



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



Informe PQRSD y Derechos de Petición

Primer Trimestre 2017

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Cali 12 de abril 2017

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 al tratamiento del sistema de PQRSD y Derechos de Petición que la ciudadanía interpone ante la entidad tanto en la sede administrativa como en sus centros operativos durante el primer trimestre de la vigencia 2017.

El procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias 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 cumplimiento de metas, objetivos y políticas para el logro de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información y consultas por corrupción, que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el **INCIVA** a través del sistema PQRSD, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuestas y efectuar las recomendaciones a la dirección y los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo.

3. ALCANCE

Presentar el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición, correspondientes al primer trimestre (enero – marzo) de 2017.

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, el 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”.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

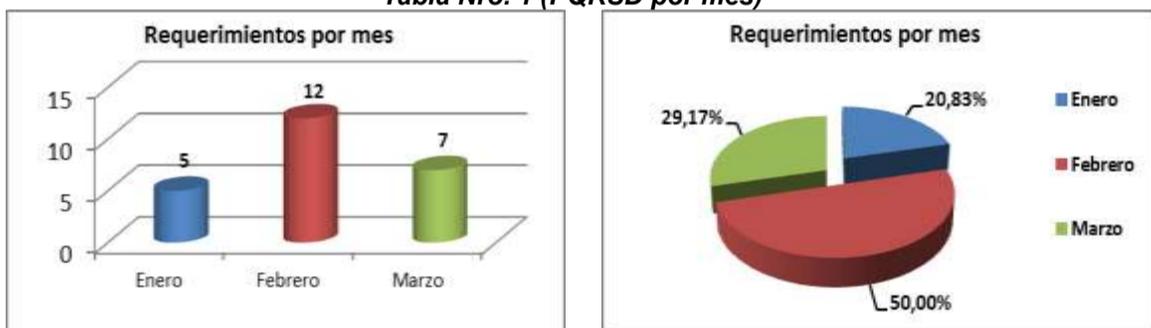
De acuerdo con el formato de control se han recibido un total de veinticuatro (24) PQRSD y derechos de petición, interpuestos ante el **INCIVA**, y los centros operativos, todos relacionados con su misión.

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE DE 2017

El número de PQRSD y Derechos de Petición interpuestas por la comunidad en general durante el primer trimestre de 2017 presentó el siguiente comportamiento mensual. Ver tabla Nro. 1 (**PQRSD y Derechos de Petición por mes**).

TOTAL REQUERIMIENTOS POR MES		
MES	No. DE PQRSD	PORCENTAJE
Enero	5	20,83%
Febrero	12	50,00%
Marzo	7	29,17%
TOTAL	24	100,00%

Tabla Nro. 1 (PQRSD por mes)



Grafica Nro.1 (PQRSD y Derechos de Petición por mes)

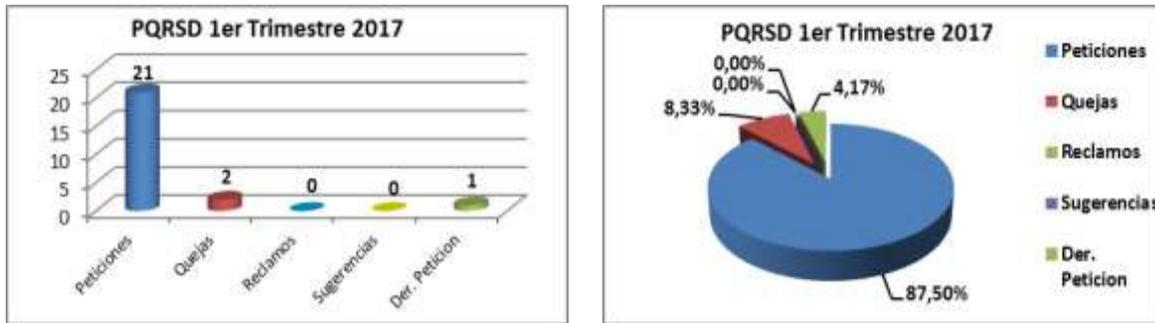
En la gráfica Nro. 1 se observa que el mes de febrero registra el mayor número de requerimientos recibidos, doce (12), equivalente al 50,00%, y enero es el mes con el menor número, cinco (5), del total recibidos durante el primer trimestre de 2017 (24), que equivale al 20,83%.

5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El procedimiento de PQRSD y derechos de petición implementada por el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA** y los centros operativos, permite al ciudadano al momento de diligenciar e interponer el requerimiento, se pueda clasificar en (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición) e igualmente conocer sus solicitudes e inquietudes presentes al momento de interactuar con la entidad. Ver tabla Nro. 2 (**PQRSD y DERECHOS DE PETICIÓN Primer Trimestre 2017**).

REQUERIMIENTOS		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	21	87,50%
Quejas	2	8,33%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Der. Petición	1	4,17%
TOTAL PQRSD	24	100,00%

Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, Primer Trimestre 2017)



Grafica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición primer trimestre 2017)

La grafica muestra que las veinticuatro (24) PQRSD y derechos de petición, están distribuidas en: veintiún (21) peticiones, equivalentes al 87,50% del total, dos (2) quejas, equivalentes al 8,33%, y un (1), derecho de petición, equivalente al 4,17%, seguido de cero (0) reclamos y cero (0) sugerencias.

5.1.2. PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACION

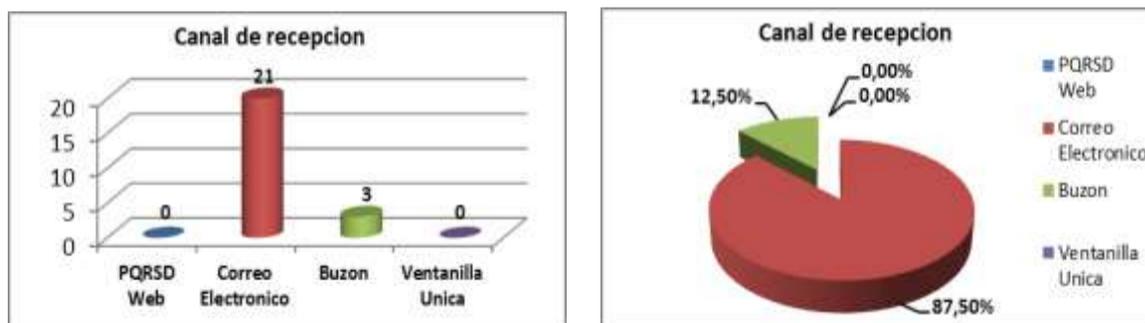
La Institución ha establecidos diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía en general presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, consultas, felicitaciones, etc. Estos son:

1. Módulo PQRSD en el portal web de la entidad www.inciva.gov.co
2. Correo electrónico divulgación@inciva.gov.co e inciva@gmail.com
3. Buzones de sugerencias en la sede principal y en cada uno de los centros
4. Ventanilla única para radicación de documentos.

Ver tabla Nro. 3. (Canales de recepción Primer Trimestre de 2017)

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD 1er TRIM. 2017		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD Web	0	0,00%
Correo Electronico	21	87,50%
Buzon	3	12,50%
Ventanilla Unica	0	0,00%
TOTAL	24	100,00%

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción Primer Trimestre 2017)



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción Primer Trimestre 2017).

De conformidad con la información registrada en el sistema de PQRSD, en la gráfica Nro. 3, se observa que el medio más usado por la ciudadanía para interponer los recursos ante el **INCIVA**, es el correo electrónico, veintiún (21) PQRSD, equivalente al 87,50% del total, seguido de buzón (3) PQRSD, equivalente al 12,50%, y los dispositivos menos utilizados fueron el módulo PQRSD web y ventanilla única con cero (0) PQRSD.

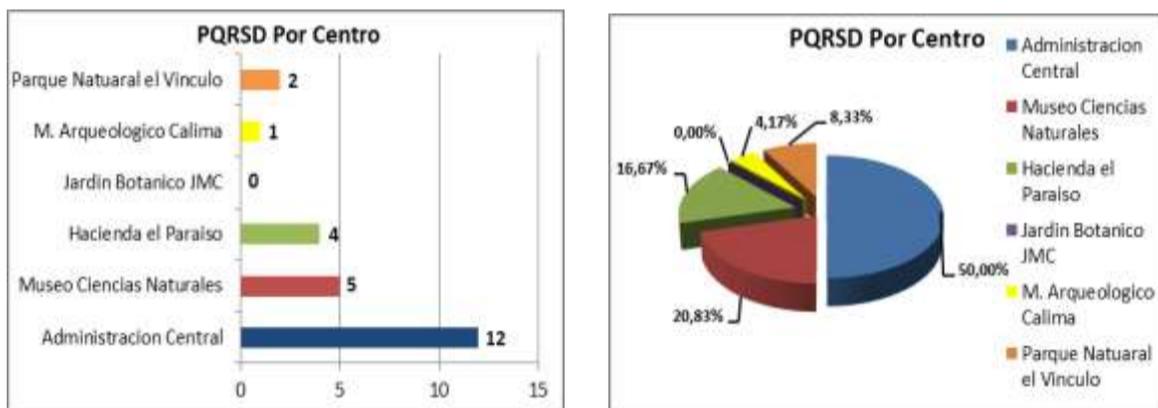
5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La administración central y los centros operativos del Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, recibieron durante el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de marzo de 2017, un total de veinticuatro requerimientos (24), los cuales se canalizaron desde los centros operativos y sede central.

Ver tabla Nro. 4 (**PQRSD por centro operativo**).

<i>PQRSD POR CENTRO 1er. TRIMESTRE 2017</i>		
<i>CENTRO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Administración Central	12	50,00%
Museo Ciencias Naturales	5	20,83%
Hacienda el Paraíso	4	16,67%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	1	4,17%
Parque Natural el Vínculo	2	8,33%
TOTAL	24	100,00%

Tabla Nro. 4 (PQRSD por centro operativo).



Gráfica Nro. 4 (PQRSD por centro operativo).

La gráfica muestra que la Administración Central registra el mayor número de requerimientos recibidos (12), equivalente al 50,00% del total, seguido del Museo de Ciencias Naturales con (5), equivalente al 20,83%, Hacienda El Paraíso con (4), equivalente al 16,67%, Parque Natural Regional El Vínculo con (2), equivalente al 8,33%, Museo Arqueológico Calima Darién con (1), equivalente al 4,17%, y por último el Jardín Botánico Juan María Céspedes con cero (0) requerimientos.

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE EN EL INCIVA

De acuerdo con el reporte del sistema PQRSD, el tema que mayor número de requerimientos recibió y atendió durante el primer trimestre fue el de “Atención y servicio a la ciudadanía” con un total de veintiún (21) peticiones, relacionadas con solicitud de información general sobre los centros operativos, como: lugar de ubicación de los centros y sede central, señalización y vías o rutas de acceso,

horarios de atención al público, tarifas de boletería en general, programas a ofrecer a grupos, personas naturales o empresas, tipos de convenios, talleres, que se pueden ofrecer al sector educativo como su principal fortaleza, y programación y disponibilidad para la atención al público en general.

5.2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

De conformidad con el reporte generado con fecha de corte 31 de marzo de 2017, de las veinticuatro (24) PQRSD y Derechos de petición recibidas durante el primer trimestre de 2017 en el **INCIVA**, todos los requerimientos se atendieron oportunamente por la oficina de Mercadeo y Divulgación, según consta en el cuadro de seguimiento que evidencia la trazabilidad en cada una de las dependencias o procesos a los que se realizó el reparto y finalmente quedaron cerradas dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir al 100%.

A continuación se analiza de forma general el cumplimiento de los términos y la trazabilidad del sistema de PQRSD y derechos de petición.

5.2.1. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS PETICIONES EN LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL

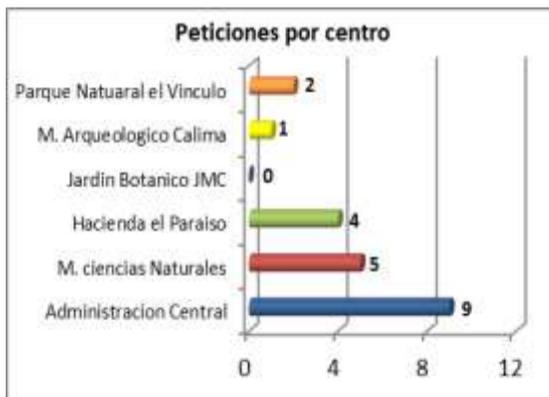
Durante el primer trimestre de la vigencia 2017, el sistema PQRSD presentó un total de veintiún (21) peticiones en todos los centros, equivalentes al 87,50% del total (24) requerimientos, estas se recibieron por medio del correo electrónico, y se contestaron de manera oportuna, su trazabilidad se registró en el formato de control.

Los temas más relevantes están relacionados con la ubicación de los centros, señalización de los mismos, horarios de atención, tarifas y talleres.

Ver Tabla Nro. 5 (**Peticiones por Centro**).

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	9	42,86%
M. ciencias Naturales	5	23,81%
Hacienda el Paraiso	4	19,05%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	1	4,76%
Parque Natuaral el Vinculo	2	9,52%
TOTAL	21	100,00%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centros).



Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro)

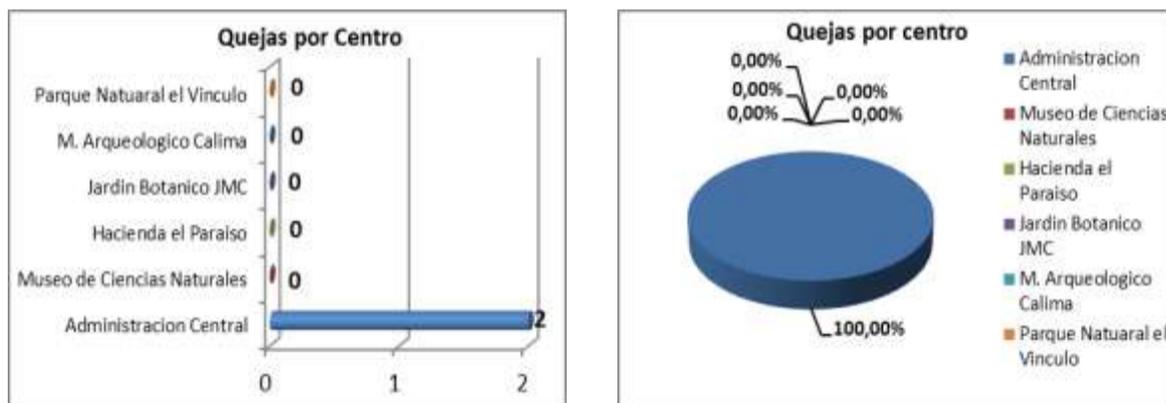
La grafica muestra que las veintiún (21) peticiones recibidas en el sistema de PQRSD implementado por el **INCIVA** en el primer trimestre de 2017, se recibieron de la siguiente manera: Administracion Central (9), equivalente al 42,86%, Museo de Ciencias Naturales FCL cinco (5), equivalente al 23,81%, Hacienda El Paraíso cuatro (4), equivalente al 19,05%, Parque Natural Regional El Vínculo (2), equivalente al 9,52%, y Museo Arqueológico Calima (1), equivalente al 4,76%.

TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

Para el primer trimestre de la vigencia 2017, se recibieron dos (2) quejas en la sede de la Administración Central, interpuestas por dos funcionarias de la sede administrativa del **INCIVA**, referentes a: 1) “Nadie contesta el teléfono de la Secretaria de la Dirección cuando ella se ausenta por incapacidad” 2) El deficiente servicio de aseo en la sede central, hay presencia de roedores y algunos funcionarios con alergias. Ver tabla Nro. 6 (**Quejas por centro**).

QUEJAS POR CENTRO		
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. (Quejas por centro)



Grafica Nro. 6. (Quejas por centro).

La grafica muestra que del total de (24) requerimientos del sistema PQRSD, implementado por el INCIVA, para el primer trimestre, vigencia 2017, dos (2) pertenecen a quejas, interpuestas en la sede de la Administracion Central, equivalente al 100,00%.

5.2.3. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LOS RECLAMOS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

Durante el primer trimestre de la vigencia 2017, el sistema PQRSD no presentó reclamos por parte de ciudadanía en general, ni de los visitantes a los centros operativos a cargo del **INCIVA**.

Ver Tabla Nro.7 (**Reclamos por centro**).

RECLAMOS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	0	0,00%
M.ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
Muelle Turistico B/Tura	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	0	0,00%

Tabla Nro. 7 (Reclamos por centro)

5.2.4. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS SUGERENCIAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

Durante el primer trimestre de la vigencia 2017, el sistema PQRSD no presentó sugerencias por parte de ciudadanía en general, ni de los visitantes a los centros operativos a cargo del **INCIVA**.

Ver Tabla Nro.8 (**Sugerencias por centro**).

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	0	0,00%
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	0	0,00%

Tabla Nro. 8 (Sugerencias por centro).

El análisis del comportamiento del sistema de PQRSD permite además del seguimiento a su trazabilidad y control de cumplimiento de las mismas, buscar formular e implementar estrategias que permitan entrar a examinar los procedimientos y conducta de los centros 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 mucho más atractivo para los visitantes locales, nacionales y extranjeros.

5.2.5 DERECHOS DE PETICIÓN

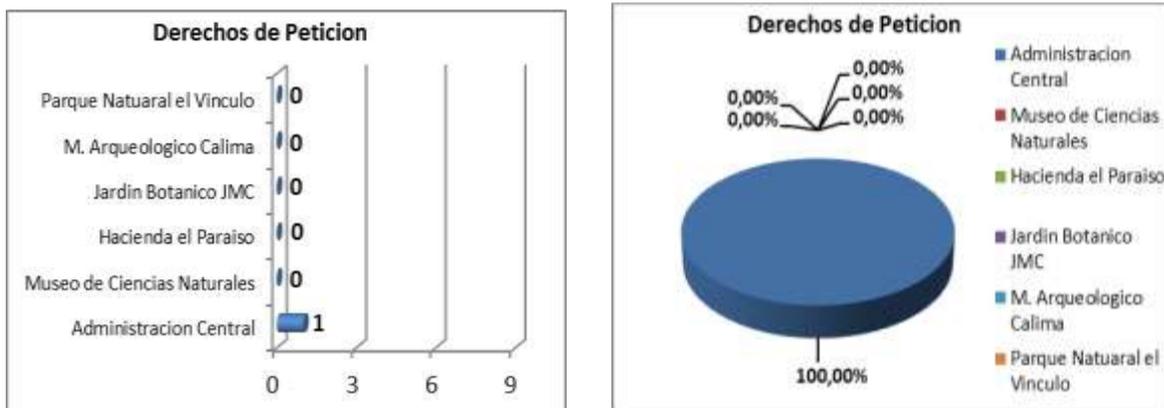
Para el primer trimestre, vigencia de 2017, se recibió un (1) derecho de petición, dirigido a la Administración Central, el cual se relacionó en el formato de control por parte de la Oficina Jurídica de la institución como la responsable de acuerdo al procedimiento correspondiente.

Revisando la trazabilidad se evidencia que fue contestado y cerrado en los términos establecidos por la ley, de acuerdo a información recibida por la oficina jurídica de la institución.

Ver tabla Nro. 9 (**Derechos de Petición**).

DERECHOS DE PEICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	1	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	1	100,00%

Tabla Nro. 9 (Derechos de Petición).



Grafica Nro. 9 (Derechos de Petición).

La grafica muestra que durante el primer trimestre, vigencia 2017, el sistema de PQRSD y derechos de petición implementada por el **INCIVA**, recibió en total un (1) derecho de petición, equivalente al 100,00%, en la sede de la administración central.

CONCLUSIONES

De acuerdo al reporte emitido el medio de comunicación más utilizado durante el primer trimestre de 2017, por la ciudadanía para interponer los requerimientos ante el **INCIVA**, es el correo electrónico con veintiún (21) PQRSD, equivalente al 87,50% del total, seguido de los buzones (3) PQRSD, equivalente al 12,50%, la ventanilla única y el módulo PQRSD web que no fueron usados, quedaron en cero (0) PQRSD.

La eficiencia en el control de calidad del sistema de PQRSD, permite lograr un mejoramiento continuo para fortalecer el buen funcionamiento de la entidad y sus centros, con el fin de ser más competitivos y estratégicos en el momento de ofertar nuestro portafolio de servicios, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, visitantes y comunidad en general, basado en un buen servicio al cliente.