



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 2019

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali 13 de enero 2020

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 2019.

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 el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

El sistema está debidamente documentado, se encuentra aprobado Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. 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 con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuestas y hacer las recomendaciones a la dirección y los responsables de los procesos.

3. ALCANCE

Cantidad de **PQRSD** que ingresaron por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad al **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2019.

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”.

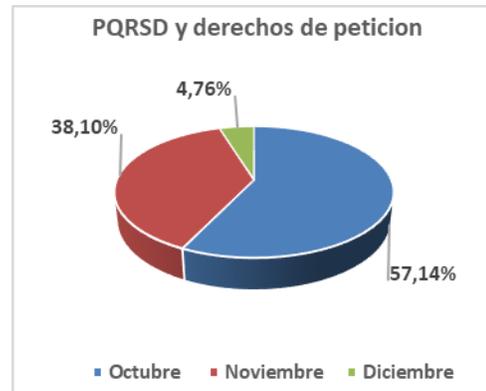
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, CUARTO TRIMESTRE DE 2019

El **INCIVA** y sus centros operativos, registraron durante el cuarto trimestre de 2019 un total de veintiún (21) **PQRSD** y derechos de petición, interpuestos por la comunidad en general, todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

TOTAL PQRSD POR MES		
MES	No. DE PQRSD	PORCENTAJE
Octubre	12	57,14%
Noviembre	8	38,10%
Diciembre	1	4,76%
TOTAL	21	100,00%

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 el mes de octubre con doce (12) del total (21), equivalente al 57,14%, noviembre con ocho (8), equivalente al 38,10%, y diciembre con uno (1), equivalente al 4,76%.

La grafica 1ª muestra cómo fueron recibidos los veintiún (21) **PQRSD** y derechos de petición durante el cuarto trimestre de 2019.

PQRSD OCTUBRE		PQRSD NOVIEMBRE		PQRSD DICIEMBRE	
Peticion	11	Peticion	8	Peticion	0
Queja	0	Queja	0	Queja	0
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	0	Sugerencia	0	Sugerencia	0
Denuncias	0	Denuncias	0	Denuncias	0
Der. Peticion	1	Der. Peticion	0	Der. Peticion	1
TOTAL	12	TOTAL	8	TOTAL	1

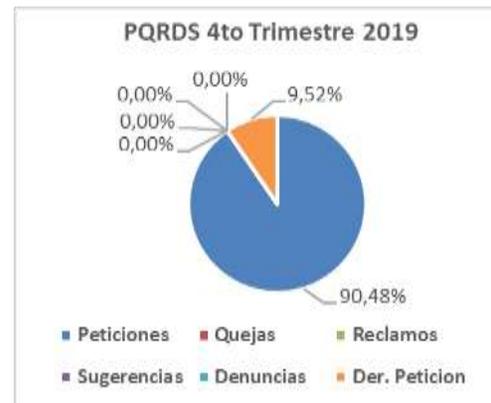
Grafica Nro. 1ª (Recibo mensual de PQRSD y Der. de Petición, 4to trimestre-2019).

5.1.1. 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.

PQRSD y derechos de petición		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	19	90,48%
Quejas	0	0,00%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	0	0,00%
Der. Peticion	2	9,52%
TOTAL PQRSD	21	100,00%

Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, cuarto Trimestre 2019)



Grafica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición cuarto Trimestre 2019).

La grafica Nro. 2 muestra que los veintiún (21) **PQRSD** y derechos de petición, están distribuidas así: diecinueve (19) peticiones, equivalentes al 90,48%, y dos (2) derechos de petición, equivalentes al 9,52%.

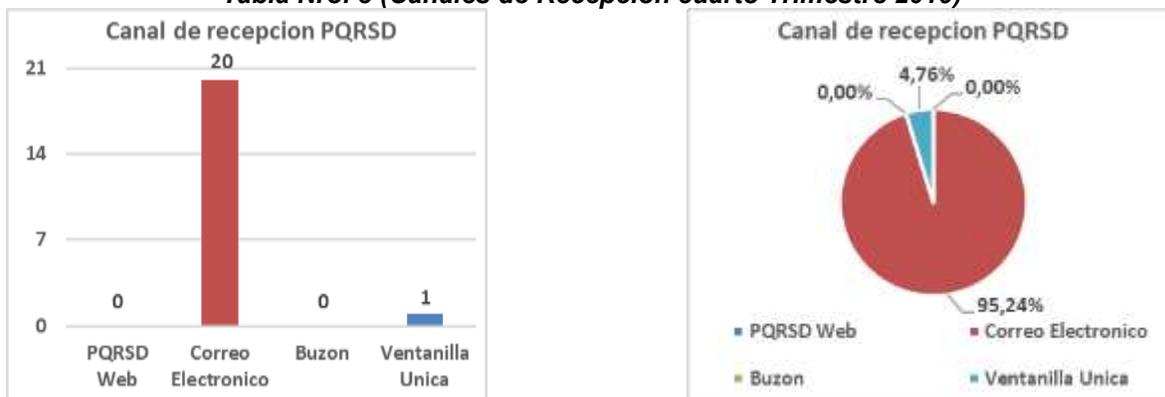
5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

El **INCIVA** ha establecido diferentes canales de comunicación tanto en la sede central como en los centros operativos, con el objetivo de facilitar a la comunidad en general para que 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. Ver tabla Nro. 3.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD Web	0	0,00%
Correo Electronico	20	95,24%
Buzon	0	0,00%
Ventanilla Unica	1	4,76%
TOTAL	21	100,00%

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción cuarto Trimestre 2019)



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción cuarto Trimestre 2019).

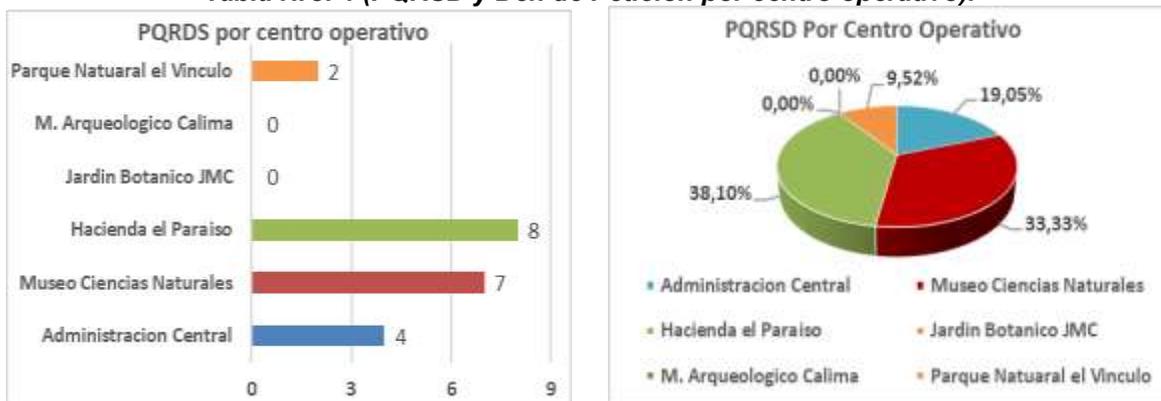
La grafica No. 3 muestra que los **PQRSD**, se recibieron por los canales de comunicación, así: Correo electrónico (20), **PQRSD**, equivalente al 95,24% del total, (21), ventanilla única (1), equivalente al 4,76%.

5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron de la comunidad en general en el cuarto trimestre de 2019, un total de veintiún (21) **PQRSD** y Derechos de Petición, distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4.

PQRSD POR CENTRO OPERATIVO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	4	19,05%
Museo Ciencias Naturales	7	33,33%
Hacienda el Paraiso	8	38,10%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuural el Vinculo	2	9,52%
TOTAL	21	100,00%

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



Gráfica 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**, ocho (8), del total (21), equivalente al 38,10%, seguido del Museo de Ciencias Naturales con siete (7), equivalente al 33,93%, administración Central con cuatro (4), equivalente al 19,05%, Parque Natural Regional El Vínculo con dos (2), equivalente al 9,52%.

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2019.

De acuerdo con la consolidación y análisis de los **PQRSD** y Derechos de Petición, los temas más reiterativos que se atendieron en este periodo fue el de “Información a la ciudadanía”, todos relacionados con solicitud de información general de los centros operativos, como: lugar de ubicación de los centros y sede central, señalización y vías de acceso, horarios de atención al público, costo de boletería, tipos de talleres a ofrecer al sector educativo, con el objetivo de visitarlos para fortalecer y profundizar los estudios de las ciencias naturales, los ecosistemas y conocer el patrimonio cultural del departamento.

Adicionalmente se presentaron solicitudes para la realización de horas de servicio social en el Museo Departamental de Ciencias Naturales por parte de estudiantes de colegios locales, así como solicitudes internacionales (Argentina) visitar las colecciones científicas del Museo y para realizar prácticas en el área de Arqueología.

Los dos derechos de petición recibidos están relacionados con el hallazgo de una osamenta humana en el parque de Sevilla y solicitud instrucciones sobre su manejo; el segundo es un derecho de petición interno sobre la liquidación de las vacaciones de un funcionario suspendido.

5.2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

De conformidad con los registros existentes en el formato de control de las **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 31 de diciembre de 2019, los veintiún (21) **PQRSD** y Derechos de Petición 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%.

5.2.1. CONSOLIDACION Y ANLISIS DE LAS PETICIONES EN LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL

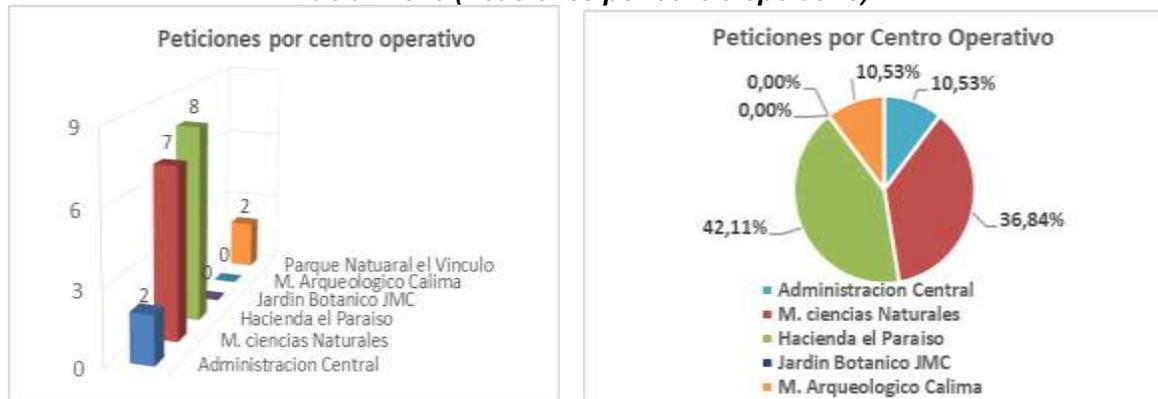
Durante el cuarto trimestre de 2019, se recibió en total diecinueve (19) peticiones, equivalentes al 90,48% del total (21) **PQRSD**, todas se recibieron por correo electrónico y hacen referencia a:

PETICIONES CENTROS OPERATIVOS		
Cantidad	Centro	Referencia
19	8- H. Paraiso, 7- Museo de Ciencias naturales, 4- Administracion Central, 2- Parque Natural Regional el vinculo,	Lugar de ubicación, señalización y vías de acceso, horarios de atención al público, costo de boletería, programas, servicios o talleres a ofrecer a los diferentes sectores y en especial al sector educativo para fortalecer y profundizar los estudios de las ciencias naturales, los ecosistemas y medio ambiente. Adicionalmente hubo solicitudes en temas específicos para el Museo Departamental de Ciencias Naturales como oportunidad de realizar labor social por parte de colegios locales e internacionales (Argentina), también en la sede central para hacer consultas internacionales en el laboratorio de Zoología y Arqueología.

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	2	10,53%
M. ciencias Naturales	7	36,84%
Hacienda el Paraiso	8	42,11%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	2	10,53%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por centro operativo).



Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro).

La grafica Nro. 5, muestra que las diecinueve (19) peticiones registradas en el cuarto trimestre de 2019, se recibieron asi: Hacienda el Paraiso (8), equivalente al 42,11%, Museo de Ciencias (7), equivalente al 36,84%, administracion central (2), equivalente al 10,53%, Parque Natural Regional El Vinculo (2), equivalente al 10,53%.

De acuerdo a la tabla Nro. 2, para el cuarto trimestre, vigencia 2019 no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias ni denuncias.

5.2.6 DERECHOS DE PETICIÓN

En el cuarto trimestre de 2019, se recibieron dos (2) derechos de petición, en la Administración Central, 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. 6.

DERECHOS DE PETICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	2	100,00%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	2	100,00%

Tabla Nro. 6 (Derechos de Petición).



Grafica Nro. 6 (Derechos de Petición).

La grafica Nro. 6 muestra que los dos (2) derechos de petición recibidos en el cuarto trimestre de 2019, corresponden a la Administracion Central el 100,00%.

La consolidación y análisis de los **PQRSD** permite además del seguimiento a su trazabilidad y control de cumplimiento de las mismas, busca formular e implementar estrategias que permitan analizar el procedimiento, eficiencia y eficacia del servicio prestado en los centros operativos, de acuerdo al total de **PQRSD** recibidas, 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.



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



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 comité MECI.

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**.

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 cuarto trimestre de 2019 el medio de comunicación más utilizado para interponer los **PQRSD y derechos de petición**, fue el correo electrónico, veinte (20) equivalente al 95.24% del total (21), y ventanilla única con uno (1), equivalente al 4,76%.

La eficiencia en la trazabilidad y las respuestas a los **PQRSD**, permite lograr un mejoramiento continuo que fortalezca el buen funcionamiento de los 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 **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 diseñados para atender las solicitudes a través del canal telefónico.
- Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso para realizar un seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- 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.