



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



30.15.20.17

Informe PQRSD y Derechos de Petición

Segundo Trimestre 2017

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Cali 14 de julio

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 y en sus centros operativos durante el segundo trimestre, vigencia 2017.

El sistema 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 mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

El sistema PQRSD está debidamente documentado, se encuentra aprobado por comité MECI: 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.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, solicitudes de información y consultas por corrupción, que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el **INCIVA**, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuestas y determinar las recomendaciones a la dirección y los responsables de los procesos.

3. ALCANCE.

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la comunidad ante el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de Abril al 30 de Junio 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”.

- 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

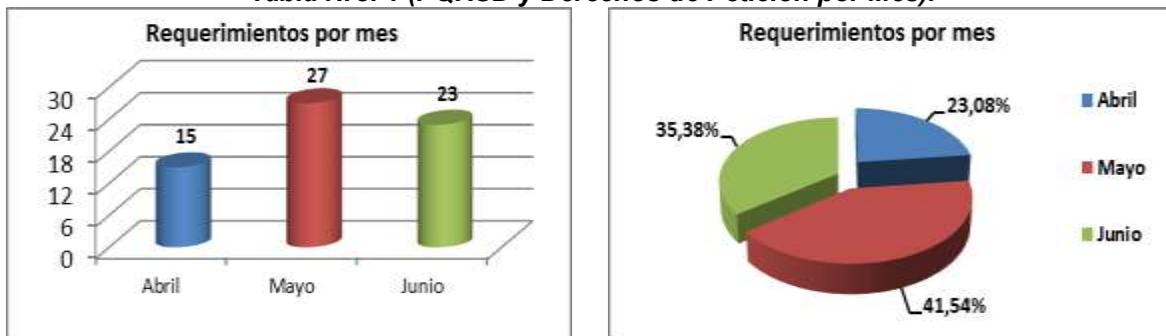
Dentro del sistema PQRSD y Derechos de Petición, fueron registrados durante el segundo trimestre, vigencia 2017, un total de sesenta y cinco (65) requerimientos, interpuestos ante el **INCIVA**, y sus centros operativos, todos de carácter misional.

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

PQRSD y Derechos de Petición interpuestos por la comunidad en general durante el segundo trimestre de 2017, Ver tabla Nro. 1 (**PQRSD y Derechos de Petición por mes**).

TOTAL REQUERIMIENTOS POR MES		
MES	No. DE PQRSD	PORCENTAJE
Abril	15	23,08%
Mayo	27	41,54%
Junio	23	35,38%
TOTAL	65	100,00%

Tabla Nro. 1 (PQRSD y Derechos de Petición por Mes).



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

La gráfica Nro. 1 muestra que el mes de mayo registra el mayor número de requerimientos recibidos, veintisiete (27), equivalente al 41,54%, seguido de junio con veintitrés (23), equivalente al 35,38% y abril con el menor número, quince (15), del total, equivalente al 23,08%.

De acuerdo al número de requerimientos interpuestos por la comunidad durante el segundo trimestre 2017, en la gráfica Nro. 1ª podemos observar cual fue el comportamiento de las PQRSD y Derechos de Petición.

REQUERIMIENTOS ABRIL		REQUERIMIENTOS MAYO		REQUERIMIENTOS JUNIO	
Petición	7	Petición	12	Petición	18
Queja	1	Queja	8	Queja	2
Reclamo	0	Reclamo	1	Reclamo	0
Sugerencia	5	Sugerencia	5	Sugerencia	3
Der. Petición	2	Der. Petición	1	Der. Petición	0
TOTAL	15	TOTAL	27	TOTAL	23

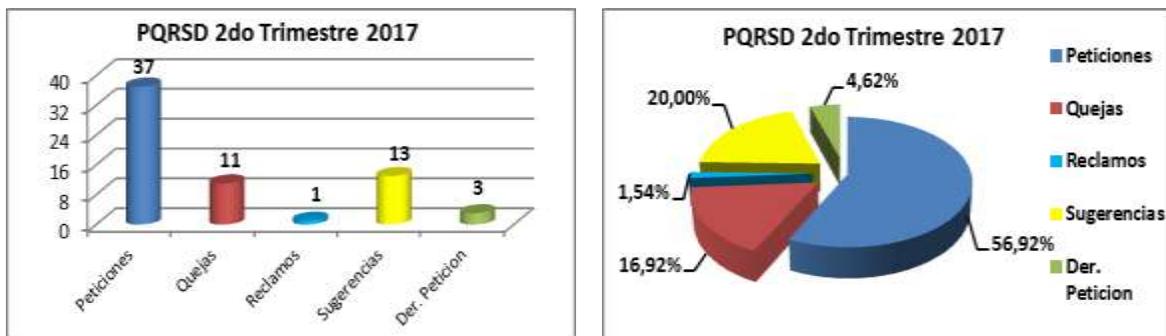
Gráfica Nro. 1ª (Comportamiento mensual de requerimientos, 2do trimestre-2017).

5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El procedimiento de PQRSD y derechos de petición implementada por el **INCIVA**, y sus 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 Der. de petición, segundo Trimestre 2017**).

REQUERIMIENTOS		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	37	56,92%
Quejas	11	16,92%
Reclamos	1	1,54%
Sugerencias	13	20,00%
Der. Petición	3	4,62%
TOTAL PQRSD	65	100,00%

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



Gráfica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición primer Trimestre 2017).

La grafica muestra que las sesenta y cinco (65) PQRSD y derechos de petición, están distribuidas en: Treinta y siete (37) peticiones, equivalentes al 56,92% del total (65), trece (13) sugerencias, equivalentes al 20,00%, once (11) quejas, equivalente al 16,92%, tres (3) derechos de petición, equivalente al 4,62% y un (1) reclamo, equivalente al 1,54%.

5.1.2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

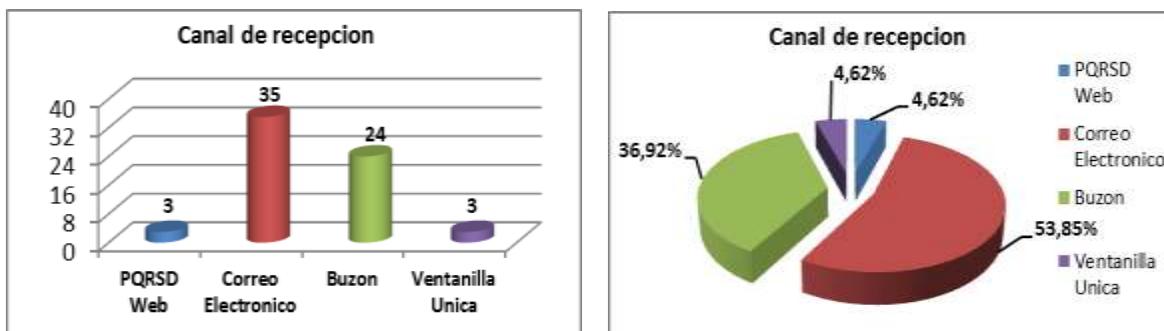
La Institución ha establecidos diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía en general presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, consultas, felicitaciones, etc. Estos son:

1. Módulo PQRSD en el portal web de la entidad.
2. Correo electrónico.
3. Buzón de sugerencias.
4. Ventanilla única para radicación de documentos.

Ver tabla Nro. 3, (**canales de recepción Segundo Trimestre de 2017**).

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD 2do TRIM. 2017		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD Web	3	4,62%
Correo Electronico	35	53,85%
Buzon	24	36,92%
Ventanilla Unica	3	4,62%
TOTAL	65	100,00%

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



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción Segundo 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, treinta y cinco (35) PQRSD, equivalente al 53,85% del total, seguido de buzón veinticuatro (24) PQRSD, equivalente al 36,92%, y los dispositivos menos utilizados fueron el módulo PQRSD web y ventanilla única con tres (3) cada uno, equivalente al 4,62%.

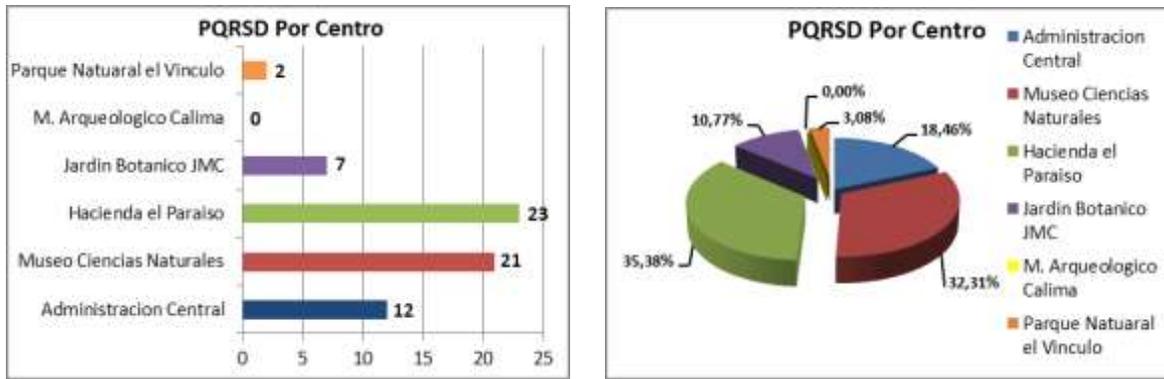
5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

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 abril de 2017 al 30 de junio de 2017, un total de sesenta y cinco (65) requerimientos, los cuales se canalizaron desde los centros operativos y sede central.

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

PQRSD POR CENTRO 2do. TRIMESTRE 2017		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	12	18,46%
Museo Ciencias Naturales	21	32,31%
Hacienda el Paraiso	23	35,38%
Jardin Botanico JMC	7	10,77%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	2	3,08%
TOTAL	65	100,00%

Tabla Nro. 4 (Requerimientos por centro operativo).



Grafica Nro. 4 (Requerimientos por centro operativo).

La grafica muestra que la Hacienda El Paraíso registra el mayor número de requerimientos, veintitrés (23) del total (65), equivalente al 35,38%, seguido del Museo de Ciencias Naturales con veintiún (21), equivalente al 32,31%, Administración central con doce (12), equivalente al 18,46%, Jardín Botánico con siete (7), equivalente al 10,77%, Parque Natural Regional el Vínculo con dos (2), equivalente al 3,08%, y por último el Museo Arqueológico Calima Darién con cero (0) requerimientos.

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017 EN EL INCIVA

De acuerdo con el reporte del sistema PQRSD, el tema que mayor número de requerimientos recibió y atendió durante el segundo trimestre fue el de “Atención y servicio a la ciudadanía” con un total de treinta y siete (37) peticiones, relacionadas con solicitud de información general de 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 jurídica, 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 30 de junio de 2017, de las sesenta y cinco (65) PQRSD y Derechos de petición recibidas durante el segundo trimestre de 2017 en el **INCIVA**, todos los requerimientos se atendieron oportunamente por la oficina de Mercadeo y Divulgación, dándole la respectiva trazabilidad en cada una de las dependencias o procesos en los que se realizó el reparto y finalmente quedaron cerradas dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir al 100%.

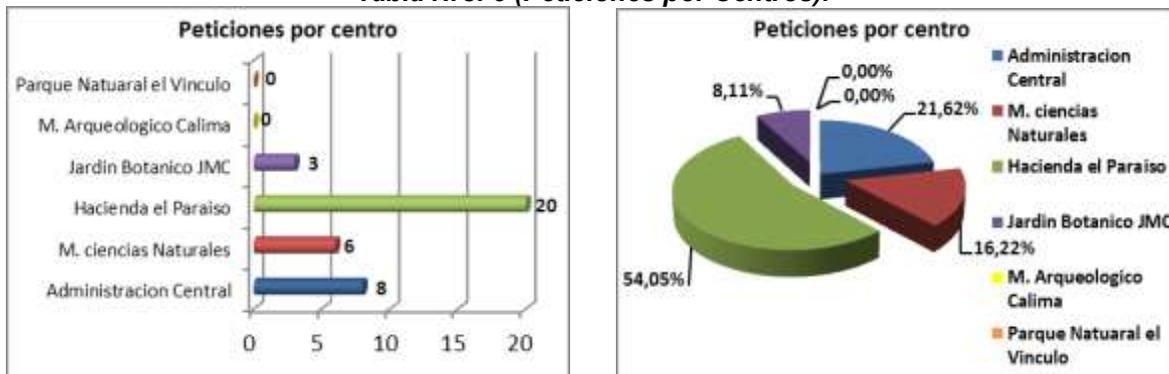
A continuación se analiza de forma general el cumplimiento de los términos y la trazabilidad del sistema de PQRSD y derechos de petición.

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

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió un total de treinta y siete (37) peticiones en todos los centros, equivalentes al 56,92% del total (65) requerimientos, las cuales se recibieron por correo electrónico, treinta y cuatro (34), y por buzón tres (3), estas se contestaron aplicándole su respectiva trazabilidad, por este mismo medio desde la Subdirección de Mercadeo y Divulgación, y hacían referencia a solicitud de información general de los centros, como como se expresó en el punto **5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017**. Ver Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centro).

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	8	21,62%
M. ciencias Naturales	6	16,22%
Hacienda el Paraiso	20	54,05%
Jardin Botanico JMC	3	8,11%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	37	100,00%

Tabla Nro. 5 (Peticones por Centros).



Grafica Nro. 5 (Peticones por centro)

La grafica muestra que las treinta y siete (37) peticiones recibidas en el sistema de PQRSD implementado por el **INCIVA** en el segundo trimestre de 2017, se recibieron de la siguiente manera: Hacienda el Paraiso (20), equivalente al 54,05%, Administracion central (8), equivalente al 21,62%, Museo de Ciencia Naturales (6), equivalente al 16,22%, Jardin Botanico (3), equivalente al 8,11%.

5.2.2 TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

Para el segundo trimestre de la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió un total de once (11) quejas en todos los centros, equivalentes al 16,92% del total (65) requerimientos.

Seis (6) Museo de Ciencias Naturales, relacionadas con:

- Mala atención del guía
- No permitir el paso de un visitante de la biblioteca al museo por el segundo piso un día sábado
- La colección del Museo está en mal estado, deteriorada
- Debe haber más guías, los elementos didácticos están dañados
- Mejorar las fotografías
- No restringir el servicio del baño.

Tres (3) Hacienda el Paraíso y se relacionan con:

- Mal comportamiento y proceder del coordinador con los turistas y funcionarios de la entidad
- La exposición del guion es muy rápido.
- Queja por comentarios de doble sentido por parte del guía respecto de la historia de amor de Efraín y María.

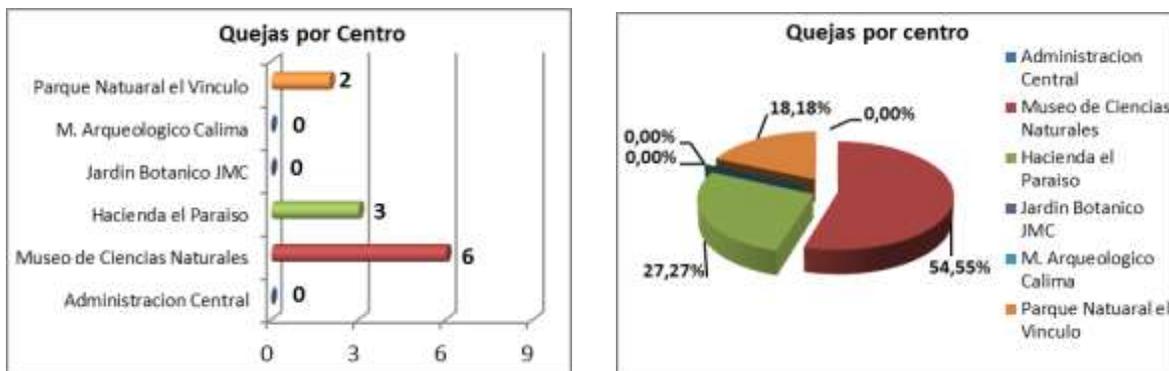
Dos (2) Parque Natural Regional El Vínculo y se relacionan con:

- Que el centro no tiene coordinador, ni mayordomo
- Que el parque está en mal estado, abandonado y se requiere invertir en mantenimiento.

Ver tabla Nro. 6 (**Quejas por centro**).

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	6	54,55%
Hacienda el Paraiso	3	27,27%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	2	18,18%
TOTAL	11	100,00%

Tabla Nro. 6. (Quejas por centro)



Grafica Nro. 6. (Quejas por centro).

La grafica muestra que las once (11) quejas recibidas en el sistema de PQRSD implementado por el **INCIVA** en el segundo trimestre, se recibieron de la siguiente manera: Seis (6) Museo de Ciencias Naturales, Equivalente al 54,55%, tres (3) la Hacienda e Paraiso, equivalente al 27,27%, y dos (2) el Parque Natural Regional El Vinculo, equivalente al 18,18%

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

Durante el segundo trimestre de 2017, el sistema PQRSD recibió un (1) reclamo, equivalente al 0,015% del total (65) requerimientos, y corresponde al Museo de Ciencias Naturales, relacionado con: Que por ser el único museo de ciencias en Cali deberían tenerlo en mejores condiciones y con mejor servicio de guianza.

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

RECLAMOS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
M.ciencias Naturales	1	100,00%
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. 7 (Reclamos por centro)



Grafica Nro. 7. (Reclamos por centro).

La grafica muestra que un (1) reclamo recibido en el sistema de PQRSD implementado por el **INCIVA** en el segundo trimestre, se recibio en el Museo de ciencias Naturales, Equivalente al 100,00%.

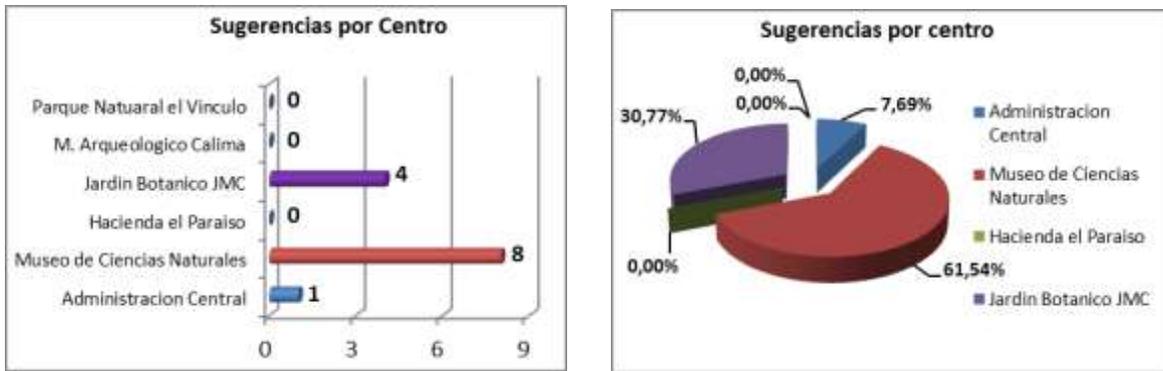
.2.4. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS SUGERENCIAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió trece (13) sugerencias, equivalente al 20,00% del total (65) requerimientos. Estas se recibieron de la siguiente manera: Museo de Ciencias Naturales ocho (8), relacionadas con: Escribir los textos del museo en inglés para facilidad del extranjero, acordar horario de los viernes tanto en aviso del museo como en la página oficial, realizar más divulgación del sitio muy poca gente lo conoce, debería haber más guías pues su objetivo es brindar información, los elementos didácticos están desgastados, remodelar el ambiente del museo se ve obsoleto. Jardín Botánico cuatro (4), relacionadas con: Falta de señalización desde Tuluá, mejor manejo de la información en cuanto a usos y aplicaciones de las plantas, Mejorar la señalética al interior del jardín, senderos abandonados. Administración central uno (1), relacionado con: No permitir el ingreso de mascotas.

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

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	1	7,69%
Museo de Ciencias Naturales	8	61,54%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	4	30,77%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	13	100,00%

Tabla Nro. 8 (Sugerencias por centro).



Gráfica Nro. 8. (Sugerencias por centro).

La grafica muestra que las trece (13) sugerencias recibidas en el sistema de PQRSD implementado por el **INCIVA** en el segundo trimestre, se recibieron de la siguiente manera: Ocho (8) Museo de Ciencias Naturales, equivalente al 61,54%, cuatro (4) Jardin Botanico, equivalente al 30,77%, y una (1) Administracion central, equivalente al 7,69%.

5.2.5 DERECHOS DE PETICIÓN

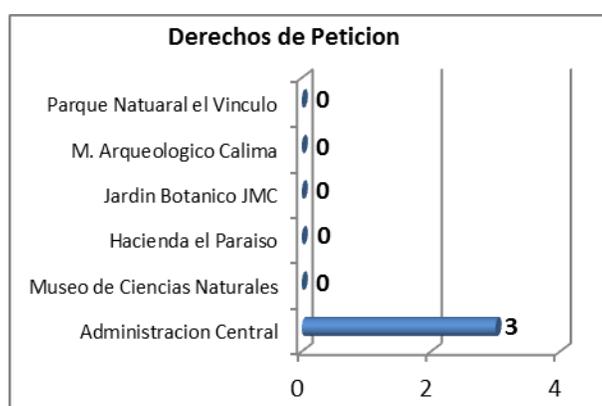
Para el segundo trimestre, vigencia de 2017, se recibieron tres (3) derechos de petición, dirigidos a la Administración Central, se relacionó en el formato de control por parte de la Oficina Jurídica de la institución quien es la responsable de acuerdo al procedimiento.

Revisando la trazabilidad se evidencia que fueron contestados y cerrados 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	3	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	3	100,00%

Tabla Nro. 9 (Derechos de Petición).



Gráfica Nro. 9 (Derechos de Petición).

La grafica muestra que durante el segundo trimestre, vigencia 2017, el sistema de PQRSD y derechos de petición implementada por el **INCIVA**, recibió en total tres (3) derecho de petición, equivalente al 100,00%, en la sede de la administración central.

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.

CONCLUSIONES

El Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **INCIVA**, cuenta con los canales de comunicación que facilitan la recepción, presentación y seguimiento al sistema de **PQRSD** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Derechos de Petición) que interpone la ciudadanía en los centros operativos. 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 de los centros operativos por el comité MECI.

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación es la encargada del proceso de recibir, analizar y direccionar los requerimientos de la ciudadanía a las diferentes dependencias o procesos competentes para trámite y respuesta al quejoso.

La entidad dispone de un canal telefónico a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus requerimientos.

En el Portal web de la entidad, www.inciva.gov.co, se encuentran publicados los informes de PQRSD interpuestas por la ciudadanía ante el **INCIVA**, 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”

De acuerdo al reporte emitido el medio de comunicación más utilizado durante el segundo trimestre de 2017, por la ciudadanía es el correo electrónico con treinta y cinco (35) PQRSD, equivalente al 53,85% del total, seguido de buzón (24) PQRSD, equivalente al 36,92%, la ventanilla única y el módulo PQRS web con tres (3) cada uno, equivalente al 4,62%.

La eficiencia en el control de calidad del sistema de 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, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, visitantes y comunidad en general, basado en un buen servicio al cliente.

RECOMENDACIONES

Con el fin mejorar la atención y tratamiento del sistema PQRSD y derechos de petición, el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **INCIVA**, Dispone de unos recursos establecidos en unos canales de comunicación que permiten llegar a toda la comunidad e interactuar de forma general, y hacer que el sistema y procedimiento de PQRSD implementado sea efectivo y oportuno, para lo cual hace las siguientes

recomendaciones:

- Fomentar el buen uso del aplicativo Web PQRSD, dándole a conocer a la comunidad como medio de comunicación efectivo con la entidad.
- Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso para realizar un seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- Se recomienda revisar a diario los correos institucionales, así como a los funcionarios enlace de este módulo de PQRSD, revisar los requerimientos que se registran a través de este medio.
- 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”.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la entidad para la atención y seguimiento de las PQRSD con el fin de estimular su uso.