
Informe análisis de PQRSD y derechos de petición recibidos en INCIVA

Primer trimestre, vigencia 2024

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

INCIVA

Santiago de Cali – abril de 2024



1. INFORME ANÁLISIS DE PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN INCIVA, primer trimestre de 2024.....3 - 8

1. INFORME ANÁLISIS DE PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN INCIVA, Primer trimestre de 2024

A continuación, se presenta el análisis de las (97) PQRSD y derechos de petición recibidos en los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turístico del Valle del Cauca y sede central, a través de las redes sociales y demás canales de comunicación establecidos por la entidad.

PQRSD y derechos de petición recibidos en el primer trimestre de 2024.

Durante el primer trimestre de 2024 la entidad recibió un total de (97) PQRSD y derechos de petición.

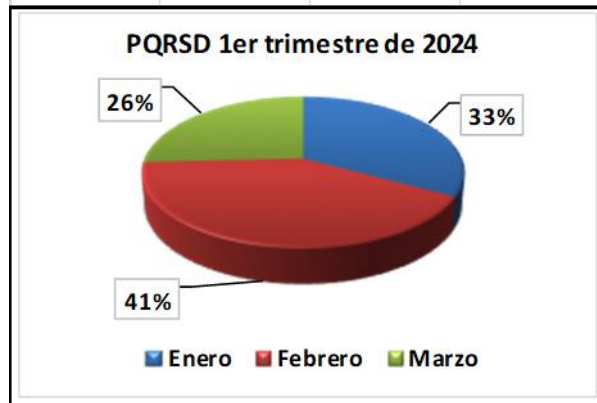


Gráfico No.1

Gráfico No.1. Permite observar cómo se recibieron mensualmente los (97) PQRSD y derechos de petición, siendo febrero el mes con el mayor número (40) en total, equivalente al 41%.

Clasificación de los PQRSD y derechos de petición recibidos

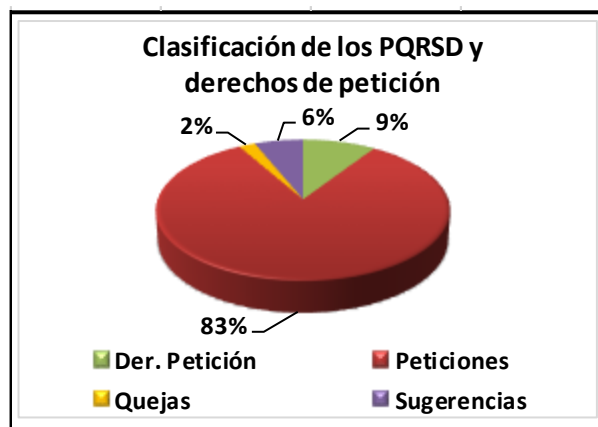


Gráfico No.2

Gráfico No.2. Permite observar que los (97) PQRSD y derechos de petición, recibidos se clasificaron en (80) peticiones, (9) derechos de petición, (6) sugerencias y (2) quejas.

Canales de Comunicación

Durante el primer trimestre de 2024, la ciudadanía en general utilizó las redes sociales de la entidad y los canales de comunicación establecidos al momento de presentar sus PQRSD y derechos de petición. Así:

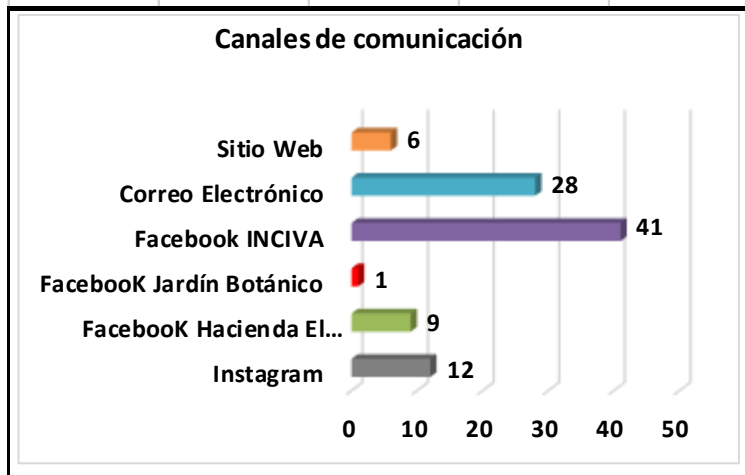


Gráfico No.3

Gráfico No. 3. Permite observar cómo fueron utilizados los canales de comunicación de la entidad, para el primer trimestre el más utilizado fue “Facebook INCIVA” (41) PQRSD, del total (97).

PQRSD y derechos de petición por Bien Patrimonial.

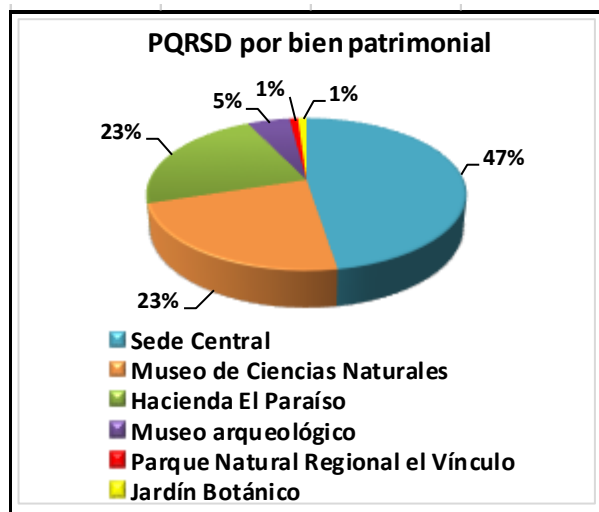


Gráfico No. 4

Gráfico No, 4. Permite observar que la sede central recibió el mayor número de PQRSD, (46), equivalente al 47% del total (97).

En el análisis de los **PQRSD**, las solicitudes de información que más se atendieron estuvieron relacionadas con “Información de carácter institucional y misional del INCIVA y los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turísticos del Valle del Cauca.

La Sede Central de la entidad recibió el mayor número de PQRSD (46) en total, que hacen referencia a: Información sobre exposición del patrimonio, solicitud de empleo en inciva y como gestor ambiental, verificación de piezas arqueológicas, información sobre los servicios en los bienes patrimoniales, tarifas de boletería para 2024, Información por demora en la apertura Museo Departamental de Ciencias Naturales. cotización para evento en la Hacienda El Paraíso, solicitud de certificado de retención en la fuente.

En los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turísticos de la entidad, las solicitudes de información hacen referencia a: Apertura del Museo de Ciencias Naturales, solicitud de información relacionada con los servicios que ofrece la Hacienda El Paraíso, el Jardín Botánico, Museo Arqueológico Calima, generación de factura electrónica por visita a la Hacienda El Paraíso, solicitud de descuento para ingreso a la Hacienda El Paraíso, de grupos de adulto mayor, solicitud de cotización por servicio de curaduría y de "registro y guardado" de una colección de hongos.

Análisis de las peticiones en sede central y Bienes Patrimoniales

En el primer trimestre de 2024, se recibieron (80) peticiones, equivalentes al 82%, del total (97) PQRSD, así:

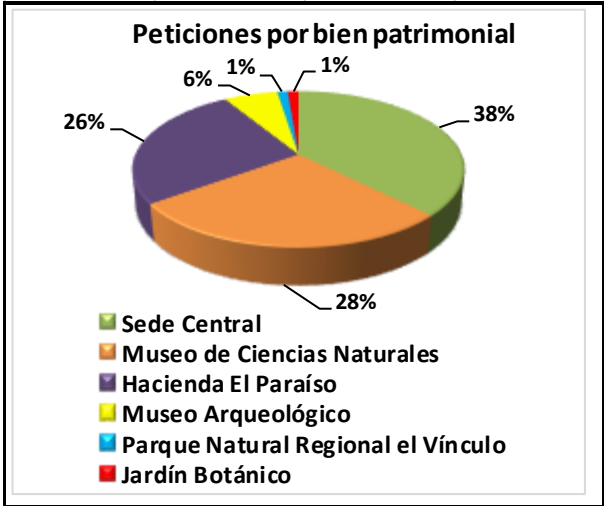


Gráfico No.6.

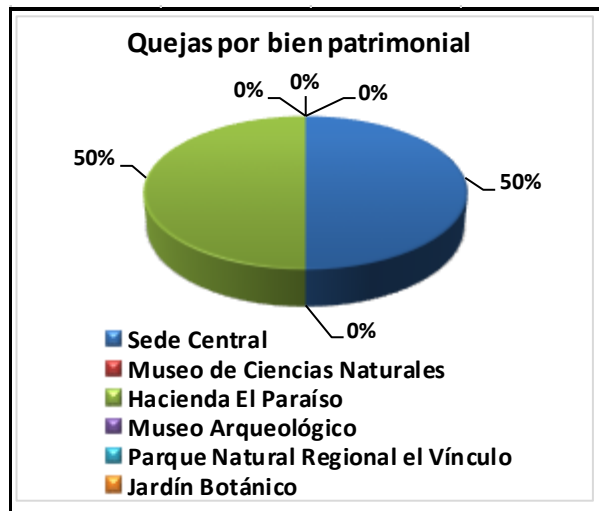
Gráfico No. 6. Permite observar en términos de porcentaje las (80) peticiones recibidas en la Sede Central y Bienes Patrimoniales de la entidad.

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

PETICIONES	
	Referencia
Sede Central	Información sobre exposición del patrimonio, solicitud de empleo en inciva y como gestor ambiental, verificación de piezas arqueológicas, información sobre los servicios en los bienes patrimoniales, cuando inicia el proyecto de educación ambiental, tarifas de boletería para 2024, Información por demora en la apertura Museo Departamental de Ciencias Naturales. cotización para evento en la HACienda El Paraíso,
Bienes patrimoniales	Apertura del Museo de Ciencias Naturales, solicitud de información relacionada con los servicios que ofrece la Hacienda El Paraíso, el Jardín Botánico, Museo Arqueológico Calima, generación de factura electrónica por visita a la Hacienda El Paraíso, solicitud de descuento para ingreso a la Hacienda El Paraíso de grupo de adulto mayor, solicitud de certificado de retención en la fuente, información para salida pedagógica al Parque Natural Regional el vínculo, solicitud de autorización para realizar nota de turismo en la HACienda El Paraíso, Solicitud de cotización por servicio de curaduría y de "registro y guardado" de una colección de hongos.

Análisis de las quejas en sede central y Bienes Patrimoniales.

En el primer trimestre de 2024, se recibieron (2) quejas, equivalentes al 2%, del total (97) PQRSD, así



Grafica No.7

Gráfico No. 7. Permite observar en términos de porcentaje las (2) quejas recibidas en la Sede Central y la Hacienda El Paraíso.

<i>Quejas</i>	
	<i>Referencia</i>
Sede central	No permitir el uso de boletería entregada a la secretaria sde cultura despues del 31 de diciembre de 2024.
Bienes patrimoniales	Disponer de facturas electronica o tener pago electronico en las taquillas en la Hacienda el Paraiso

Análisis de los reclamos en sede central y centros operativos.

En el primer trimestre de 2024, no se recibieron reclamos.

Análisis de las sugerencias en sede central y centros operativos.

En el primer trimestre de 2024, se recibieron (6) sugerencias, equivalentes al 6%, del total (97) PQRSD, así:

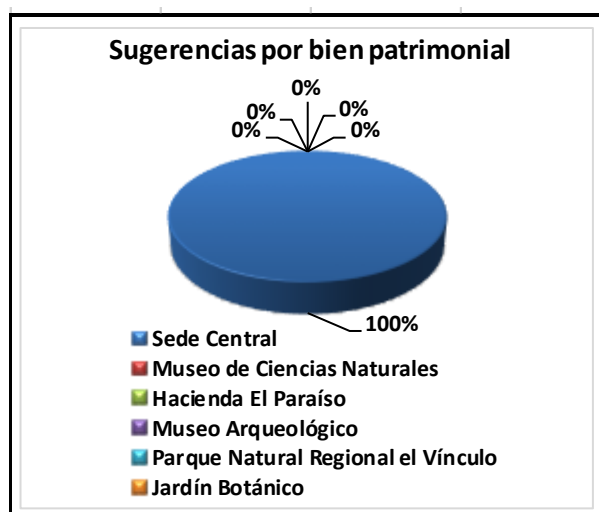


Gráfico No.7

Gráfico No.7. Permite observar en términos de porcentaje las (6) sugerencias recibidas en la sede central.

Las sugerencias diferentes a las de solicitud de información general de carácter misional e institucional de la sede central y bienes Patrimoniales de INCIVA hacen referencia a:

<i>Sugerencias</i>	
<i>Referencia</i>	
Sede Central	Concejo o idea innovadora para el Inciva (1), solicitud de certificación laboral (5)

Análisis de las denuncias en sede central y Bienes Patrimoniales.

En el primer trimestre de 2024, no se presentaron denuncias.

Análisis de los derechos de petición.

En el primer trimestre de 2024, se recibieron (9) derechos de petición, equivalente al 9% del total (97) PQRSD, así:

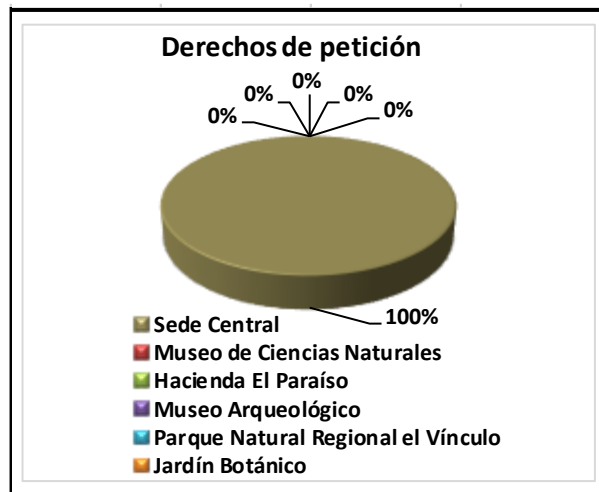


Gráfico No. 8.

Gráfico No. 8. Permite observar en términos de porcentaje (9) derechos de petición recibidos.

Los derechos de petición se relacionaron en el formato de control FO-PMD-04 por parte de la oficina de la asesora Jurídica de la institución donde especifican fecha, medio de comunicación, remitente, fecha de reparto, proceso a quien corresponde y fecha de respuesta al cliente, igualmente la oficina jurídica emitió oficio donde resume el tema correspondiente:

1. El señor **DAVID ROMO** interpuso derecho petición el día 01 de enero del 2024 vía correo electrónico de la entidad en aras de informar que no realizará ninguna acta de entrega de los dos lotes de terreno con destinación a uso de parqueaderos, tal como quedó escrito y notificado a INCIVA en los oficios No. 016409 y 016479., al cual se dio respuesta el día 01 de enero del 2024 dentro de los términos.
2. El señor **JUAN DUQUE** presentó queja a la entidad vía página web el día 07 de enero del 2024 informando situación sucedida en las instalaciones de la Hacienda El Paraíso con un kit de primeros auxilios el día 06 de enero, el cual se dio respuesta el día 29 de enero del 2024.
3. La señora **NATHALIN ZAPATA** presentó derecho de petición a la entidad vía página web el día 05 de enero del 2024, solicitando información de que se requiere para ser parte de los gestores ambientales, el cual se dio respuesta el día 29 de enero del 2024.

4. La señora **LUZ PAJOY** presentó derecho de petición el día 18 de enero del 2024, solicitando la aplicación de la estabilidad laboral reforzada madre cabeza de hogar – hijo en situación de discapacidad, la cual se dio respuesta el día 19 de enero del 2024.
5. La señora **PAULA CUELLAR** presentó derecho de petición el día 16 de febrero del 2024, preguntando si quisiera saber si a los gestores ambientales nos irán a hacer nuevamente contratación, al cual se dio respuesta oportuna.
6. El señor **JIMMY HERNANDEZ TRUJILLO** presentó derecho de petición el día 15 de marzo del 2024, solicitando informar si ha recibido petición alguna por parte de cualquier persona, para acceder u obtener copia de los informes conocidos como de supervisión - interventoría, por mí entregados para los meses de febrero, marzo y abril de 2023, el cual se dio respuesta el día 22 de marzo del 2024.
7. El señor **SILVIO NOVITEÑO** presentó derecho de petición el día 15 de marzo del 2024, solicitando informar si ha recibido petición alguna por parte de cualquier persona, para acceder u obtener copia de los informes conocidos como de supervisión - interventoría, por mí entregados para los meses de febrero, marzo y abril de 2023, el cual se dio respuesta el día 01 de abril del 2024.
8. La señora **LUISA FERNANDA CABEZAS OLAVE** presentó derecho de petición el día 20 de marzo del 2024, preguntando por el estimado de un servicio de curaduría y sobre todo de registro y guardado de la colección, si cuentan con este servicio, el cual se dio respuesta el día 11 de abril del 2024.
9. La empresa **ECOADAPTTA** presentó derecho petición a la entidad el día 23 de marzo del 2024 solicitando la emisión de los certificados de retención en la fuente e industria y comercio, retenida, correspondientes al año gravable 2023, el cual se dio respuesta el día 01 de abril del 2024.