



**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 2021

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali 25 de junio 2021

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 primer trimestre de la vigencia 2021.

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 la transparencia y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

El sistema se encuentra aprobado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y está documentado en 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 para dar respuesta oportuna al ciudadano y hacer las recomendaciones a la Dirección y los responsables de los procesos.

3. ALCANCE

Cantidad de **PQRSD** que se recibieron por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad al **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2021.

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”.

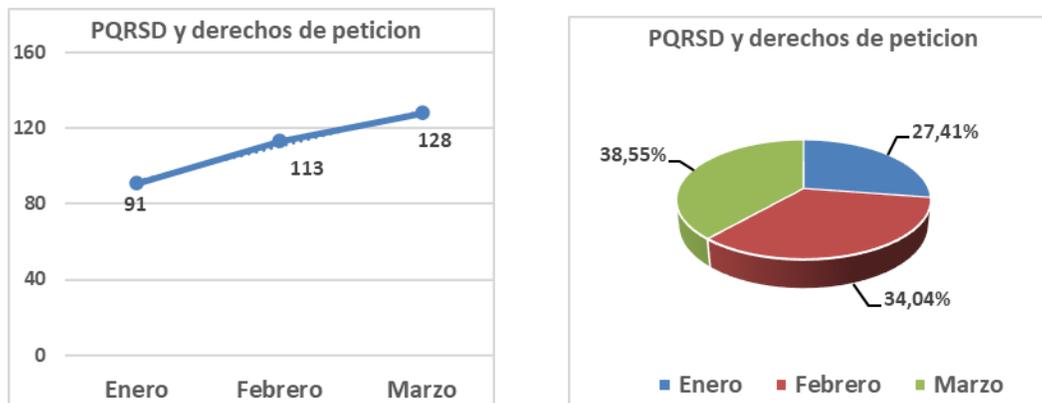
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, PRIMER TRIMESTRE DE 2021

El **INCIVA** y sus centros operativos, registraron en el primer trimestre de 2021 trescientos treinta y dos (332) **PQRSD** y derechos de petición en total, interpuestos por la comunidad en general, todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

TOTAL PQRSD POR MES		
MES	No. DE PQRSD	PORCENTAJE
Enero	91	27,41%
Febrero	113	34,04%
Marzo	128	38,55%
TOTAL	332	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 marzo con ciento veintiocho (128) del total (332), equivalente al 38,55%, febrero con ciento trece (113), equivalente al 34,04%, y enero con noventa y uno (91), equivalente al 27,41%.

La grafica 1ª muestra cómo fueron recibidos los treientos treinta y dos (332) **PQRSD** y derechos de petición durante el primer trimestre de 2021.

PQRSD ENERO		PQRSD FEBRERO		PQRSD MARZO	
Peticion	85	Peticion	100	Peticion	121
Queja	0	Queja	1	Queja	0
Reclamo	1	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	4	Sugerencia	8	Sugerencia	7
Denuncias	0	Denuncias	0	Denuncias	0
Der. Peticion	1	Der. Peticion	4	Der. Peticion	0
TOTAL	91	TOTAL	113	TOTAL	128

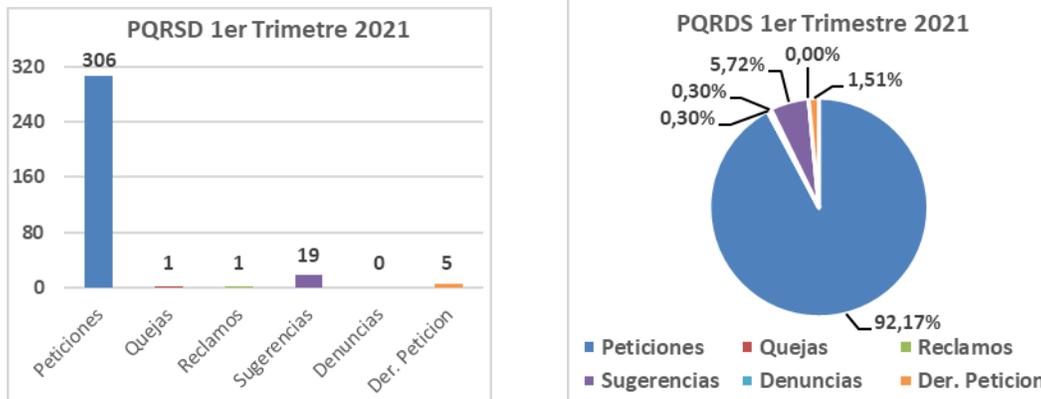
Grafica Nro. 1ª (Registro mensual de PQRSD y Der. de Petición, 1er trimestre-2021).

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	306	92,17%
Quejas	1	0,30%
Reclamos	1	0,30%
Sugerencias	19	5,72%
Denuncias	0	0,00%
Der. Peticion	5	1,51%
TOTAL PQRSD	332	100,00%

Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, primer Trimestre 2021).



Gráfica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición primer Trimestre 2021).

La gráfica Nro. 2 muestra que los trescientos treinta y dos (332) **PQRSD** y derechos de petición, están distribuidas así: trescientas seis (306) peticiones, equivalentes al 92,17%, diecinueve (19) sugerencias, equivalente al 5,72%, cinco (5) derechos de petición, equivalente al 1,51%, una (1) queja, equivalente al 0,30% y un (1) reclamo, equivalente al 0,30%.

5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

El **INCIVA** tiene establecido algunos canales de comunicación para la sede central y los centros operativos, con el objetivo de facilitar que la comunidad 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.

Adicionalmente con el inicio de la pandemia del Covid 19 el año inmediatamente anterior, que ocasiono el cierre de los centros operativos por su propagación por todo el territorio nacional, la subdirección de Mercadeo y Divulgación diseñó importantes estrategias de promoción y divulgación promovidas a través de las redes sociales, basadas en los objetivos de la entidad, como son los de realizar acciones que procuren el desarrollo, estímulo y apoyo de procesos de investigación, apropiación, divulgación y gestión del conocimiento, para la preservación y uso del patrimonio natural y cultural del Valle del Cauca y la región.

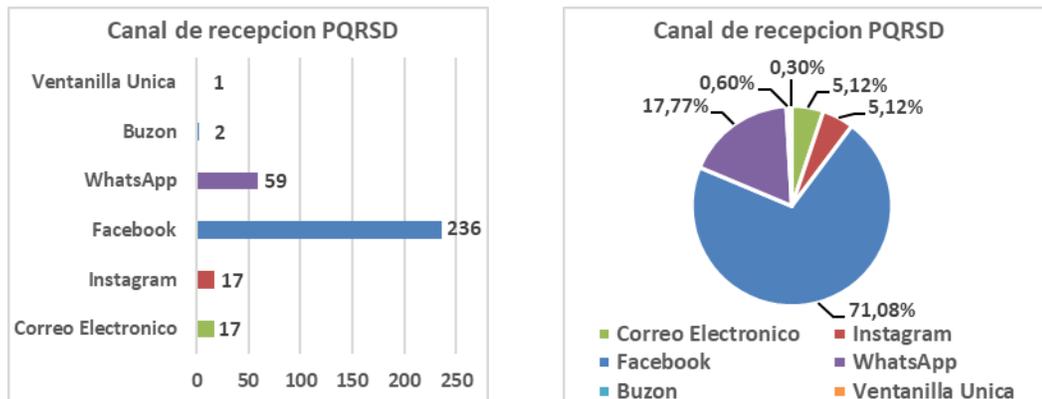
La participación de la ciudadanía en las actividades virtuales de promoción y divulgación, permitió el uso de las redes sociales de la entidad como medios de comunicación facilitando así interactuar e interponer los **PQRSD**.

Canales Adicionales:

1. Correo Electrónico.
2. Instagram.
3. Facebook.
4. WhatsApp.
5. Buzón.
6. Ventanilla única.

CANAL DE RECEPCION DE PQRS		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Electronico	17	5,12%
Instagram	17	5,12%
Facebook	236	71,08%
WhatsApp	59	17,77%
Buzon	2	0,60%
Ventanilla Unica	1	0,30%
TOTAL	332	100,00%

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción primer Trimestre 2021).



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción primer Trimestre 2021).

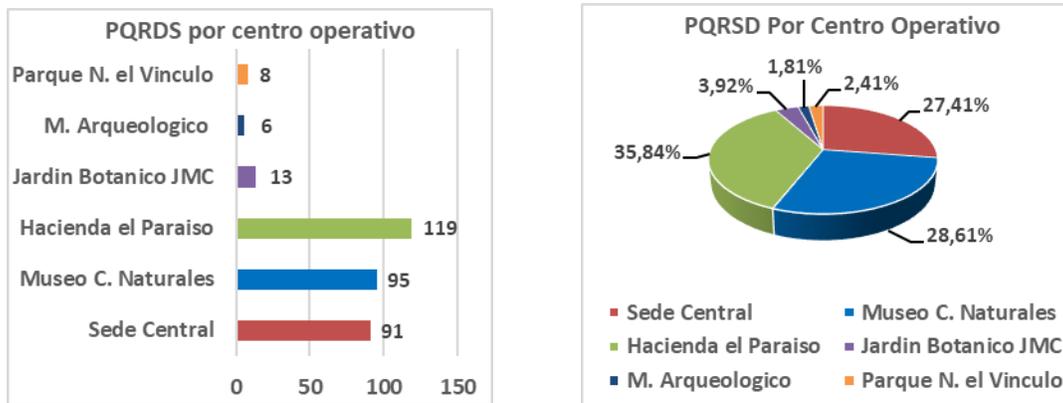
La grafica No. 3 muestra que los **PQRS**, se recibieron por los canales de comunicación, así: Facebook (236), **PQRS**, equivalente al 71,08% del total, (332), WhatsApp (59), equivalente al 17,77%, Instagram (17), equivalente al 5,12 %, Correo Electrónico (17), equivalente al 5,12%, Buzón (2), equivalente al 0,60% y Ventanilla Única (1), equivalente al 0,30%.

5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La sede central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron de la comunidad un total de trescientos Treinta y dos (332) **PQRSD** y Derechos de Petición en el primer trimestre de 2021, distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4.

PQRSD POR CENTRO OPERATIVO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	91	27,41%
Museo C. Naturales	95	28,61%
Hacienda el Paraiso	119	35,84%
Jardin Botanico JMC	13	3,92%
M. Arqueologico	6	1,81%
Parque N. el Vinculo	8	2,41%
TOTAL	332	100,00%

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



Grafica 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**, ciento diecinueve (119), del total (332), equivalente al 35,84%, seguido de Museo de Ciencias Naturales noventa y cinco (95), equivalente al 28,61%, Sede Central noventa y uno (91), equivalente al 27,41%, Jardín Botánico Jua María Céspedes trece (13). Equivalente al 3,92%, Parque Natural Regional El Vínculo ocho (8), equivalente al 2,41%, Museo Arqueológico seis (6), equivalente al 1,81%.

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2021.

En la consolidación y análisis de los **PQRSD** y Derechos de Petición, el tema más reiterativo que se atendió en este periodo fue “Solicitud de información de carácter institucional y misional del INCIVA y los centros operativos”.

Las solicitudes de información de INCIVA hacen referencia a: Solicitudes de empleo, ubicación de la sede central, información de cespедecia, taxidermia, solicitud de certificaciones laborales, ingresos y retenciones, información sobre contratación de gestores ambientales, asesoría en arqueología e investigaciones arqueológicas.

Las solicitudes de información de los centros operativos hacen referencia a: lugar de ubicación de los centros operativos, señalización y vías de acceso, transporte público para llegar a los centros, horarios de atención al público, costo de boletería, tipos de talleres ofrecidos, servicio de camping, servicio de restaurante, tienda de comidas rápidas, cortesías.

5.2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

De conformidad con los registros existentes en el formato de control los trescientos treinta y dos (332) **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 31 de marzo de 2021, 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 DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL

Durante el primer trimestre de 2021, se recibió un total de trescientos seis (306) peticiones, equivalentes al 92,17% del total (332) **PQRSD**, de las cuales doscientas diecisiete (217) se recibieron por Facebook, cincuenta y nueve (59) por WhatsApp, diecisiete (17) por Instagram y trece (13) por correo electrónico.

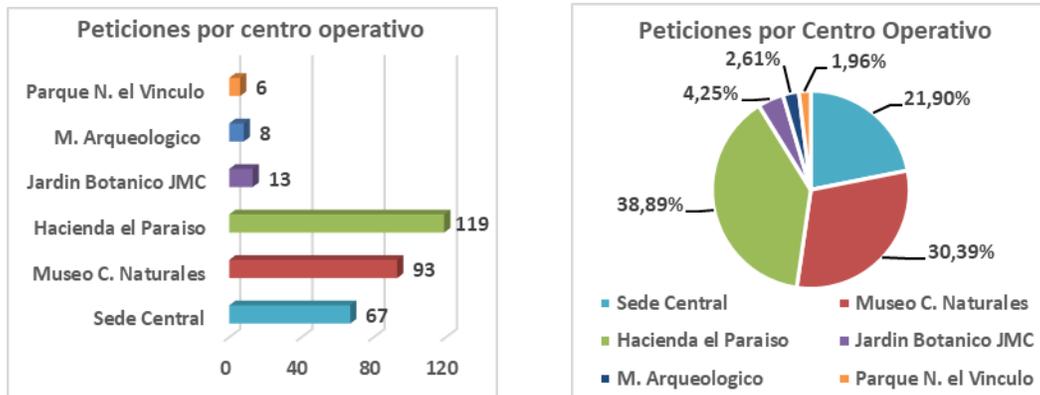
Las peticiones diferentes a las de solicitud de información de carácter misional e institucional de la sede central de INCIVA y los centros operativos hacen referencia a:

#	CENTRO OPERATIVO	TEMAS
1	Museo de Ciencias Naturales	Solicitud permiso para toma de fotografías en el Museo.
2	Sede central	Solicitud certificado asistencia ciclo arqueología.
3	Sede central	Solicitud de visita al Parque Natural Regional El Vínculo para monitoreo de hongos estudiados ahí hace 10 años.
4	Sede central	Solicitud del area en metros cuadrados de cada centro operativo.
5	Museo de Ciencias Naturales	Consulta sobre tenencia de restos óseos en museos.
6	Sede central	Solicitud publicaciones sobre la Laguna de Sonso en el Centro de Documentación.
7	Sede central	Solicitud número de visitantes a los centros de INCIVA para proyecto de turismo de naturaleza.
8	Sede central	Consulta cotización Plan de Manejo Arqueológico.
9	Museo de Ciencias Naturales	Ejemplares en taxidermia vistos en YouTube
10	Sede Central	Interés en vincular colegios de Tuluá a procesos de educación ambiental
11	Museo de Ciencias Naturales	Interés en taller virtual ofrecido por el museo
12	Hacienda El Paraiso	Consulta sobre protocolos de bioseguridad Hacienda El Paraiso.
13	Sede Central	Consulta sobre realización de siembras para incluir un territorio
14	Sede Central	Corredor Turístico Amaime
15	Sede Central	Servicio Hacienda El Paraiso y si se aplica pico y cedula para el ingreso.
16	Sede Central	Arqueología: Información sobre poblaciones indígenas de Pance.
17	Sede Central	Recorrido virtual Hacienda El Paraiso
18	Sede Central	Participar en Actividades de Gestores Ambientales (Siembras, limpieza de rios).
19	Sede Central	Información sobre Taller de Picos Y Patas en la semana de Charles Darwin
20	Sede Central	Información sobre Taller de Plastilina en el Museo de Ciencias Naturales
21	Sede Central	Información sobre taller Recreando en el Museo de Ciencias Naturales.
22	Museo de Ciencias Naturales	Ejemplares en taxidermia vistos en YouTube
23	Sede Central	Interés en vincular colegios de Tuluá a procesos de educación ambiental
24	Hacienda El Paraiso	Consulta sobre protocolos de bioseguridad Hacienda El Paraiso.
25	Sede Central	Consulta sobre realización de siembras para incluir un territorio
26	Sede Central	solicitud grabar video
27	Sede Central	Informacion del Concurso dandole color a mi depto.

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	67	21,90%
Museo C. Naturales	93	30,39%
Hacienda el Paraiso	119	38,89%
Jardin Botanico JMC	13	4,25%
M. Arqueologico	8	2,61%
Parque N. el Vinculo	6	1,96%
TOTAL	306	100,00%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por centro operativo).



Grafica Nro. 5 (Peticiones por centro).

La grafica Nro. 5, muestra que las trescientas seis (306) peticiones registradas en el primer trimestre de 2021, se recibieron así: Hacienda El Paraíso (119), equivalente al 38,89%, Museo Departamental de Ciencias Naturales (93), equivalente al 30,39%, Sede Central (67), equivalente al 21,90%, Jardín Botánico Juan María Céspedes (13), equivalente al 4,25%, Museo Arqueológico Calima (8), equivalente al 2,61%, y Parque Natural Regional El Vínculo (6), equivalente al 1,96%.

De acuerdo con la tabla Nro. 2, para el primer trimestre, vigencia 2021 no se presentaron denuncias.

5.2.2. CONSOLIDACIÓN Y ANALISIS DE LAS QUEJAS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.

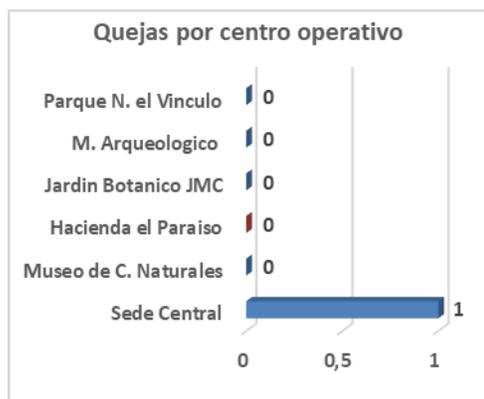
Durante el primer trimestre de 2021, se recibió en una (1) quejas, equivalentes al 0,30% del total (332) **PQRSD**, la cual se recibió por Facebook en la sede central y hacen referencia a:

QUEJAS			
#	Q	CENTRO OPERATIVO	REFERENCIA
1	x	Sede Central	Se sobrepaso el Aforo en la Hacienda El Paraiso y no se cumplian protocolos de Bioseguridad.

Quejas por centro operativo. Ver Tabla Nro. 6.

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	1	100,00%
Museo de C. Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico	0	0,00%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	1	100,00%

Tabla Nro. 6 (Quejas por centro operativo).



Grafica Nro. 6 (Quejas por centro operativo).

La grafica Nro. 6, muestra que una (1) queja registradas en el primer trimestre de 2021, se recibió en la Sede Central, equivalente al 100.00%.

5.2.3. CONSOLIDACION Y ANLISIS DE LOS RECLAMOS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.

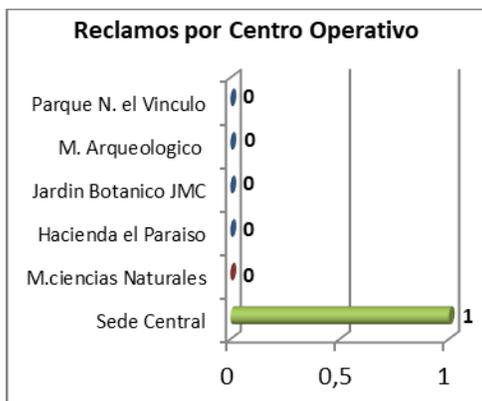
Durante el primer trimestre de 2021, se recibió un (1) reclamo, equivalentes al 0,30 % del total (332) **PQRS**, el cual se recibió por Facebook y hace referencia a:

RECLAMOS			
#	R	CENTRO OPERATIVO	REFERENCIA
1	x	Sede Central	Realizo compra virtual de entradas a la Hacienda El Paraiso y no recibio correo confirmando la compra.

Reclamos por centro operativo. Ver Tabla Nro. 7.

RECLAMOS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	1	100,00%
M.ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico	0	0,00%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	1	100,00%

Tabla Nro. 7 (Reclamos por centro operativo).



Grafica Nro. 7 (Reclamos por centro operativo).

La grafica Nro.7, muestra que un (1) reclamo registrado en el primer trimestre de 2021, se recibió en: Sede Central (1), equivalente al 100,00%.

5.2.4. CONSOLIDACION Y ANLISIS DE LAS SUGERENCIAS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.

Durante el primer trimestre de 2021, se recibió en total diecinueve (19) sugerencias equivalentes al 5,72% del total (332) **PQRSD**, las cuales se recibieron por Facebook (17) de la Hacienda El Paraíso y dos (2) por Buzón del Museo Departamental de Ciencias Naturales.

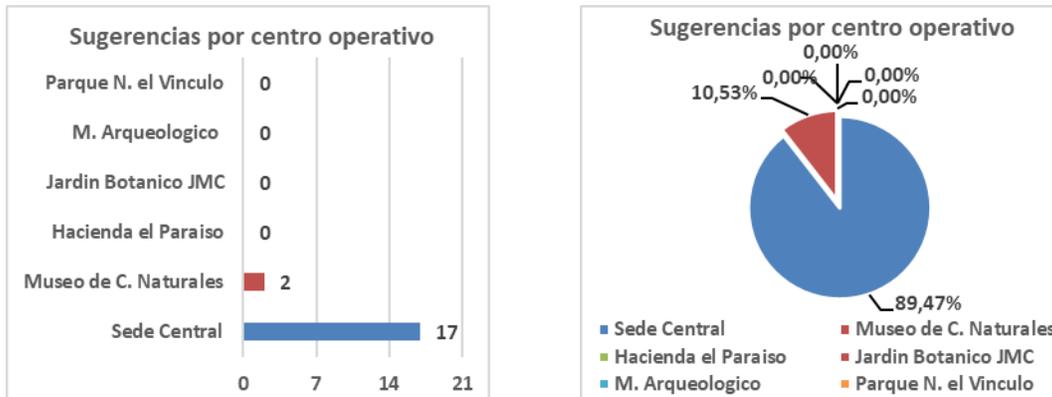
De las diecinueve (19) sugerencias recibidas doce (12) hacen referencia a “Solicitud de información de carácter institucional y misional del INCIVA y los centros operativos” y las siete (7) restantes hacen referencia a:

SUGERENCIAS			
#	S	CENTRO OPERATIVO	REFERENCIA
1		Sede Central	Solicitud de información sobre contratación en el proyecto de Gestores Ambientales
2		Sede Central	Solicitud de cortesías para ingresar a centros de Inciva por participación en concurso de dibujo infantil
3		Sede Central	Solicitud de información sobre el área de la Hacienda El Paraíso, el Museo Arqueológico Calima y el Jardín Botánico Juan María Cespedes para un proyecto de investigación.
4		Sede Central	Solicitud de asesoría por parte de la dependencia de arqueología para realizar una investigación
5		Sede Central	Solicitud de información de investigaciones arqueológicas realizadas por INCIVA.
6		Sede Central	Solicitud para compartir imágenes de actividades realizadas por Gestores ambientales con el fin de ser compartidas en las redes sociales del INCIVA.
7		Sede Central	Solicitud para ingresar a los recorridos virtuales de los centros de INCIVA.

Sugerencias por centro operativo. Ver Tabla Nro. 8.

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	17	89,47%
Museo de C. Naturales	2	10,53%
Hacienda el Paraíso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico	0	0,00%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	19	100,00%

Tabla Nro. 8 (Sugerencias por centro operativo).



Gráfica Nro. 8 (Sugerencias por centro operativo).

La gráfica Nro.8, muestra que las diecinueve (19) sugerencias registradas en el primer trimestre de 2021, se recibieron así: Sede Central (17), equivalente al 89,47% y Museo Departamental de Ciencias Naturales (2), equivalente al 10,53%.

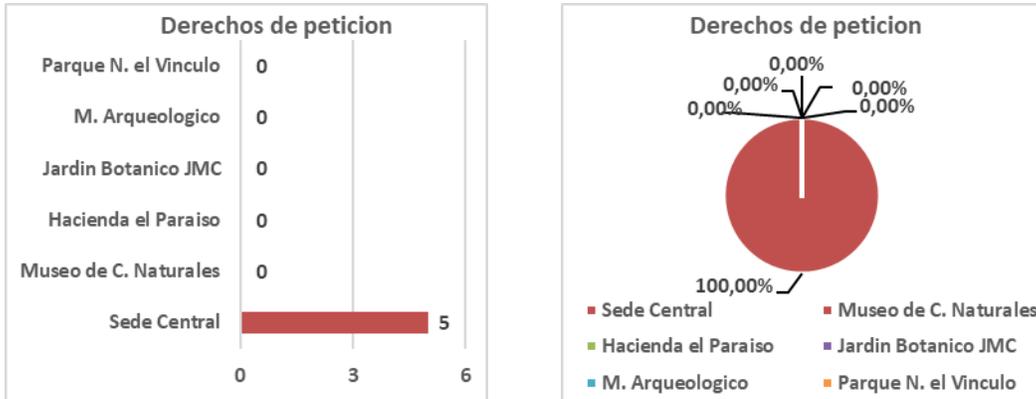
5.2.5 DERECHOS DE PETICIÓN

En el primer trimestre de 2021, se recibieron cinco (5) derechos de petición, en la Sede Central, cuatro (4) por correo electrónico y uno (1) por ventanilla única, los cuales 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. 9.

DERECHOS DE PETICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	5	100,00%
Museo de C. Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico	0	0,00%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	5	100,00%

Tabla Nro. 9 (Derechos de Petición).



Grafica Nro. 9 (Derechos de Petición).

La grafica Nro. 9 muestra que los cinco (5) derechos de petición recibidos en el primer trimestre de 2021, corresponden a la Sede Central el 100,00%.

La consolidación y análisis de los **PQRS** y derechos de petición permite además del seguimiento a su trazabilidad y control en el cumplimiento de los mismos, buscar formular e implementar estrategias que permitan analizar el procedimiento, eficiencia y eficacia del servicio prestado en los centros operativos, 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.

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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

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 y sus derechos de petición**.

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 primer trimestre de 2021 los medios de comunicación más utilizado para interponer los trescientos treinta y dos (332) **PQRSD y derechos de petición**, fue el Facebook, doscientas treinta y seis (236) equivalente al 71,08% y el menos usado fue Ventanilla Única uno (1), equivalente al 0,30%.

La eficiencia en la trazabilidad y las respuestas a los **PQRSD y derechos de petición**, permite lograr un mejoramiento continuo que fortalezca el buen funcionamiento de la institución y sus centros, buscando ser más competitivos y estratégicos al momento de ofertar nuestro portafolio de servicios a nuestros visitantes y usuarios.