

Informe análisis de PQRSD y derechos de petición recibidos en INCIVA

Tercer trimestre, vigencia 2024

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

INCIVA

Santiago de Cali – octubre de 2024



Contenido

1. **INFORME ANÁLISIS DE PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN INCIVA, tercer trimestre de 2024.....3 - 6**

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

A continuación, se presenta el análisis de los (87) PQRSD y derechos de petición recibidos en la sede central y bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turístico de INCIVA, a través de las redes sociales y demás canales de comunicación establecidos por la entidad.

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

Durante el tercer trimestre de 2024 la entidad recibió un total de (87) PQRSD y derechos de petición.

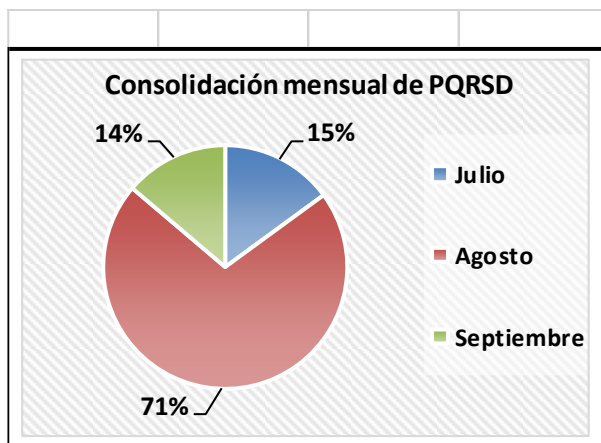


Gráfico No.1

Gráfico No.1. Permite observar cómo se recibieron mensualmente los (87) PQRSD y derechos de petición, siendo agosto el mes con el mayor número (62) en total, equivalente al 71%.

Clasificación de los PQRSD y derechos de petición recibidos

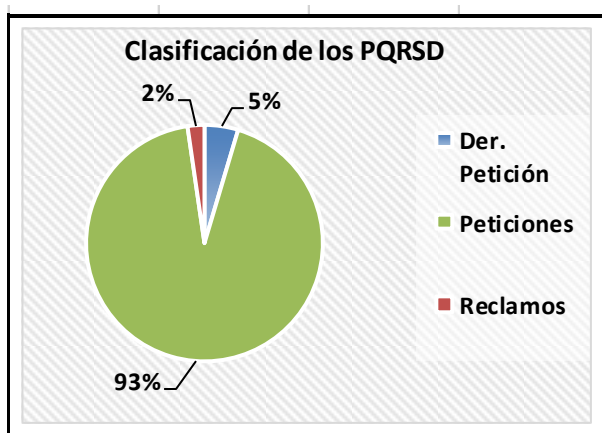


Gráfico No.2

Gráfico No.2. Permite observar que los (87) PQRSD y derechos de petición, recibidos se clasificaron en (81) peticiones, (4) derechos de petición y (2) reclamos.

Canales de Comunicación

Durante el tercer 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:

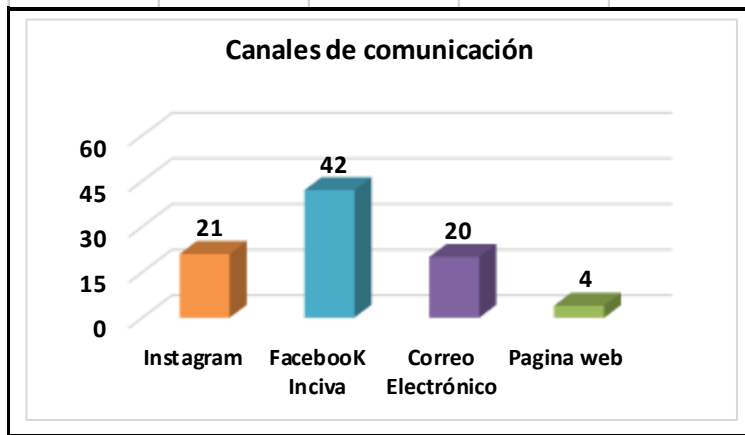


Gráfico No.3

Gráfico No. 3. Permite observar cómo fueron utilizados los canales de comunicación de la entidad, para el tercer trimestre el más utilizado fue “Facebook Inciva” (42) PQRSD, del total (87).

PQRSD y derechos de petición por Bien Patrimonial.

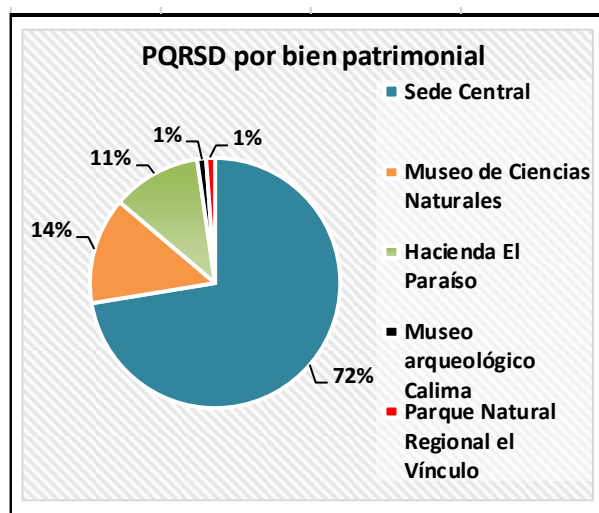


Gráfico No. 4

Gráfico No, 4. Permite observar que la “sede central” recibió el mayor número de PQRSD, (63), equivalente al 72% del total (87).

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 (63) en total, que hacen referencia a: Información sobre el festival de cometas, apertura del Museo de Ciencias Naturales, proyecto de los gestores ambiental, servicios ofrecidos en los bienes patrimoniales, tipos de talleres presentados por el Museo de Ciencias Naturales, solicitud de certificaciones laborales.

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, información general relacionada con los servicios que ofrece la Hacienda El Paraíso, el Jardín Botánico, Museo Arqueológico Calima, hacer estudio fotográfico y video dentro de la Hacienda El Paraíso,

Análisis de las peticiones en sede central y Bienes Patrimoniales

En el tercer trimestre de 2024, se recibieron (81) peticiones, equivalentes al 93%, del total (87) PQRSD, así:

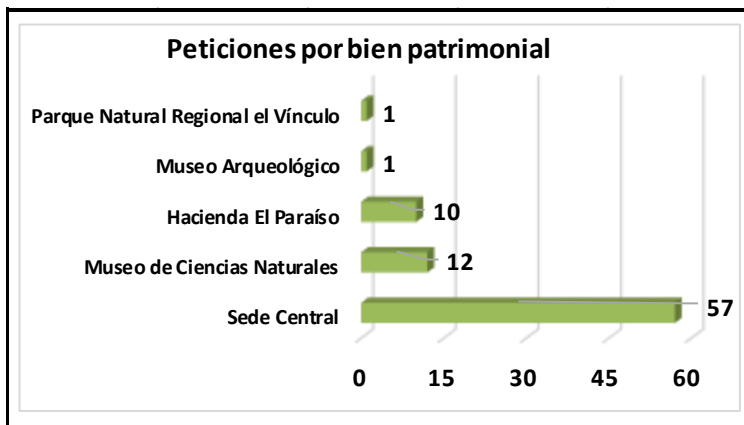


Gráfico No.5.

Gráfico No. 5. Permite observar en términos de porcentaje las (81) peticiones recibidas en la Entidad y Bienes Patrimoniales de la entidad, observamos que Sede Central recibió el mayor número (57), equivalente al 70% del Total (87) PQRSD.

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	Solicitudes relacionadas con: permiso para toma de fotografías en los centros operativos, empleo como antropóloga, Invitación a jornada ambiental a celebrar en el río Bolo, saber si INCIVA emite certificación sobre la existencia de áreas de valor histórico o cultural, para el Valle del Cauca, solicitud de imagen digitalizada de pieza arqueologica para publicacion en libro ¿Venus, Diosa, Madre? Dispositivo iconográfico para acercarse a piezas cerámicas de la cultura Tumaco-La Tolita (VI a.C-VI d.C), información jurídica del jardín botánico, informaciion de vacantes para práctica en jurídica, uso imagen arqueologica.
Bienes patrimoniales	Solicitudes relacionadas con: facturación electronica de tiquetes de ingreso a la Hacienda el Paraiso, reva para ingreso de grupo de 100 personas para Hacienda el Paraiso, solicitud de informacion para estudio fotorafico y de video en Hacienda el Paraiso, Solicitud de toma de fotografías dentro del Museo Arqueologico Calima.

Los reclamos 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:

Reclamos	
	Referencia
Sede central	Solicitud de permiso para toma de fotografías sin especificar centro operativo, oferta de servicios de lavado a presion para áreas interiores y exteriores de los centros operativos.

En el tercer trimestre de 2024 en la sede central y bienes patrimoniales no se recibieron quejas, sugerencias ni denuncias.

Análisis de los derechos de petición.

En el tercer trimestre de 2024, se recibieron (4) derechos de petición, equivalente al 5% del total (87) PQRSD, así:

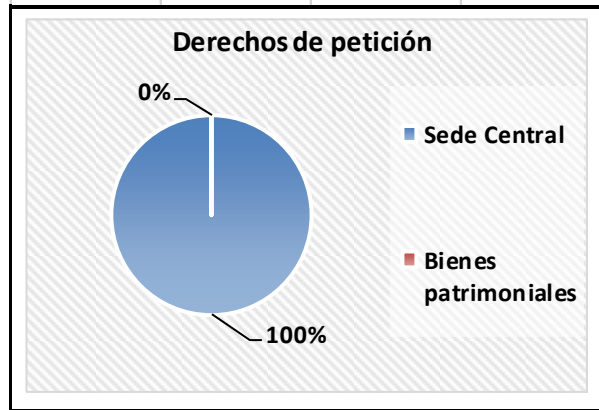


Gráfico No. 6.

Gráfico No. 6. Permite observar en términos de porcentaje (4) 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:

En la vigencia que comprende del 01 de julio al 30 de septiembre del 2024 se allegaron cuatro (4) derechos de petición relacionados así:

1. El Asesor de Control Interno el dr. **GILBERTO GARCÍA GONZALEZ** interpuso derecho petición el día 30 de julio del 2024 vía correo electrónico de la entidad solicitando autorización para el pago del seguro de renta diaria por incapacidad el cual se le dio respuesta el día 22 de agosto del 2024 dentro de los términos de ley.
2. **LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA** realizó requerimiento de información N° 2024 060982 el día 21 de agosto del 2024 en el cual solicitaba información de contratación con medios de comunicación, operadores, centrales de medios o quien haga sus veces, el cual se dio respuesta dentro de los términos de ley el 12 septiembre 2024.
3. **EL CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN** presentó petición a la entidad vía correo electrónico el día 16 de agosto del 2024 solicitar información del señor(a) EVELIN ROCIO BAQUERO BAUTISTA número de documento 1030569252 si actualmente se encuentra laborando en su empresa, qué tipo de contrato tiene suscrito y el salario que devenga, el cual se dio respuesta dentro de los términos de ley el día 20 de agosto del 2024.
4. **La Junta de Acción Comunal del Barrio Taller** comuna 21 de Cali, presentó derecho de petición a la entidad vía correo electrónico el día 01 agosto del 2024 con el fin de solicitar ayuda en la construcción de un espacio de soberanía alimentaria y contribuir con el cuidado, la preservación y la conservación del medio ambiente, el cual se dio respuesta el día 23 de agosto del presente año mediante correo electrónico, dentro de los términos de ley.