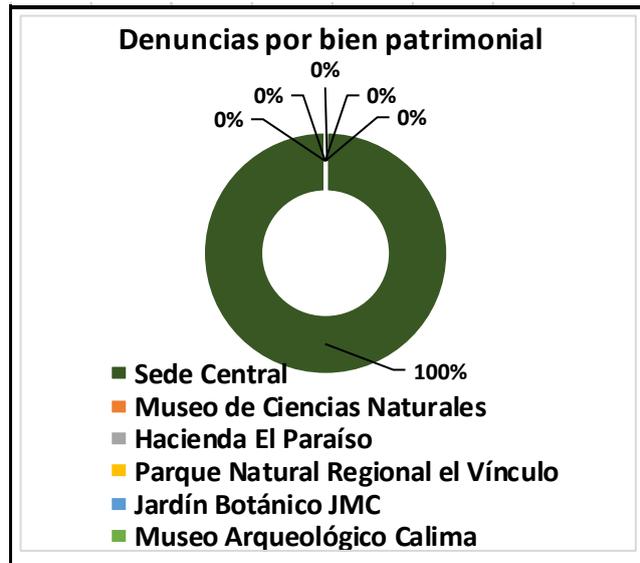


Gráfico No.8.

Gráfico No.8. Permite observar en términos de porcentaje las (3) denuncias, recibidas en la sede central.

### Total, derechos de petición.

En la vigencia 2023, se recibieron (26) derechos de petición, equivalente al 8% del total (343) PQRSD, así:

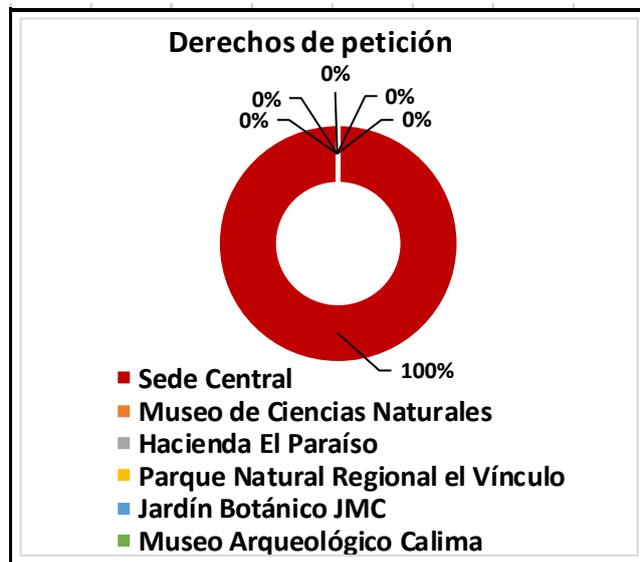


Gráfico No.9.

Gráfico No.9. Permite observar en términos de porcentaje los (26) derechos de petición recibidos en la sede central de la entidad.

En los informes de PQRSD que se elaboraron en cada trimestre de la vigencia 2023, se realizó seguimiento a los derechos de los cuales se relacionaron en el formato de control FO-PMD-04 por parte de la oficina de la asesora Jurídica de la institución donde se especificó fecha, medio de comunicación, remitente, fecha de reparto, proceso a quien corresponde y fecha de respuesta al cliente, igualmente la oficina jurídica emitió oficio donde resume el tema correspondiente.

---

## **Resumen de temas tocados en la PQRSD:**

El principal tema requerido en los PQRSD es solicitud de información general sobre los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turístico tales como valor de las entradas, horarios y restricciones.

El bien patrimonial sobre el que mas solicitan información es la Hacienda El Paraíso, sin embargo surgió una inquietud reiterada sobre la fecha de reapertura del Museo Departamental de Ciencias Naturales que lleva dos años cerrado al público.