



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



Informe PQRSD y Derechos de Petición

Consolidado vigencia 2017

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Cali 12 de enero 2018



**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 al tratamiento del sistema de PQRSD y Derechos de Petición que la ciudadanía interpone ante la Entidad y en sus centros operativos durante la 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**.

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 Enero de 2017 al 31 de Diciembre 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 DE LAS PQRSD

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICION INTERPUESTOS, VIGENCIA 2017

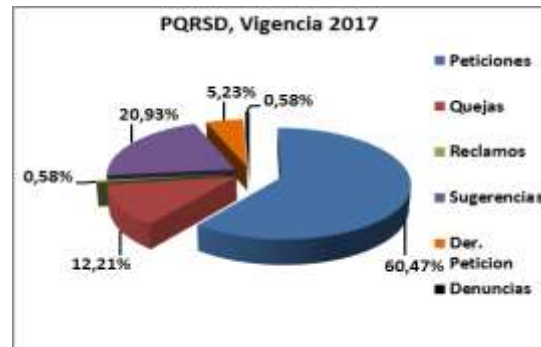
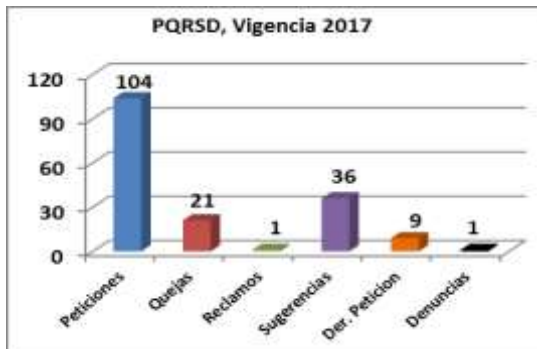
El sistema de PQRSD y derechos de petición del **INCIVA**, permite al ciudadano al momento de diligenciar e interponer el requerimiento, se pueda clasificar en (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición) e igualmente conocer sus solicitudes e inquietudes presentes al momento de interactuar con la entidad.

En el sistema PQRSD y Derechos de Petición, se encuentran registradas un total de ciento setenta y dos (172), todos de carácter misional.

Ver tabla No.1 (**PQRSD y Derechos de petición, vigencia 2017**).

PQRSD, Vigencia 2017		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	104	60,47%
Quejas	21	12,21%
Reclamos	1	0,58%
Sugerencias	36	20,93%
Der. Petición	9	5,23%
Denuncias	1	0,58%
TOTAL PQRSD	172	100,00%

Tabla Nro.1 (PQRSD y Derechos de Petición, vigencia 2017)



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

La gráfica Nro. 1 Muestra que durante la vigencia 2017, se recibieron un total de ciento setenta y dos (172) PQRSD y derechos de petición, distribuidos de la siguiente manera: Peticiones (104), equivalente al 60,47%, sugerencias (36), equivalente al 20,93%, quejas (21), equivalente al 12,21%, , Derechos de petición (9), equivalente al 5,23%, reclamos (1), equivalente al 0,58%, denuncias (1), equivalente al 0,58%.

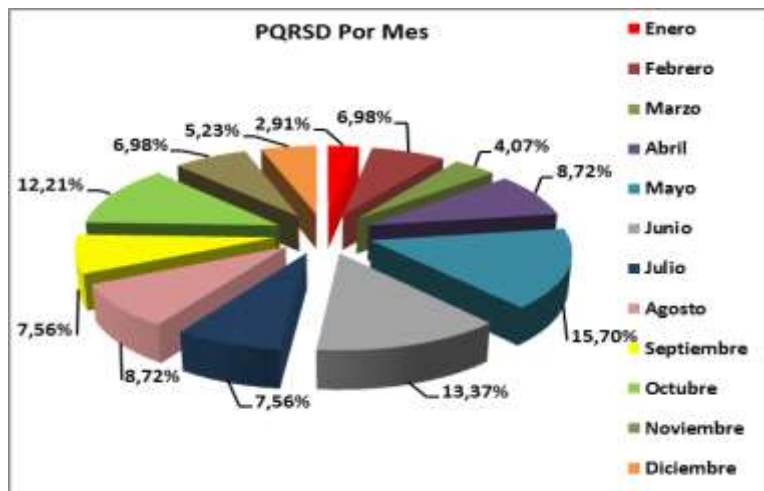
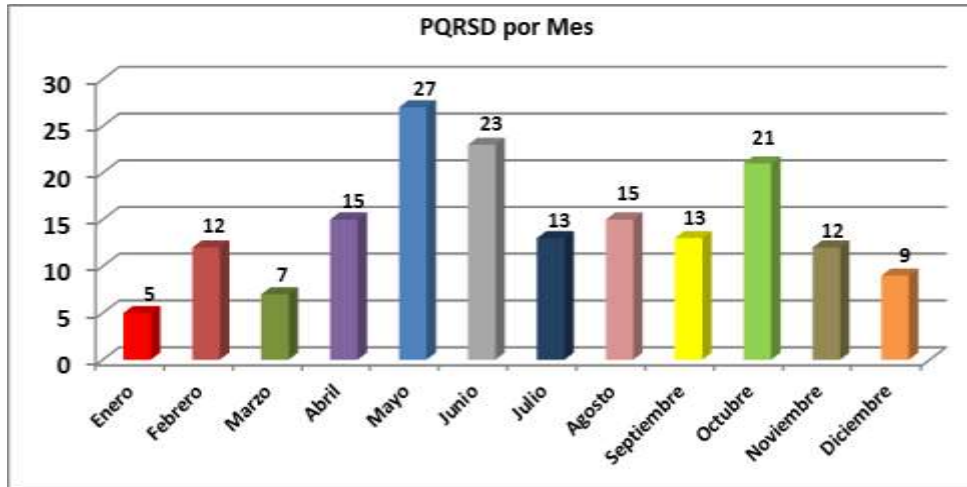
5.2. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDAS MES A MES.

Los (172) PQRSD y Derechos de petición que interpuso la comunidad, al INCIVA y sus centros operativos, vigencia 2017, se recibieron mensualmente así.

Ver tabla Nro. 2 (PQRSD y Derechos de Petición por mes).

TOTAL PQRSD POR MES		
MES	# DE PQRSD	PORCENTAJE
Enero	5	2,91%
Febrero	12	6,98%
Marzo	7	4,07%
Abril	15	8,72%
Mayo	27	15,70%
Junio	23	13,37%
Julio	13	7,56%
Agosto	15	8,72%
Septiembre	13	7,56%
Octubre	21	12,21%
Noviembre	12	6,98%
Diciembre	9	5,23%
TOTAL	172	100,00%

Tabla Nro. 2 (PQRSD y Derechos de Petición por Mes).



Grafica Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición por mes).

La grafica No.2 muestra que el mes con mayor número de PQRSD recibidas fue mayo con veintisiete (27), equivalente al 15,70% del total (172), y el mes con el menor número de PQRSD fue enero con cinco (5), equivalente al 2,91%.

5.3. PQRSD RECIBIDOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACION

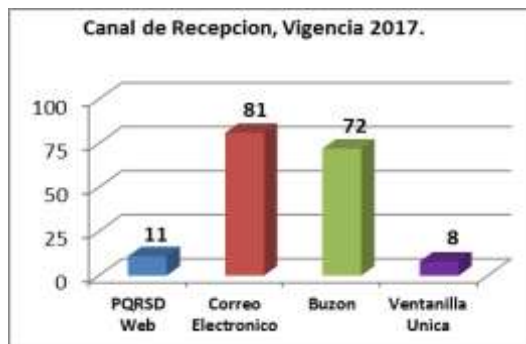
La Institución ha establecidos diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía en general presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, consultas, felicitaciones, etc. Estos son:

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, vigencia 2017).

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD, VIGENCIA-2017		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD Web	11	6,40%
Correo Electronico	81	47,09%
Buzon	72	41,86%
Ventanilla Unica	8	4,65%
TOTAL	172	100,00%

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción, vigencia 2017)



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción Primer Semestre, vigencia 2017).

La gráfica Nro. 3, se observa que el medio más usado por la ciudadanía para interponer los recursos ante el INCIVA y los centros operativos es el correo electrónico, ochenta y uno (81) PQRSD, equivalente al 47,09%, del total (172), seguido de buzón setenta y dos (72) PQRSD, equivalente al 41,86%, pagina web, once (11), equivalente al 6,40% y ventanilla única con ocho (8), equivalente al 4,65%.

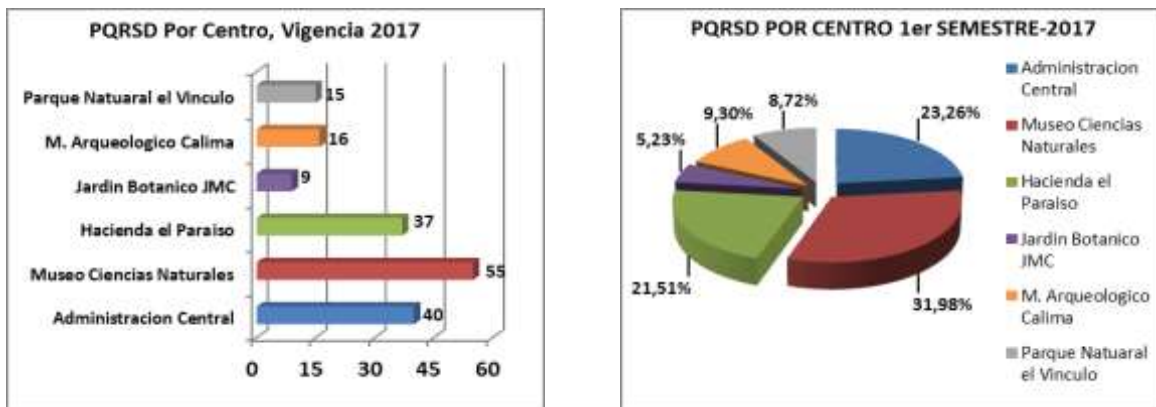
5.4 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La sede central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron durante el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, un total de ciento setenta y dos (172) PQRSD.

Ver tabla No. 4 (PQRSD por centro operativo).

PQRSD POR CENTRO, VIGENCIA-2017		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	40	23,26%
Museo Ciencias Naturales	55	31,98%
Hacienda el Paraíso	37	21,51%
Jardín Botánico JMC	9	5,23%
M. Arqueológico Calima	16	9,30%
Parque Natural el Vínculo	15	8,72%
TOTAL	172	100,00%

Tabla No. 4 (PQRSD por centro operativo, vigencia 2017).



Grafica No. 4 (PQRSD por centro operativo, vigencia 2017).

La grafica No. 4 muestra que los ciento setenta y dos (172) PQRSD interpuestos por la comunidad durante la vigencia 2017, se recibieron en los centros y la sede central en el siguiente orden: Museo Departamental de Ciencias naturales, cincuenta y cinco (55), equivalente al 31,98% del total (172), Sede Central, cuarenta (40), equivalente al 23,26%, Hacienda el Paraíso, treinta y siete (37), equivalente al 21,51%, Museo Arqueológico, diez y seis (16), equivalente al 9,30%, Parque Natural Regional el Vínculo, quince (15), equivalente al 8,72%, y Jardín botánico Juan María Céspedes, nueve (9), equivalente al 5,23%.

5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

Del total PQRSD y Derechos de petición (172), recibidas durante la vigencia 2017 en el **INCIVA** y los centros operativos, todos fueron atendidos 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%.

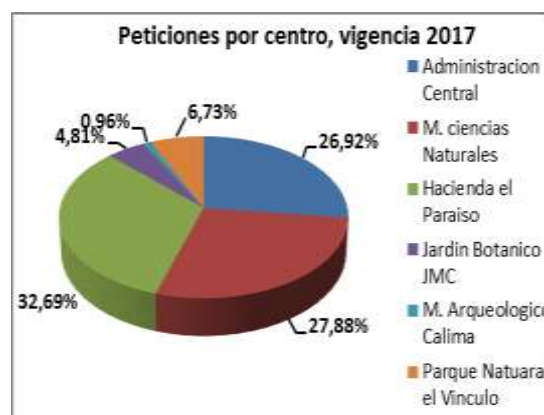
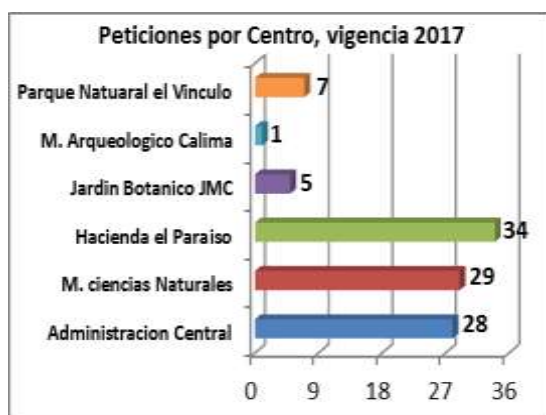
A continuación se analiza de forma general el cumplimiento de los términos y la trazabilidad del sistema de PQRSD y derechos de petición.

5.5.1. PETICIONES POR CENTRO OPERATIVO

Durante la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió un total de ciento cuatro (104) peticiones en la sede central y centros operativos, equivalentes al 60,47% del total (172) PQRSD. Ver Tabla Nro. 5 (**Peticiones por Centro, vigencia 2017**).

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	28	26,92%
M. ciencias Naturales	29	27,88%
Hacienda el Paraiso	34	32,69%
Jardin Botanico JMC	5	4,81%
M. Arqueologico Calima	1	0,96%
Parque Natuaral el Vinculo	7	6,73%
TOTAL	104	100,00%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centros, vigencia 2017).



Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro, vigencia 2017)

La grafica muestra que de las ciento cuatro (104) peticiones, el centro con mas peticiones fue la Hacienda el Paraiso, con treinta y cuatro (34), equivalente al 32,69%, y el centro con menos peticiones fue el Museo Arqueologico Calima

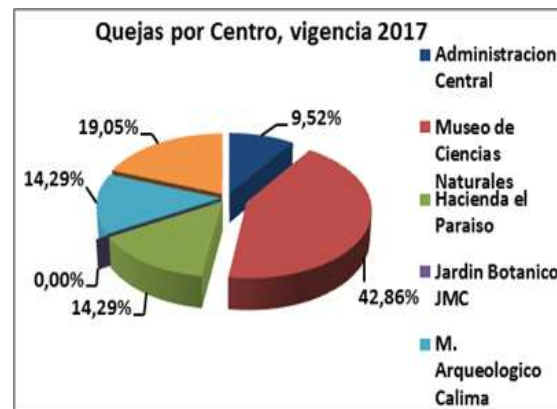
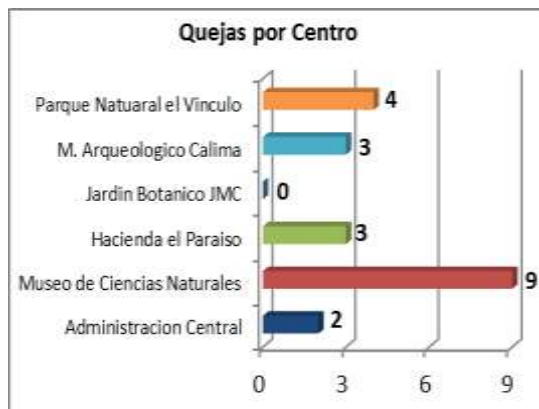
Darien, una (1), equivalente al 0,96%.

5.5.2 QUEJAS POR CENTROS OPERATIVO

Durante la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió un total de veintiuna (21) queja en la sede central y centros operativos, equivalentes al 12,21% del total (172) PQRSD. Ver Tabla Nro. 6 (**Quejas por Centro, vigencia 2017**).

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	2	9,52%
Museo de Ciencias Naturales	9	42,86%
Hacienda el Paraiso	3	14,29%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	3	14,29%
Parque Natuaral el Vinculo	4	19,05%
TOTAL	21	100,00%

Tabla Nro. 6. (Quejas por centro, vigencia 2017)



Grafica Nro. 6. (Quejas por centro, vigencia 2017).

La grafica muestra que de las veintiuna (21) quejas el centro con el mayor numero fue Museo de Ciencias naturales con nueve (9), equivalente al 42,86%, y el centro con el menor numero fue Jardin botanico Juan Maria Cespedes con cero (0).

5.5.3. RECLAMOS POR CENTRO OPERATIVO

Durante la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió un total de un (1) reclamo, en la sede central y centros operativos, equivalentes al 0,58% del total (172) PQRSD.

Ver Tabla Nro. 7 (Reclamos por centro, vigencia 2017).

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, vigencia 2017)



Grafica Nro. 7. (Reclamos por centro, vigencia 2017).

La grafica No. 7 muestra que apenas se interpuso un (1) reclamo, en el Museo de Ciencias Naturales, equivalente al 100,00%.

5.5.4. SUGERENCIAS POR CENTRO OPERATIVO

Durante la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió un total de veintiséis (26) sugerencias, en la sede central y centros operativos, equivalentes al 20,93% del total (172) PQRSD.

Ver Tabla Nro.8 (Sugerencias por centro, vigencia 2017).

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	1	2,78%
Museo de Ciencias Naturales	15	41,67%
Hacienda el Paraíso	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	4	11,11%
M. Arqueológico Calima	12	33,33%
Parque Natural el Vínculo	4	11,11%
TOTAL	36	100,00%

Tabla Nro. 8 (Sugerencias por centro, vigencia 2017).



Grafica Nro. 8. (Sugerencias por centro, vigencia 2017).

La grafica No. 8 muestra que de las treinta y seis (36) sugerencias recibidas, el centro con el mayor numero fue Museo de Ciencias naturales con quince (15), equivalente al 41,67%, y el centro con el menor numero fue la Administración central con una (1), Equivalente al 2,78%.

5.5.5 DERECHOS DE PETICIÓN

Durante la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió un total de nueve (9) derechos de petición, en la sede central, equivalentes al 5,23% del total (172) PQRSD.

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

DERECHOS DE PEICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	9	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	9	100,00%

Tabla Nro. 9 (Derechos de Petición, vigencia 2017).



Grafica Nro. 9 (Derechos de Petición, vigencia 2017).

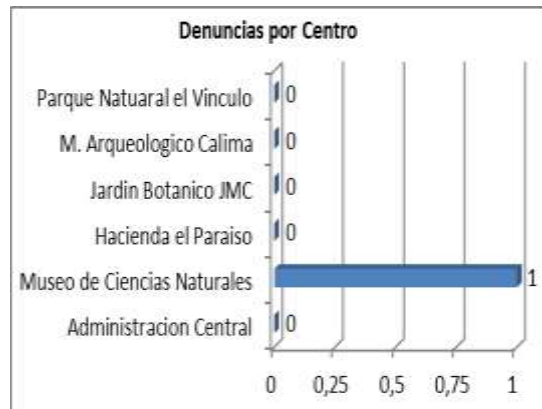
La grafica No. 9 muestra que los nueve (9) derechos de peticion se recibieron en la Administracion central, equivalente al 100,00%.

5.5.6. DENUNCIAS POR CENTRO OPERATIVO

Durante la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió un total de una (1) denuncia, en Museo Departamental de Ciencias Naturales, equivalentes al 0,58% del total (172) PQRSD. Ver Tabla Nro. 10 (**Denuncias por centro, vigencia 2017**).

DENUNCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administracion Central	0	0,00%
Museo de 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%

Grafica Nro. 10 (Denuncias por centro, vigencia 2017).



Grafica Nro. 9 (Denuncias por centro, vigencia 2017)

6. TEMAS REITERATIVOS DEL SISTEMA PQRSY DERECHOS DE PETICION, VIGENCIA 2017.

PETICIONES:

- Atención y servicio a la ciudadanía en cuanto a: 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.
- En el Parque Natural Regional el Vinculo invertir mas recursos economicos para su mantenimiento a las instalaciones locativas, servicio de baños, aseo en general, preservacion del medio ambiente, arreglo de senderos, poda de arboles y maleza, entretenimientos para niños, venta de alimentos, con el objetivo de promocionar el turismo ecologico.
- En el Museo de Ciencias Naturales dotar de una red informatica (**WI FI**) por ser institucion publica donde asiste muchos usuarios en busca del

conocimiento, invertir recursos en mantenimiento y reparación de los baños, solicitar a la compañía de seguridad capacitar en relaciones humanas a los guardas, necesidad de que los guías tengan megáfonos por el ruido y los grupos tan grandes (riesgo laboral), solicitud la adquisición de elementos de protección para las piezas (animales) que están expuestos para que no los toquen.

QUEJAS

- En la Administración central, nadie contesta el teléfono fijo de la secretaria general de la dirección, cuando la funcionaria estuvo incapacitada, deficiente servicio de aseo en la sede central, hay presencia de roedores y algunos funcionarios con alergias.
- En el Museo de ciencia Naturales, mala atención de los guías, solo hacen recorridos cuando hay grupos, la colección del Museo está en mal estado, deteriorada, debe haber más guías, los elementos didácticos están dañados (pantallas interactivas), mejorar las fotografías, no restringir el servicio del baño, falta de aseo los fines de semana, falta de rampa para discapacitados.
- En la Hacienda el Paraíso, mal comportamiento y proceder del coordinador con los turistas y funcionarios de la entidad, la exposición del guion es muy rápido.
- En el Parque Natural Regional el Vínculo, el centro no tiene coordinador, ni mayordomo, está en estado, abandonado, requiere invertir en mantenimiento en zona de jardines y arbórea, maltrato de funcionario público a contratista.
- En el Museo Arqueológico Calima, las chozas en mal estado, son iconos históricos, falta de señalización para llegar al museo, falta de promoción de este lugar rico en conocimiento de cultura prehispánica.

RECLAMOS

- En el Museo de Ciencias naturales, por ser el único museo de ciencias en Cali deberían tenerlo en mejores condiciones y con mejor servicio de guías

SUGERENCIAS

- En Museo de Ciencias Naturales, escribir los textos del museo en inglés para facilidad del extranjero, concretar 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, cumplir el horario de atención al público, hacer énfasis a las plantas en cada uno de los ecosistemas, y la relación de los animales con el medio ambiente, falta de aseo en los baños y las salas del museo, los textos informativos son muy pequeños, oscuros, no son fácil de leer, los mapas en el suelo son peligrosos se tropiezan los discapacitados, los sistemas digitales no funcionan, tener en cuenta edad de los niños para la guía y los temas a tratar, hacer mantenimiento y reparación de los baños.

- En Jardín botánico, 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.
- En Parque Regional Natural el Vínculo, hacer mantenimiento a los senderos, falta de jardines, animales, juegos para niños, promoción a colegios, más divulgación del centro.
- En Museo Arqueológico Calima, falta de señalética en los árboles, tener el guion en inglés, falta de señalización en la vía de acceso al Museo, falta de señalética en las cabañas, falta de rampa para discapacitados, articular la visita al pueblo con el museo a través de senderos peatonales, realizar más promoción y divulgación del museo, vía de acceso en mal estado,

DERECHOS DE PETICION

- La oficina jurídica de la Administración Central, es la encargada de la recepción los derechos de petición que interpone la comunidad en general, son los responsables de relacionarlos en el formato de control y los responsable de acuerdo al procedimiento de revisarlos y dar la trazabilidad respectiva de acuerdo a los términos establecidos por la ley.