



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



# **Informe PQRS y Derechos de Petición**

## **Primer Semestre 2016**

### **Subdirección de Mercadeo y Divulgación**

#### **Cali 28 de Julio 2016**

## **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 PQRS y Derechos de Petición que la ciudadanía interpone ante la Entidad en sus centros operativos durante el primer semestre de la vigencia 2016.

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias 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.

Igualmente se puede establecer la manera de cómo resolver todas aquellas inquietudes a través de sugerencias emitidas por los grupos de interés concedores del objeto social y la misión del **INCIVA**.

El sistema PQRS está debidamente documentado, se encuentra aprobado por comité MECI: el Procedimiento Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con sus respectivos formatos y manual de uso de los buzones.

## **2. OBJETIVOS**

Realizar el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas y denuncias por corrupción, que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el **INCIVA** a través del sistema PQRS, 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.**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la



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



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 al 30 de junio de 2016.

#### **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**

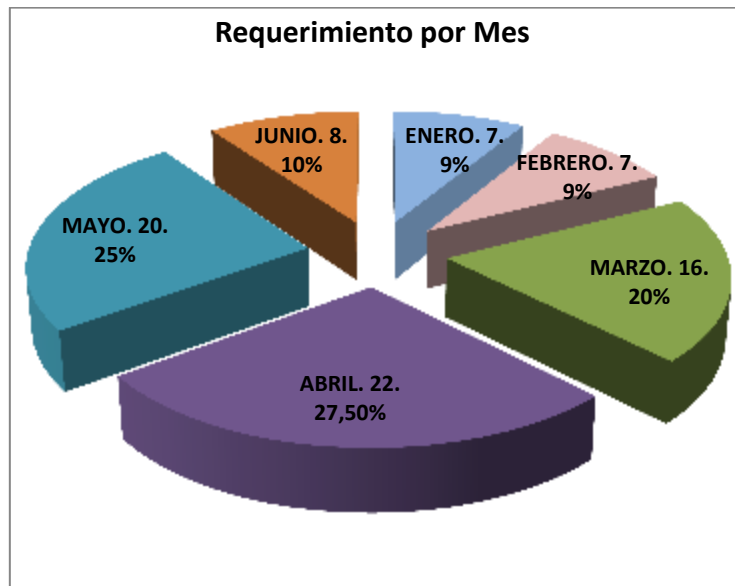
De acuerdo con la base de datos del sistema PQRS y Derechos de Petición, se encuentran registradas durante el primer semestre de la vigencia 2016, un total de ochenta (80) peticiones, interpuestas ante el **INCIVA**, y los centros operativos a su cargo, todas relacionado con su misión.

##### **5.1. PQRS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2016**

El número de PQRS Y Derechos de Petición interpuestas por la comunidad en general durante el primer semestre de 2016, presento el siguiente comportamiento mensual. Ver tabla Nro. 1 (**PQRS y Derechos de Petición por mes**).

<b>TOTAL PRIMER SEMESTRE 2016</b>		
<b>MES</b>	<b>Nro. DE PQRS Y D.P</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ENERO	7	8,75%
FEBRERO	7	8,75%
MARZO	16	20,00%
ABRIL	22	27,50%
MAYO	20	25,00%
JUNIO	8	10,00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

*Tabla Nro. 1 (PQRS por Mes).*



De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de abril registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalente al 27,50%, (22), del total recibidos durante el primer Semestre de 2016 (80), seguido los meses de Mayo con un 25,00%, (20), Luego marzo con un 20,00%, (16), junio con un 10,00%, (8), y por ultimo enero y febrero con un 8,75%, (7) cada uno.

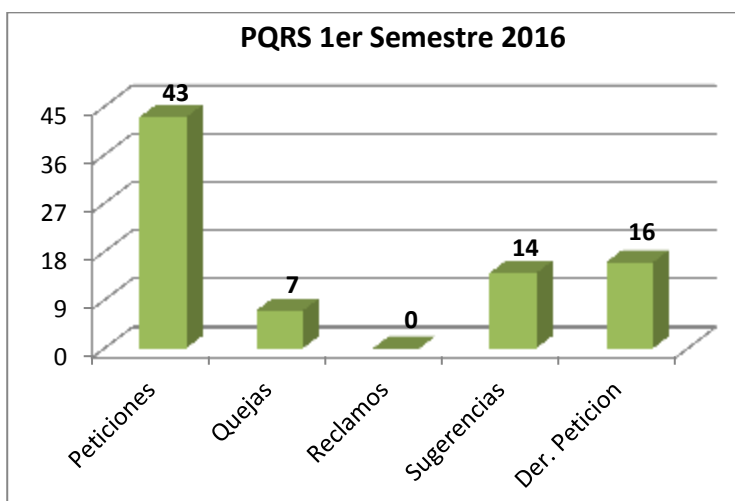
### 5.1.1. PQRS Y DERECHOS DE PETICIÓN

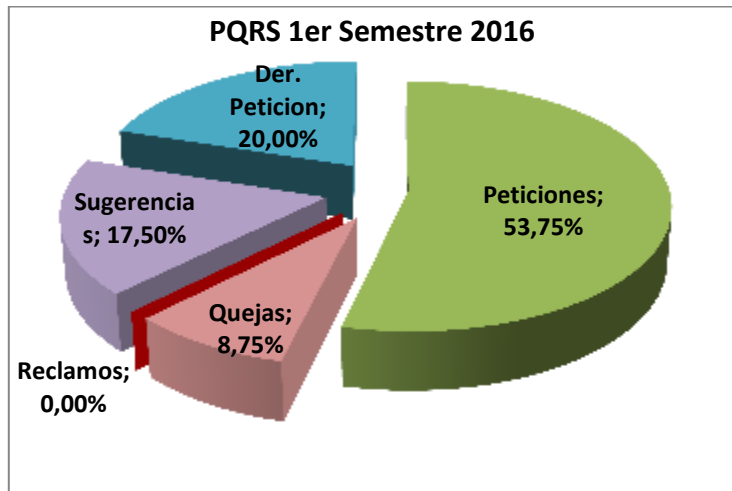
El procedimiento de PQRS y derechos de petición implementado por el **INCIVA** y sus centros operativos permite al ciudadano al momento de diligenciar e interponer el requerimiento, se pueda clasificar en (peticiones, quejas, reclamos,

sugerencias, derechos de petición) e igualmente conocer sus solicitudes e inquietudes presentes al momento de interactuar con la entidad. Ver tabla Nro. 2 (PQRS y DERECHOS DE PETICIÓN Primer Semestre 2016).

<b>PQRS Y DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Peticiones	43	53,75%
Quejas	7	8,75%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	14	17,50%
Der. Petición	16	20,00%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro.2 (PQRS Primer Semestre 2016)**





Las ochenta (80) PQRS y Derechos de Petición, están conformadas por: Cuarenta y tres (43) peticiones, equivalentes al 53,75% del total, diez y seis (16) derechos de petición, equivalentes al 20,00% , catorce (14) sugerencias, equivalentes al 17,50%, siete (7) quejas, equivalentes al 8,75% y cero (0) reclamos.

### 5.1.2. PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACION

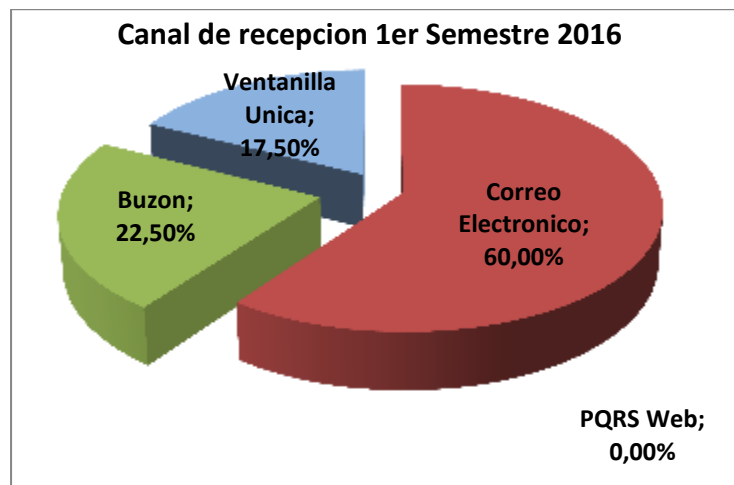
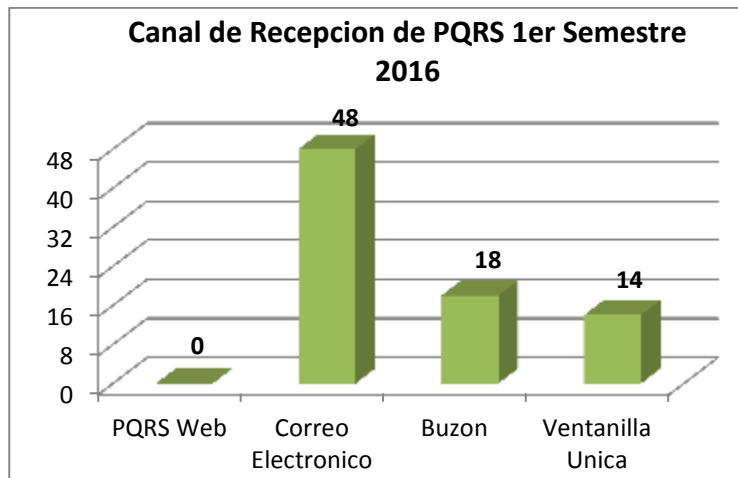
La Institución ha establecidos diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas, felicitaciones. Estos son:

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

De conformidad con la información registrada en el sistema de PQRS, se observa que el medio más usado por la ciudadanía para interponer los recursos ante el **INCIVA**, es el correo electrónico, cuarenta y ocho (48) PQRS, equivalente al 60,00% del total, seguido de buzón dieciocho (18) PQRS, equivalente al 22,50%, ventanilla única, catorce (14) PQRS, equivalente al 17,50%, y el dispositivos menos utilizado fue el módulo PQRS web cero (0) PQRS, ver tabla Nro. 3, **(canales de recepción de 1er Semestre de 2016)**.

CANAL	PETICION	PORCENTAJE
PQRS Web	0	0,00%
Correo Electrónico	48	60,00%
Buzón	18	22,50%
Ventanilla Única	14	17,50%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 2 (Canales de Recepción 1er Semestre 2016)**



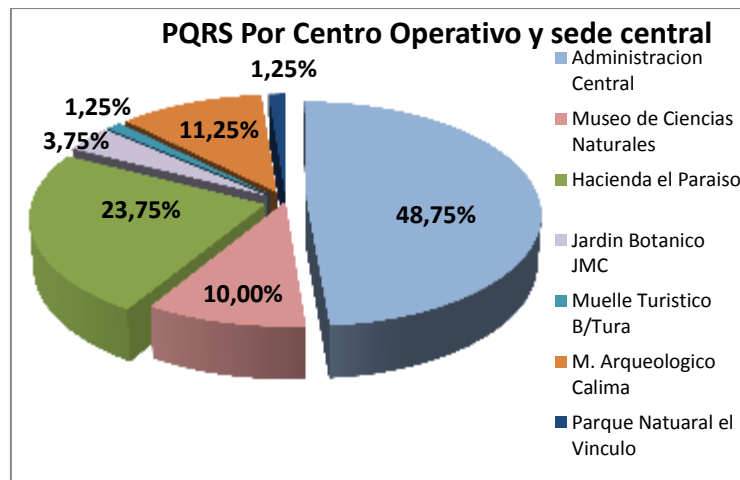
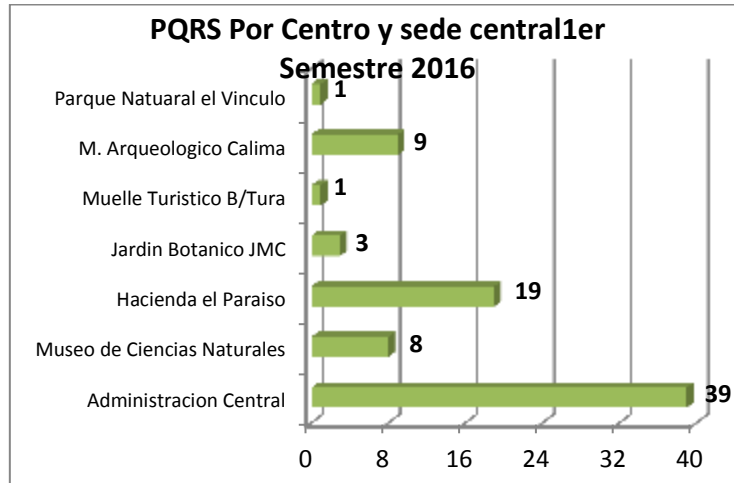
### 5.1.3. PQRS POR CENTRO OPERATIVO

La administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron el siguiente número de peticiones durante el primer semestre 2016 así: La Administración Central registrando un 48,75% (39), del total de requerimientos recibidos, seguidas de la Hacienda el Paraíso con una participación del 23,75% (19), Museo Arqueológico Calima Darién con 11,25% (9), Museo de Ciencias Naturales FCL con 10,00% (8), Jardín Botánico JMC con 3,75% (3), Muelle Turístico de B/tura y Parque Natural Regional el Vínculo con 1,25% (1), cada uno como se observa en la tabla Nro. 4 (**PQRS por centro operativo**).

<b>CENTRO</b>	<b>PETICIONES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administración Central	39	48,75%
Museo de Ciencias Naturales	8	10,00%
Hacienda el Paraíso	19	23,75%
Jardín Botánico JMC	3	3,75%
Muelle Turístico B/Tura	1	1,25%
M. Arqueológico Calima	9	11,25%
Parque Natural el Vínculo	1	1,25%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 4 (PQRS por centro operativo).**





#### 5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE EN EL INCIVA

De acuerdo con el reporte del sistema PQRS, el tema que mayor número de requerimientos recibió y atendió durante el primer semestre fue el de “Atención y servicio a la ciudadanía” con un total de cuarenta y seis(46) peticiones, relacionadas con solicitud de información general de los centros operativos, como: ubicación, señalización, horarios de atención, tarifas de boletería en general, programación y disponibilidad para la atención al público, posteriormente el tema “Reparación y mantenimiento al sistema de aire acondicionado en tercer piso del Museo de Ciencias Naturales” con un total de tres (3) peticiones, por último el

tema de “mejoramiento en la señalización vial para facilitar el acceso a la Hacienda el Paraíso” con dos (2) peticiones.

## **5.2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRS**

De conformidad con el reporte generado con fecha de corte 30 de junio de 2016, de las ochenta (80) PQRS y Derechos de petición recibidas durante el primer semestre de 2016 en el **INCIVA**, se encuentran atendidas y cerradas dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir el 100%.

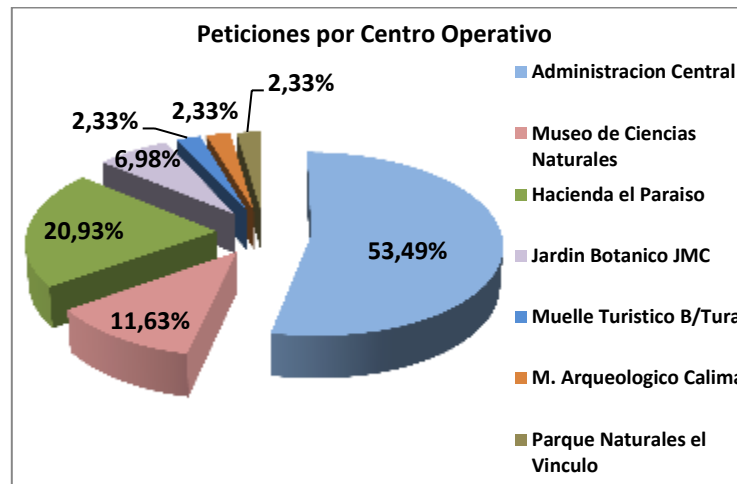
A continuación se analiza de forma general el cumplimiento de los términos y la trazabilidad del sistema de PQRS y derechos de petición.

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2016, el sistema PQRS presento un total de cuarenta y tres (43) peticiones en todos los centros, equivalentes al 53,75% del total (80) requerimientos, estas se recibieron por medio del correo electrónico, y se contestaron por este mismo medio desde la Subdirección de Mercadeo y Divulgación, referentes a solicitando de información general de los centros, como: ubicación, señalización, horarios de atención, tarifas de boletería en general, programación y disponibilidad para la atención al público. Ver Tabla Nro. 5 (**Peticiones por Centro**).

<b>CENTRO</b>	<b>PETICION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administración Central	23	53,49%
Museo de Ciencias Naturales	5	11,63%
Hacienda el Paraíso	9	20,93%
Jardín Botánico JMC	3	6,98%
Muelle Turístico B/Tura	1	2,33%
M. Arqueológico Calima	1	2,33%
Parque Natural el Vinculo	1	2,33%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centros).**



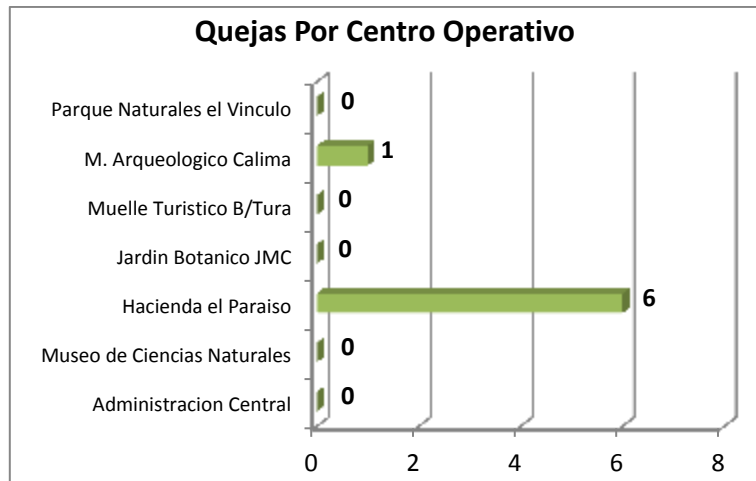
## 5.2.2. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

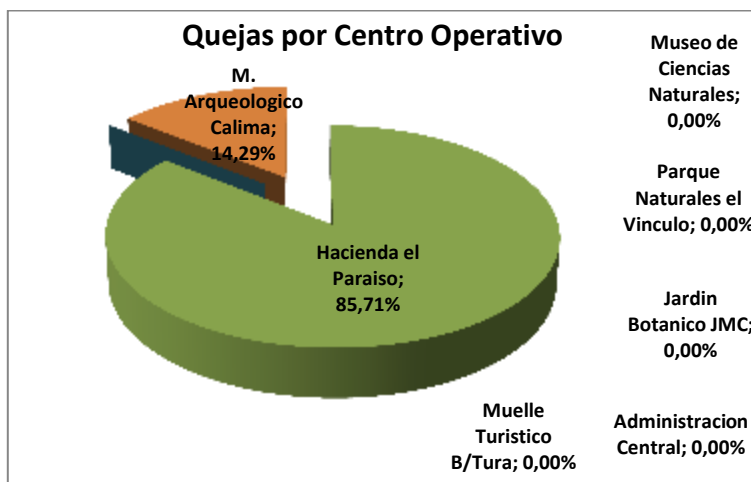
Durante el primer semestre de la vigencia 2016, el sistema PQRS presento un total de siete (7) quejas, equivalentes al 8,75% del total (80) requerimientos, estas se recibieron en los siguientes centros operativos: Hacienda el Paraíso (6), con temas como: Conducta del vigilante de turno, dejando entrar visitantes después del cierre de la Hacienda, accidente de visitante al hacer recorrido por sendero en mal estado, construir baños, rampa, y demarcar parqueadero para discapacitados, accidente (caída) de visitante en vía pública contiguo a la Hacienda, reparar baños y mejorar la calidad del servicio, Museo Arqueológico Calima Darién (1), con el tema de falta de señalización en la ruta de acceso al lugar. Ver tabla Nro. 6

(Quejas por centro).

<b>CENTRO</b>	<b>QUEJA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraíso	6	85,71%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
Muelle Turístico B/Tura	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	1	14,29%
Parque Naturales el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 6. Quejas por centro**





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

Durante el primer semestre de la vigencia 2016, el sistema PQRS 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**).

<b>CENTRO</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraíso	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
Muelle Turístico B/Tura	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	0	0,00%
Parque Naturales el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

*Tabla Nro. 7 Reclamos por centro*

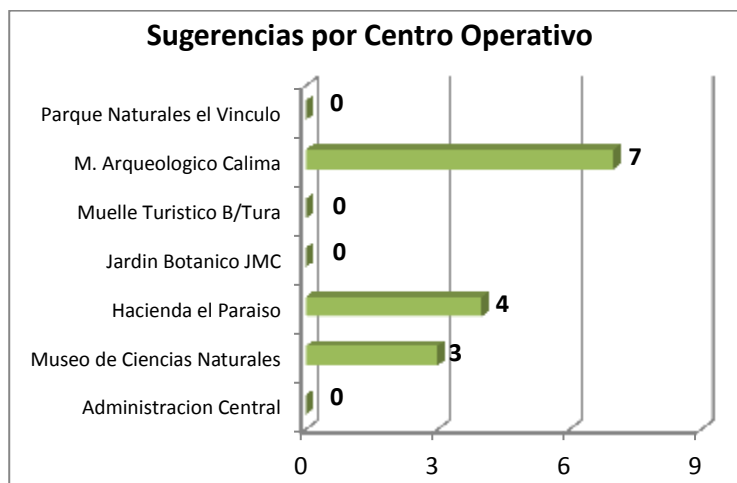
### 5.2.4. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS SUGERENCIAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

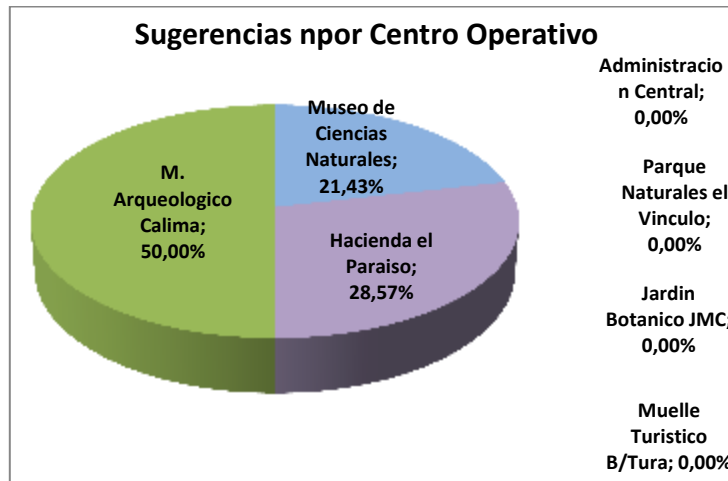
Durante el primer semestre de la vigencia 2016, el sistema PQRS presento un total de catorce (14) sugerencias en todos los centros, todas se recibieron por medio de buzón y fueron contestadas vía correo electrónico. Las sugerencias del Museo Arqueológico Calima (7) tratan los siguientes temas: costos del terreno y construcción del Museo, la entrada debería ser gratis, instalación de ventiladores,

colocar tienda de suvenires, incluir en el mapa de las regiones arqueológicas los nombres a los que hace referencia los colores amarillo y naranja, realizar la identificación de las especies de árboles presentes para conocer de su riqueza y usos, colocar información más específica de lo que está expuesto, Hacienda el Paraíso (4) con temas como: mejorar el guion y el recorrido por la hacienda, ubicar más sillas para los adultos mayores, falta de señalización de acceso al sitio, Museo de Ciencias Naturales (3) con temas como: no contestar el teléfono, reparar el aire acondicionado en el tercer piso. Ver Tabla Nro.8 (**Sugerencias por centro**).

<b>CENTRO</b>	<b>SUGERENCIAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	3	21,43%
Hacienda el Paraíso	4	28,57%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
Muelle Turístico B/Tura	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	7	50,00%
Parque Naturales el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

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





El análisis del comportamiento del sistema de PQRS 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 PQRS 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 semestre se recibieron 16 derechos de petición, relacionados 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 todos han sido contestados y a su vez se ha hecho el respectivo reparto de acuerdo al área que corresponde.

### 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 facilita la recepción, presentación y seguimiento al sistema de **PQRS** (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) 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.



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



La Subdirección de Mercadeo y Divulgación es la encargada del proceso de recibir, analizar y direccionar las solicitudes ciudadanas a las diferentes dependencias competentes para trámite y respuesta al ciudadano.

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

En el Portal web de la entidad, [www.inciva.gov.co](http://www.inciva.gov.co), se encuentran publicados los informes de PQRS 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 2016, por la ciudadanía para interponer las peticiones ante el **INCIVA**, es el correo electrónico con cuarenta y ocho (48) PQRS, equivalente al 60,00% del total, seguido del buzón con dieciocho (18) PQRS, equivalente al 22,50% del total, ventanilla única con catorce (14) PQRS, equivalente al 15,50%, y el dispositivo menos utilizado fue el link PQRS web cero (0) PQRS.

La eficiencia en el control de calidad del sistema de PQRS, 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.

Todos los PQRS y Derechos de Petición se encuentran cerrados y han sido debidamente registrados en el formato de control que permite ver la trazabilidad de los mismos.