



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 2022

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali abril de 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 el primer trimestre de la vigencia 2022.

El procedimiento y evaluación de **PQRSD** y Derechos de Petición está definido por el conjunto de mecanismos institucionales permitiendo 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 presentar las recomendaciones a la Dirección y los responsables de los procesos.

3. ALCANCE

Cantidad de **PQRSD** y derechos de petición que se recibieron por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad ante el **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2022, total requerimientos interpuestos doscientos cuarenta y nueve (249).

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”.

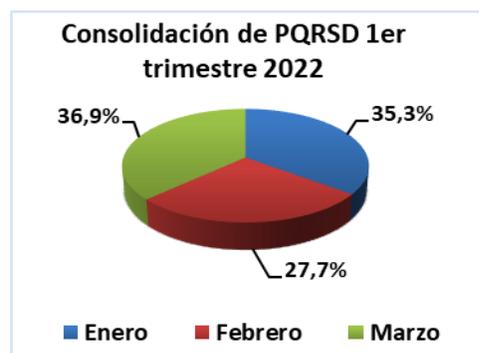
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, PRIMER TRIMESTRE DE 2022

En la Sede Central del **INCIVA** y sus centros operativos se registraron en total en el primer trimestre de 2022 doscientos cuarenta y nueve (249) **PQRSD** y derechos de petición, interpuestos por la comunidad en general, todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

<i>Consolidación de PQRSD 1er trimestre 2022</i>		
<i>MES</i>	<i># DE PQRSD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Enero	88	35,3%
Febrero	69	27,7%
Marzo	92	36,9%
TOTAL	249	100,0%

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 (92) del total (249), equivalente al 36,9%, enero con ochenta y ocho (88), equivalente al 35,3%, y febrero con sesenta y nueve (69), equivalente al 27,7%.

La grafica 1ª muestra cómo fueron recibidos los doscientos cuarenta y nueve (249) **PQRSD** y derechos de petición durante el primer trimestre de 2022.

PQRSD ENERO		PQRSD FEBRERO		PQRSD MARZO	
Peticion	71	Peticion	52	Peticion	76
Queja	1	Queja	1	Queja	1
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	15	Sugerencia	11	Sugerencia	14
Denuncia	0	Denuncia	0	Denuncia	0
D. Peticion	1	D. Peticion	5	D. Peticion	1
TOTAL	88	TOTAL	69	TOTAL	92

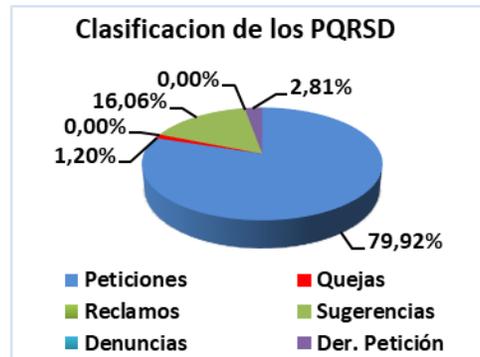
Grafica Nro. 1ª (Registro mensual de PQRSD y Der. de Petición, 1er trimestre-2022).

5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El marco normativo de los **PQRSD** y derechos de petición, 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.

Clasificación de los PQRSD		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	199	79,92%
Quejas	3	1,20%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	40	16,06%
Denuncias	0	0,00%
Der. Petición	7	2,81%
TOTAL PQRSD	249	100,0%

Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, primer Trimestre 2022).



Grafica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición primer Trimestre 2022).

La grafica Nro. 2 muestra que los doscientos cuarenta y nueve (249) **PQRSD** y derechos de petición, están distribuidas así: ciento noventa y nueve (199) peticiones, equivalentes al 79,92%, tres (3) sugerencias, equivalente al 1,20%, cuarenta (40) sugerencias, equivalente al 16,06% y siete (7) derechos de petición, equivalente al 2,81%.

5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

El **INCIVA** tiene establecido canales de comunicación en la sede central y los centros operativos, para 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.

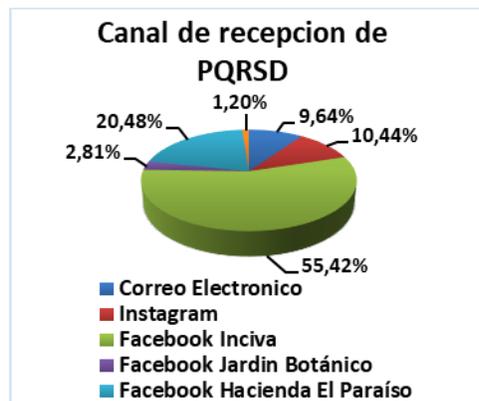
Para la vigencia de 2022, la Subdirección de Mercadeo y Divulgación continúa diseñando importantes estrategias de promoción y divulgación promovidas a través de las redes sociales, basadas en los objetivos de la entidad, como son los de realizar acciones que procuren el desarrollo, estímulo y apoyo de 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, ha permitido el uso de las redes sociales de la entidad como medios de comunicación que facilita la interacción por parte de la comunidad e interponer los **PQRSD**, así:

1. Correo electrónico.
2. Instagram.
3. Facebook INCIVA.
4. Facebook Hacienda El Paraíso.
5. Facebook Jardín Botánico.
6. Página web.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Electronico	24	9,64%
Instagram	26	10,44%
Facebook Inciva	138	55,42%
Facebook Jardin Botánico	7	2,81%
Facebook Hacienda El Paraíso	51	20,48%
Pagina web	3	1,20%
TOTAL	249	100,0%

Tabla No. 3 (Canales de comunicación primer Trimestre 2022).



Grafica No. 3 (Canales de Recepción primer Trimestre 2022).

La grafica No. 3 muestra que los **PQRSD**, se recibieron por los canales de comunicación, así: Facebook INCIVA (138), **PQRSD**, equivalente al 55,42% del total, (332), Facebook Hacienda el Paraíso (51), equivalente al 20,48%, Instagram (26), equivalente al 10,44 %, Correo electrónico (24), equivalente al 9,64%, Facebook Jardín Botánico (7), equivalente al 2,81%, Página web (39, equivalente al 1,20%.

5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La sede central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron de la comunidad un total de doscientos cuarenta y nueve (249) **PQRSD** y Derechos de Petición en el primer trimestre de 2022, distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4.

PQRSD POR CENTRO OPERATIVO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	171	68,67%
Museo de Ciencias Naturales	11	4,42%
Hacienda El Paraiso	55	22,09%
Jardin Botánico	9	3,61%
M. Arqueologico Calima	1	0,40%
Parque Natural regional El Vínculo	2	0,80%
TOTAL	249	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 Sede Central registra el mayor número de **PQRSD**, ciento diecinueve (171), del total (249), equivalente al 68.67%, seguido de la Hacienda El Paraiso cincuenta y cinco (55), equivalente al 22,09%, Museo de Ciencias Naturales once (11), equivalente al 4,42%, Jardín Botánico Jua María Cespedes nueve (9). Equivalente al 3,61%, Parque Natural Regional El Vínculo dos (2), equivalente al 0,80%, Museo Arqueológico uno (1) equivalente al 1,40%.

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2022.

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 Cespedesia
- Taxidermia
- Solicitud de certificaciones laborales
- Solicitud de certificados de ingresos y retenciones
- Información sobre contratación de gestores ambientales
- Información sobre las actividades de los gestores ambientales
- Asesorías 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 y cortesías.

5.2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

De conformidad con los registros existentes en el formato de control los doscientos cuarenta y nueve (249) **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 31 de marzo de 2022, 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 según la normatividad, 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 2022, se recibió un total de ciento noventa y nueve (199) peticiones, equivalentes al 79,92% del total (249) **PQRS**, de las cuales doscientas diecisiete (217) se recibieron por Facebook INCIVA, cincuenta y uno (51) por Facebook Hacienda El Paraíso, veintitrés (23) por Instagram, veinte (20) por correo electrónico, siete (7) por Facebook Jardín Botánico Juan María Céspedes.

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:

PETICIONES	
Centro operativo	Referencia
Sede central	Solicitud de información sobre el servicio de avistamiento de aves. Solicitud de publicaciones poblaciones de aves en un bosque relicto en el Valle del río Cauca, cerca a Jamundí, Valle, Colombia. Solicitud de recepción de material arqueológico del Proyecto Nueva Malla Vial del Valle del Cauca – Corredor Accesos Cali y Palmira. Solicitud de documentos legales de la Hacienda El Paraíso.
Hacienda El Paraíso	Solicitud de información sobre los trajes de la época.
Jardín Botánico Juan María Céspedes	Reconocimiento al creador del Jardín Botánico, solicitud de contacto para devolver material del herbario.

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	121	60,80%
Museo de Ciencias Naturales	11	5,53%
Hacienda El Paraíso	55	27,64%
Jardín Botánico	9	4,52%
M. Arqueológico Calima	1	0,50%
Parque Natural regional El Vínculo	2	1,01%
TOTAL	199	100,0%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por centro operativo).



Grafica Nro. 5 (Peticiónes por centro).

La grafica Nro. 5, muestra que las ciento noventa y nueve (199) peticiones registradas en el primer trimestre de 2022, se recibieron así: Sede Central (121), equivalente al 60,80%, Hacienda El Paraíso (55), equivalente al 27,64%, Museo Departamental de Ciencias Naturales (11), equivalente al 5,53%, Jardín Botánico Juan María Céspedes (9), equivalente al 4,52%, y Parque Natural Regional El Vínculo (2), equivalente al 1,01%, Museo Arqueológico Calima (1), equivalente al 0,50%,.

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

Durante el primer trimestre de 2022, se recibieron tres (3) quejas, equivalentes al 1,20% del total (249) **PQRS**, la cual se recibió por Facebook en la sede central y hacen referencia a:

QUEJAS	
Centro Operativo	Referencia
Sede Central	Concurso que se realizó en la entidad y no se entregó el premio a tiempo. Solicitud de correo electrónico para enviar una queja del Museo Arqueológico Calima. Visite la hacienda y me dio muchísima tristeza el mal mantenimiento que le tienen, la madera llena de gorgojo y los rosales están marchitos y faltos de cuidado, que mala imagen me llevo.

Quejas por centro operativo. Ver Tabla Nro. 6.

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	3	100%
Museo de Ciencias Naturales	0	0%
Hacienda El Paraiso	0	0%
Jardin Botánico	0	0%
M. Arqueologico Calima	0	0%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0%
TOTAL	3	100,0%

Tabla Nro. 6 (Quejas por centro operativo).



Grafica Nro. 6 (Quejas por centro operativo).

La grafica Nro. 6, muestra tres (3) queja registradas en el primer trimestre de 2022, 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 2022, no hubo reclamos interpuestos por la comunidad.

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

Durante el primer trimestre de 2022, se recibieron en total cuarenta (40) sugerencias

equivalentes al 16,06% del total (249) **PQRSD**, las cuales se recibieron por Facebook INCIVA (38) y Instagram (2).

De las cuarenta (40) sugerencias recibidas, veintiocho (28) hacen referencia a “Solicitud de información de carácter institucional y misional del INCIVA y los centros operativos” y las doce (12) restantes hacen referencia a:

Centro Operativo	Referencia
Sede Central	Solicitud para compartir imágenes de actividades realizadas por los Gestores Ambientales en las redes sociales del INCIVA. Solicitud de ayuda para controlar la plaga de caracoles africanos. Estoy en el proceso de diseñar un tatuaje y solicito información sobre los accesorios que usaban las mujeres en tiempo de guerra. Solicito un correo electrónico, para informar sobre un proyecto de instalación de una señal turística en su predio que llevará por nombre Jardín Botánico Juan María Céspedes. Solicitud para que personal de arqueología revise unos fósiles que se encontraron. Solicitud de información sobre las comunidades indígenas de Cali. Solicitud de información sobre lo que encontraron en Bataclan. Cuales son los requisitos necesarios para dar una charla de reciclaje en un internado de jóvenes en Guacari. Estamos interesados en promover en nuestro encuentro de la ciencia, la matemática y la tecnología los ecosistemas y el Museo de Ciencias nos ha acompañado con un stand en años anteriores, quiero saber si podemos contar con ustedes este año del 31 de mayo al 3 de junio. Tengo unas piezas para donar al Museo de Ciencias Naturales, que debo hacer. (flechas, arco y lanza y un cuero de culebra). Solicitud para realizar un estudio Arqueológico en Cali. En la página web no me deja visualizar todos los números de la revista Céspedesia. Solicitud de pasantía para un estudiante en el Museo de Ciencias Naturales.

Sugerencias por centro operativo. Ver Tabla Nro. 8.

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	40	100%
Museo de Ciencias Naturales	0	0%
Hacienda El Paraiso	0	0%
Jardín Botánico	0	0%
M. Arqueológico Calima	0	0%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0%
TOTAL	40	100%

Tabla Nro. 7 (Sugerencias por centro operativo).



Gráfica Nro. 7 (Sugerencias por centro operativo).

La gráfica Nro.7, muestra que las cuarenta (40) sugerencias registradas en el primer trimestre de 2022, se recibieron en la Sede Central.

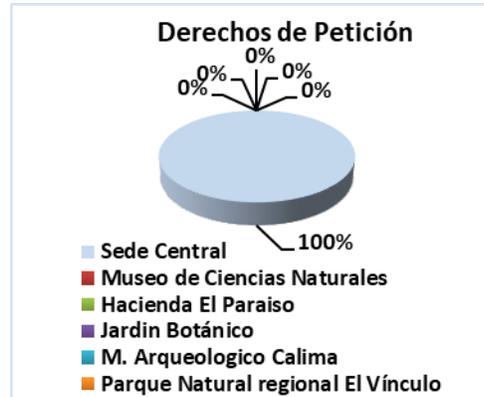
5.2.5 DERECHOS DE PETICIÓN

En el primer trimestre de 2022, se recibieron siete (7) derechos de petición, en la Sede Central, seis (6) por correo electrónico y uno (1) por página web, 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 en la normatividad, información emitida por la oficina jurídica de la entidad.

Registro de los derechos de petición. Ver tabla Nro. 8.

DERECHOS DE PETICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	7	100%
Museo de Ciencias Naturales	0	0%
Hacienda El Paraiso	0	0%
Jardin Botánico	0	0%
M. Arqueologico Calima	0	0%
Parque Natural regional El Vínculo	0	0%
TOTAL	7	100,0%

Tabla Nro. 8 (Derechos de Petición).



Grafica Nro. 8 (Derechos de Petición).

La grafica Nro. 8 muestra que los siete (7) derechos de petición recibidos en el primer trimestre de 2022, corresponden a la Sede Central el 100,00%.

La consolidación y análisis de los **PQRSD** 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 2022 los medios de comunicación más utilizado para interponer los doscientos cuarenta y nueve (249) **PQRSD y derechos de petición**, fue el Facebook INCIVA, ciento treinta y ocho (138) equivalente al 55,42% y el menos usado fue página web tres (3), equivalente al 1,20%.

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.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los temas presentados en los **PQRSD** se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, de mejora en la prestación de los servicios y atención en los centros operativos y sede administrativa del **INCIVA**, para lo cual dispone de canales de comunicación que permiten llegar a toda la comunidad e interactuar de forma general:

- Fomentar el buen uso del aplicativo Web **PQRSD**, dándole a conocer a la comunidad como medio de comunicación efectivo con la entidad.
- Medir desde los procesos el cumplimiento de los protocolos de servicio diseñados para atender las solicitudes a través del canal telefónico.
- 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”.
- Socializar ante el comité directivo los temas de los PQRSD con el fin de que se puedan gestionar las acciones de mejora, para satisfacción del usuario.