



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



Informe consolidado de PQRSD y Derechos de Petición

Vigencia 2021

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali, enero 2022

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 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 el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

El sistema está debidamente documentado, se encuentra aprobado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: 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 interpusieron ante el **INCIVA**.

3. ALCANCE

Cantidad de **PQRSD** interpuestos por la comunidad al **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre 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”.

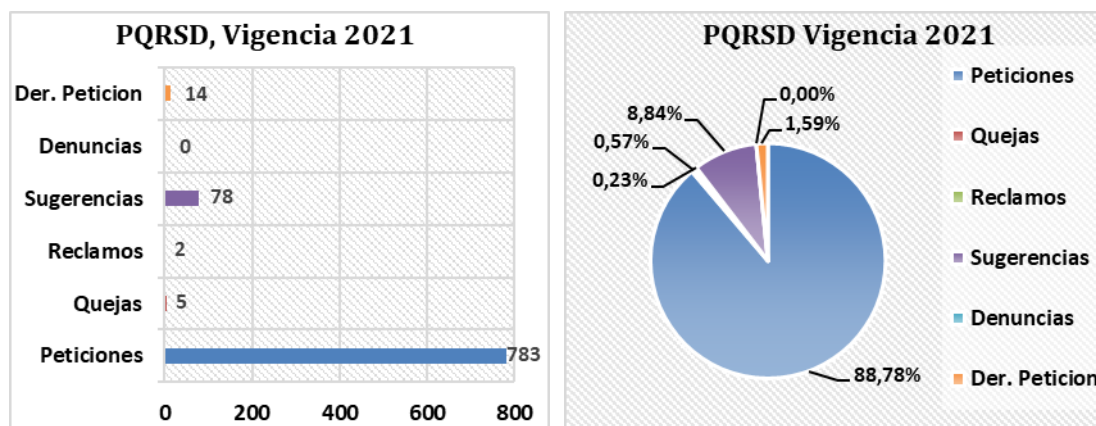
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, la cual establece que: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio 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”.

INFORME PQRSD, VIGENCIA 2021

De acuerdo al consolidado, de la vigencia 2021, se recibieron en total ochocientos ochenta y dos (882) **PQRSD** y derechos de petición en los centros operativos y sede central del INCIVA. Ver tabla Nro. 1

PQRSD, vigencia 2021		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	783	88,78%
Quejas	5	0,57%
Reclamos	2	0,23%
Sugerencias	78	8,84%
Denuncias	0	0,00%
Der. Petición	14	1,59%
TOTAL PQRSD	882	100,00%

Tabla Nro. 1 (PQRSD y Derechos de Petición, Vigencia 2021)



Grafica Nro.1 (PQRSD y Derechos de Petición, vigencia 2021).

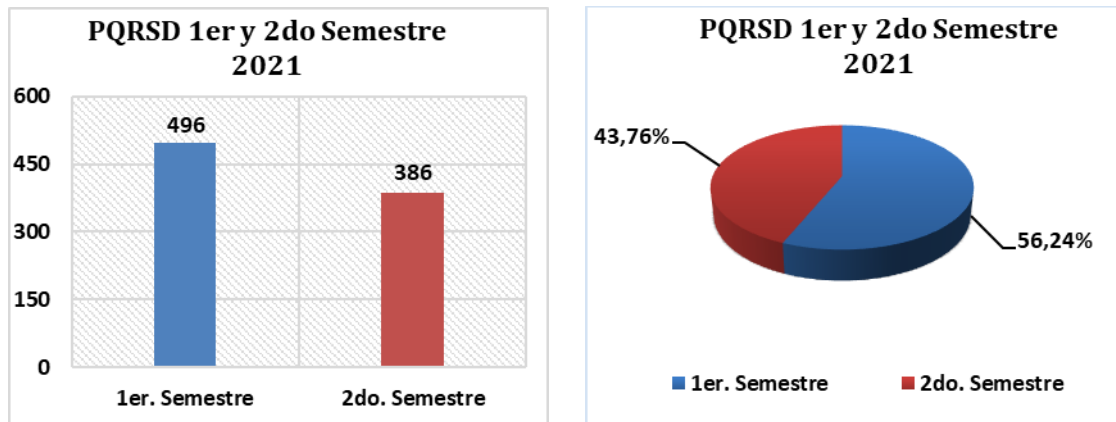
Gráfica Nro. 1. Durante la vigencia 2021 se recibieron en total (882) **PQRSD** así: (783) peticiones, equivalente al 88,78% del total (882), (5) quejas, equivalente al 0,57%, (2) reclamos, equivalente al 0,23%, (8) sugerencias, equivalente al 8,84% y (14) Derechos de Petición, equivalente al 1,59%.

CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDOS POR SEMESTRE, VIGENCIA 2021

Los (882) **PQRSD** y Derechos de Petición recibidos durante la vigencia 2021, se recibieron semestralmente de la siguiente manera: Ver tabla Nro. 2.

TOTAL PQRSD POR SEMESTRE		
MES	# DE PQRSD	PORCENTAJE
1er. Semestre	496	56,24%
2do. Semestre	386	43,76%
TOTALES	882	100,00%

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



Gráfica Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición por semestre).

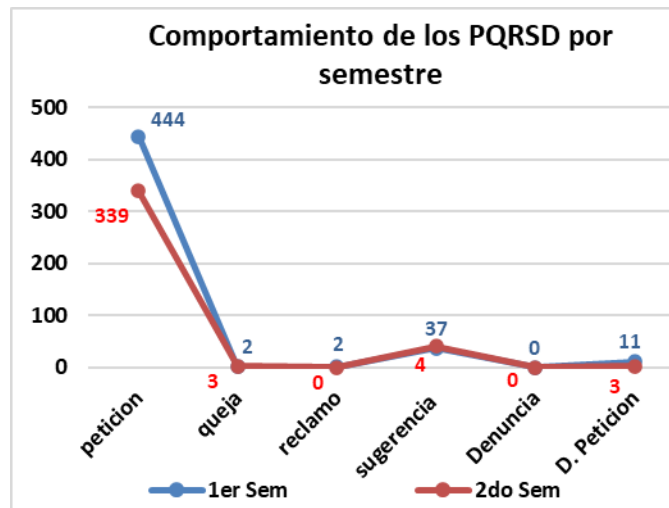
Gráfica No.2. Durante la vigencia 2021 se recibieron en total (882) **PQRSD** así: Primer semestre (496), equivalente al 56,24%, segundo semestre (386), equivalente al 43,76%.

COMPORTAMIENTO DE LOS PQRSD POR SEMESTRE, VIGENCIA 2021

Los (882) **PQRSD** y Derechos de petición recibidos en la Sede Central y los centros operativos del INCIVA, tuvieron el siguiente comportamiento semestral: Ver tabla No.3.

Comportamiento de PQRSD por Semestre, vigencia 2021						
PQRSD	peticion	queja	reclamo	sugerencia	Denuncia	D. Peticion
1er Sem	444	2	2	37	0	11
2do Sem	339	3	0	41	0	3

Tabla Nro. 3 (Comportamiento semestral de los PQRSD, vigencia 2021)



Grafica No. 3 (Comportamiento semestral de PQRSD, vigencia 2021)

Grafica Nro. 3. Muestra el comportamiento de los **PQRSD** y derechos de petición en cada semestre de la vigencia 2021, siendo el primer semestre el de mayor numero (444), equivalente al 56,24% del total (882).

PQRSD RECIBIDOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN, VIGENCIA 2021

La Entidad tiene establecidos canales de comunicación, para que la ciudadanía en general presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, consultas, estos son:

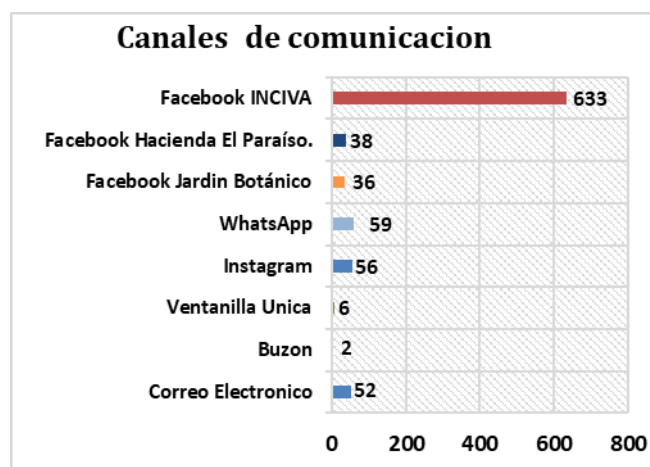
1. Módulo PQRSD en el portal web de la entidad.
2. Correo electrónico.
3. Buzones de sugerencias.
4. Ventanilla única para radicación de documentos.

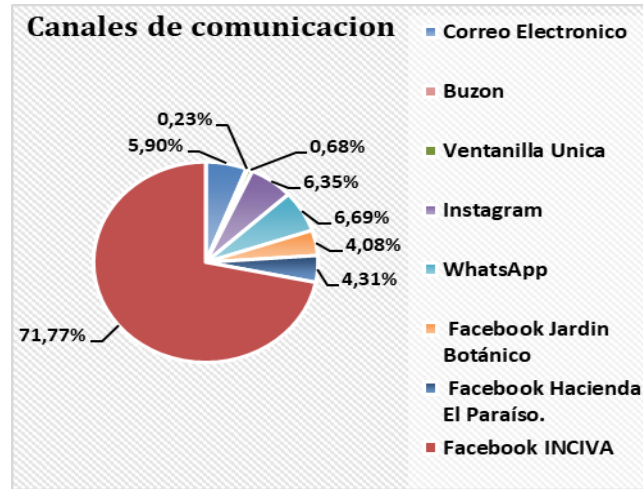
En la vigencia 2021 se continuo en confinamiento a causa de los picos de la pandemia ocasionados por las diferentes variantes del SARS-COV-2, adicionalmente el paro nacional programado el 28 de abril de 2021, que se extendió hasta los meses de mayo y junio obligo a la Dirección de INCIVA a cerrar los centros operativos al público, lo que llevó a la Subdirección de Mercadeo y Divulgación al diseño de estrategias virtuales de promoción basadas en acciones orientadas desarrollar y/o apoyar los 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.

En tal razón, teniendo en cuenta la interacción de la ciudadanía con las propuestas virtuales, se amplió el uso de canales de comunicación al momento de interponer sus **PQRSD** y derechos de petición. Ver tabla Nro. 4.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD, VIGENCIA 2021		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Electronico	52	5,90%
Buzon	2	0,23%
Ventanilla Unica	6	0,68%
Instagram	56	6,35%
WhatsApp	59	6,69%
Facebook Jardin Botaánico	36	4,08%
Facebook Hacienda El Paraíso.	38	4,31%
Facebook INCIVA	633	71,77%
TOTAL	882	100,00%

Tabla Nro. 4 (Canales de Recepción, vigencia 2021)





Grafica Nro. 4 (Canales de Recepción, vigencia 2021).

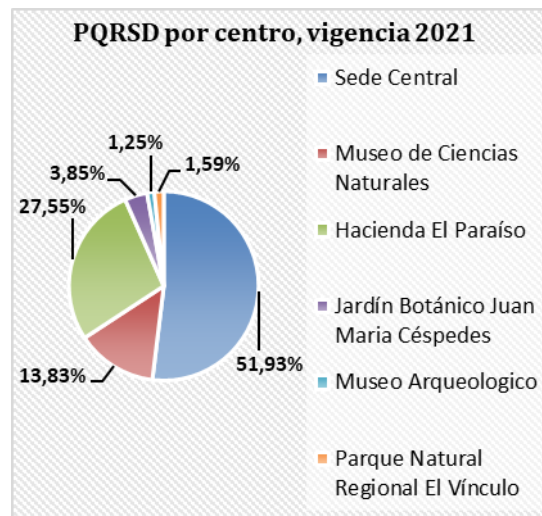
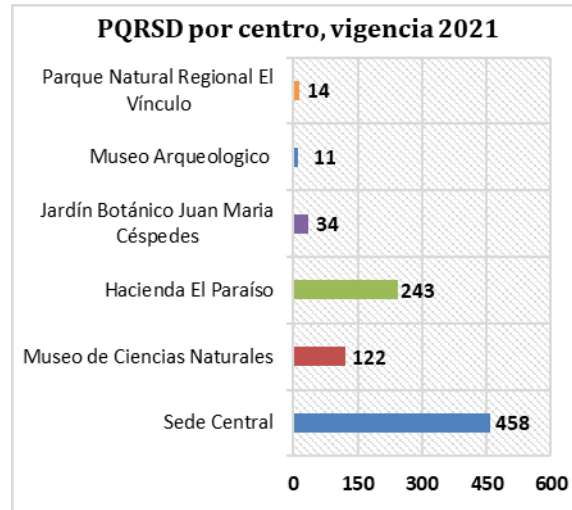
Gráfica Nro. 4, Muestra que el medio más usado por la ciudadanía al interponer los recursos fue: Facebook INCIVA (633), equivalente al 71,77%, seguido de WhatsApp (59), equivalente al 6,69%, Instagram (56), equivalente al 6,35%, Correo Electrónico (52), equivalente al 5,90%, Facebook Hacienda El Paraíso (38) equivalente al 4,31%, Facebook Jardín Botánico (36), equivalente al 4,08%, Ventanilla única (6), equivalente 0,60%, Buzo (2), equivalente al 0,23%.

PQRS D POR CENTRO OPERATIVO, VIGENCIA 2021

La Sede Central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron durante el periodo 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021, un total de ochocientos ochenta y dos (882) **PQRS D**. Ver tabla Nro. 5.

PQRS D POR CENTRO, VIGENCIA 2021		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	458	51,93%
Museo de Ciencias Naturales	122	13,83%
Hacienda El Paraíso	243	27,55%
Jardín Botánico Juan Maria Céspedes	34	3,85%
Museo Arqueologico	11	1,25%
Parque Natural Regional El Vínculo	14	1,59%
TOTAL	882	100,00%

Tabla Nro. 5 (PQRS D por centro operativo, vigencia 2021).



Grafica Nro. 5 (PQRSD por centro operativo, vigencia 2021).

Grafica No. 5. Muestra que los (882) **PQRSD**, vigencia 2021, se recibieron de la siguiente manera: Administración central (458), equivalente al 51,93% del total (882), Hacienda El Paraíso (243), equivalente al 27,55%, Museo de Ciencias Naturales (122), equivalente al 13,83%, Jardín Botánico (34), equivalente al 3,85%, Parque Natural Regional El Vínculo (14), equivalente al 1,59%, y Museo Arqueológico Calima (11), equivalente al 1,25%.

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD, VIGENCIA 2021

En la consolidación y análisis de los (882) **PQRSD**, vigencia 2021 se observó que el 88,78%, (783) peticiones, el 8,84%, (78) son sugerencias, el 1,59%, (14) son derechos de petición, el 0,57%, (5) son quejas y el 0,23% (2) don reclamos.

Dichos temas reiterativos se recibieron en la sede central y los centros operativos como **PQRSD** de la siguiente manera:

Sede administrativa

Peticiones: Hacen referencia a solicitudes de información general de los centros operativos, como lugar de ubicación de los centros y sede central, señalización, vías de acceso, horarios de atención al público, costo de boletería, servicio de camping y alojamiento en centros operativos, tipos de talleres ofrecidos, proceso de expedición de constancias y certificaciones, solicitud de información general del proyecto de educación ambiental y de las actividades ejecutadas por los gestores ambientales.

Otras solicitudes de información hacen referencia a temas como: Solicitud de visita al Parque Natural Regional El Vínculo para monitoreo de hongos estudiados ahí hace 10 años, solicitud del área en metros cuadrados de cada centro operativo, solicitud publicaciones sobre la Laguna de Sonso en el centro de documentación, solicitud número de visitantes a los centros de INCIVA para proyecto de turismo de naturaleza, consulta cotización plan de manejo Arqueológico, interés en vincular colegios de Tuluá a procesos de educación ambiental, consulta sobre realización de siembras para incluir un territorio, Arqueología, información sobre poblaciones indígenas de Pance, participar en actividades de gestores ambientales (siembras, limpieza de ríos), información sobre taller Recreando en el Museo de Ciencias Naturales, información del concurso dándole color a mi departamento, propuesta de acciones de difusión el patrimonio natural y cultural del Perú, investigación etnobotánica de las comunidades cuna, waunana Choco del centro de documentación, información de como se preservan las especies en el Museo de Ciencias Naturales, solicitud de información sobre estudios arqueológicos en Jamundí, solicitud de autorización para grabación de blog en los centros de INCIVA, información sobre el taller de insectos, interés en la colección osteológica arqueológica del Valle del Cauca, intención de donación de 80 árboles de gualanday sembrados en Palmira, solicitud de práctica profesional de Botánica de la Universidad ICESI, información sobre boletines de divulgación del INCIVA, el número 5, publicado en 1980,

Quejas: Se sobrepaso el aforo en la Hacienda El Paraíso y no se cumplían

protocolos de bioseguridad, las actividades que realizan los gestores ambientales de INCIVA no se saben con tiempo, brindar bien la información, nos informaron por Facebook que no se permitía el ingreso de mascota a la Hacienda El Paraíso, cuando si es permitido.

Reclamos: Realizo compra virtual de entradas a la Hacienda El Paraíso y no recibí correo confirmando la compra.

Sugerencia: Solicitud de cortesías para ingresar a centros de INCIVA por participación en concurso de dibujo infantil, solicitud de información sobre el área de la Hacienda El Paraíso, el Museo Arqueológico Calima y el Jardín Botánico Juan María Céspedes para un proyecto de investigación, solicitud de asesoría por parte de la dependencia de arqueología para realizar una investigación, solicitud de información de investigaciones arqueológicas realizadas por INCIVA, autorización para ingresar a los recorridos virtuales de los centros de INCIVA, formar conciencia en la gente que los envases vacíos no se tiran a los ríos ni a la calle, presencia de los arqueólogos de INCIVA en poblaciones indígenas, planos de la Hacienda El Paraíso, me gustaría que se realizara una jornada de limpieza y siembra de árboles en Yumbo en articulación con ustedes, nunca postean en redes sociales nada de Obando, información sobre la agenda semanal de INCIVA, información del asentamiento de la cultura Bolo – quebrada, información sobre la fauna del municipio de El Cerrito, información sobre parámetros para crear un museo ambiental, información sobre las zonas arqueológicas del Valle del Cauca, información sobre el Jardín Botánico para realizar investigación e inventario de los anuros con los que cuenta el jardín botánico, información sobre la nutria en el Valle del Cauca, información sobre las poblaciones prehispánicas que habitaron en el actual territorio de Cali, acceder a especímenes del laboratorio de zoología, solicitud de documentos etnobotánicos del Valle del Cauca, consulta sobre la colección virtual de loza arqueológica, información sobre si INCIVA aún es poseedor de la colección osteológica del valle para proyecto de grado donde se busca la digitalización de las mayores colecciones del país, realizar grabación en la Hacienda El Paraíso para una serie documental del canal Regional Telepacifico, que conmemora los 170 años de la abolición de la esclavitud en nuestro país, información sobre los términos de referencia pasados que se seguían para realizar el documento del programa de arqueología preventiva, información de textos sobre la cultura prehispánica Calima, solicitud de información sobre las comunidades prehispánicas de Pance, información sobre pluviometría de la estación meteorológica ubicada en el PNR El Vínculo, para realizar trabajo de la Universidad Nacional de Colombia del curso de clima fundamental, i en INCIVA se reciben animales silvestres muertos para estudios zoológicos.



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



Museo Departamental de Ciencias Naturales:

Peticiones: Solicitud permiso para toma de fotografías en el Museo, consulta sobre tenencia de restos óseos en museos, ejemplares en taxidermia vistos en YouTube, solicitud de servicio de tanatopraxia para estudiantes de medicina veterinaria de la Universidad Santiago de Cali, disección en animales como herramienta de estudio, solicitud para práctica en el Museo de Ciencias Naturales,

Hacienda El Paraíso:

Peticiones: Consulta sobre protocolos de bioseguridad Hacienda El Paraíso, solicitud de grabación en la Hacienda El Paraíso para un trabajo de la Universidad área de comunicación social,

Queja: No uso de tapabocas del mediador durante el recorrido guiado, hay partes donde se ha desprendido el cielorraso se ve que no han hecho el arreglo con los materiales idóneos, por ejemplo, debajo de las tejas pusieron plástico y el cielorraso lo arreglaron con yeso, tuberías eléctricas, saliendo en los pisos exteriores.

Museo Arqueológico Calima

Peticiones: Solicitud de alojamiento en la casa guadua por 10 días, mientras realiza el Censo arbóreo del municipio, se solicita en contraprestación la identificación de los árboles del Museo Arqueológico Calima.

Parque Natural Regional El Vínculo

Peticiones: Solicitud ingreso nocturno al Parque Natural Regional El Vínculo para observación astronómica.