
**Informe de consolidación de PQRSD y
derechos de petición recibidos en INCIVA**

Vigencia 2024

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

INCIVA

Santiago de Cali – enero de 2025



Contenido

| | |
|--|-------|
| 1. INFORME DE CONSOLIDACIÓN DE PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, vigencia 2024 | 3 - 7 |
|--|-------|

1. INFORME DE CONSOLIDACIÓN DE PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN INCIVA, vigencia 2024

A continuación, se presenta la consolidación de los (339) PQRSD y derechos de petición recibidos en sede central y los bienes patrimoniales de Inciva, durante la vigencia 2024, a través de las redes sociales y demás canales de comunicación establecidos por la entidad.

Total, PQRSD y derechos de petición recibidos.

La sede central de la entidad es históricamente el área que más PQRSD y derechos de petición a recibido en las vigencias anteriores, igual sucedió para 2024.

| PQRSD por bien patrimonial | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Sede Central | 147 | 43% |
| Museo de Ciencias Naturales | 136 | 40% |
| Hacienda El Paraíso | 45 | 13% |
| Parque Natural el Vínculo | 3 | 1% |
| Jardín Botánico JMC | 1 | 0% |
| Museo Arqueológico Calima | 7 | 2% |
| TOTAL | 339 | 100% |

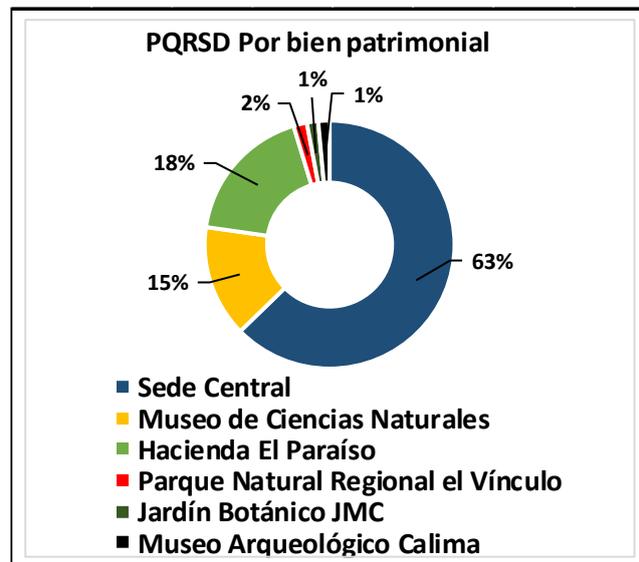


Gráfico No.1

Gráfico No.1. Permite observar cómo se recibieron los PQRSD y derechos de petición en la sede central y los bienes patrimoniales de la entidad, durante la vigencia 2024, siendo la sede central el que más recibió (143), equivalente al 43% del total (339)

PQRSD y derechos de petición por trimestre

Los (339) PQRSD y derechos de petición recibidos en la vigencia 2024, se recibieron trimestralmente de la siguiente manera:

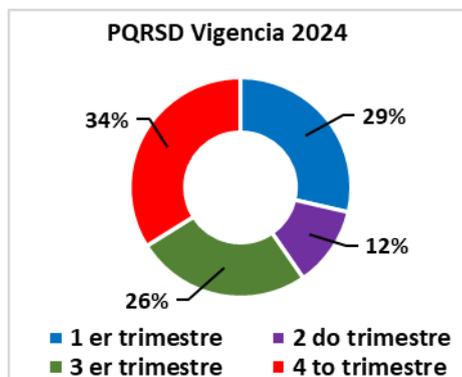


Gráfico #2

Gráfico No.2. Permite observar los (339) PQRSD y derechos de petición recibidos trimestralmente en la vigencia 2024, siendo el cuarto trimestre el que más recibió (115). equivalente al 34% del total (339).

Clasificación de los PQRSD y derechos de petición

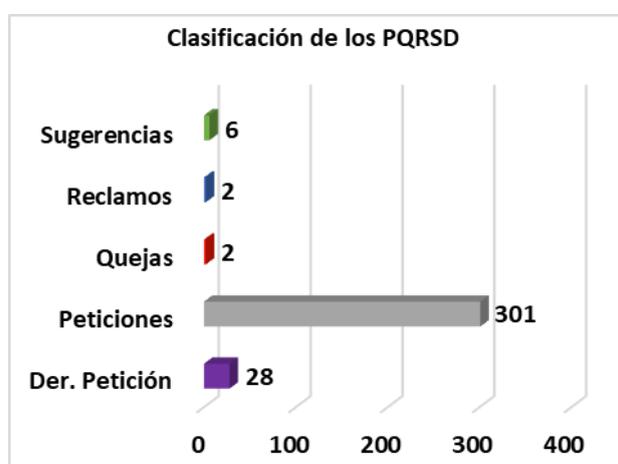


Gráfico No.3

Gráfico No.3. Permite observar cómo se clasificaron los PQRSD y derechos de petición recibidos en la vigencia 2024.

Canales de Comunicación

Durante la vigencia 2024, la comunidad en general utilizó las redes sociales de la entidad y los canales de comunicación que la entidad tiene establecidos para presentar sus PQRSD y derechos de petición.



Gráfico No.4

Gráfico No. 4. Permite observar que la red social más usada como canal de comunicación para colocar un

PQRSD fue “Instagram” con 121, equivalente al 36% del total (339).

En los informes elaborados trimestralmente durante la vigencia 2024, se analizó el comportamiento de los PQRSD y derechos de petición presentados por la comunidad, observando que la sede central recibió (143), equivalente al 43% y los bienes patrimoniales recibieron (196), equivalente al 57% del total (339).

En dichos informes, los temas más relevantes recibidos como PQRSD en la sede central y bienes patrimoniales fueron agrupados de acuerdo a la forma como se clasifican (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) y fueron presentadas a la subdirección para ser socializados a nivel directivo.

Cantidad de PQRSD y derechos de petición

Peticiones.

En la vigencia 2024, se recibieron (301) peticiones, equivalentes al 89%, del total (339) PQRSD, así:

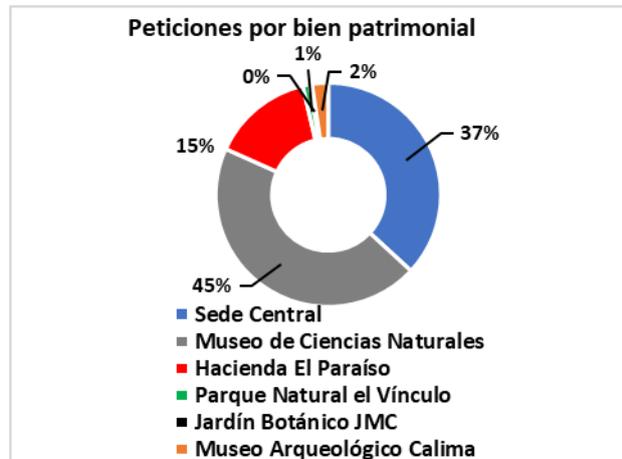


Gráfico No.5.

Gráfico No. 5. Permite observar en términos de porcentaje las (301) peticiones recibidas en la Sede Central y Bienes Patrimoniales de la entidad.

Quejas.

En la vigencia 2024, se recibieron (2) quejas, equivalentes al 1% del total (339) PQRSD, así

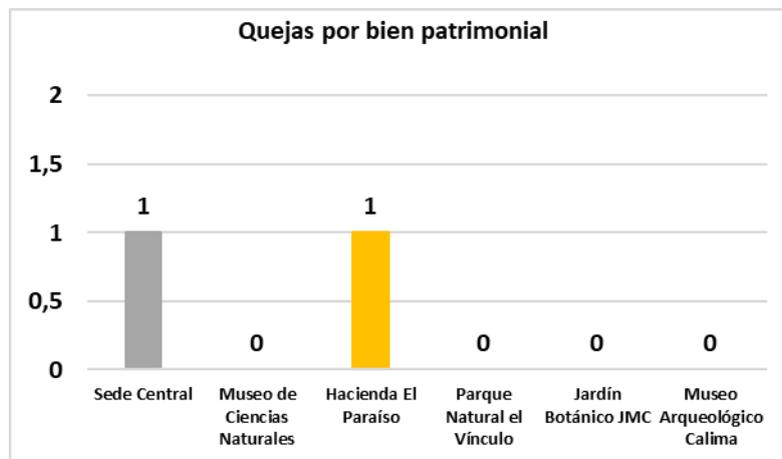


Gráfico No.6

Gráfico No. 6. Permite observar en términos de porcentaje las (2) quejas recibidas, una (1) en la Sede Central y una (1) en la Hacienda El Paraíso.

Reclamos

En la vigencia 2024, se recibieron (2) reclamos, equivalentes al 1% del total (339) PQRSD, así

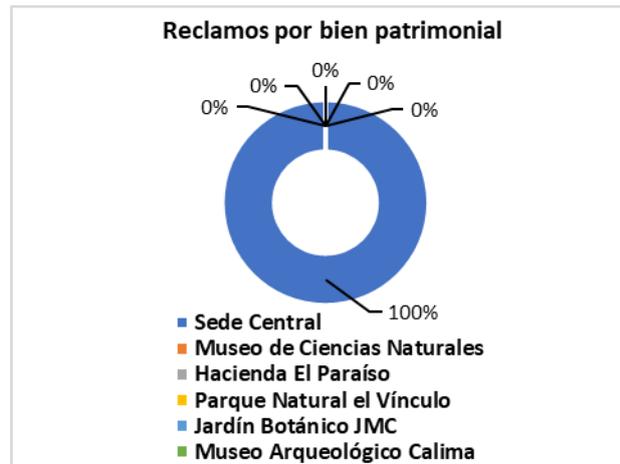


Gráfico No.7

Gráfico No. 7. Permite observar en términos de porcentaje las (2) reclamos recibidos, ambos en la Sede Central.

Sugerencias.

En la vigencia 2024, se recibieron (6) sugerencias, equivalentes al 2% del total (333) PQRSD, así:

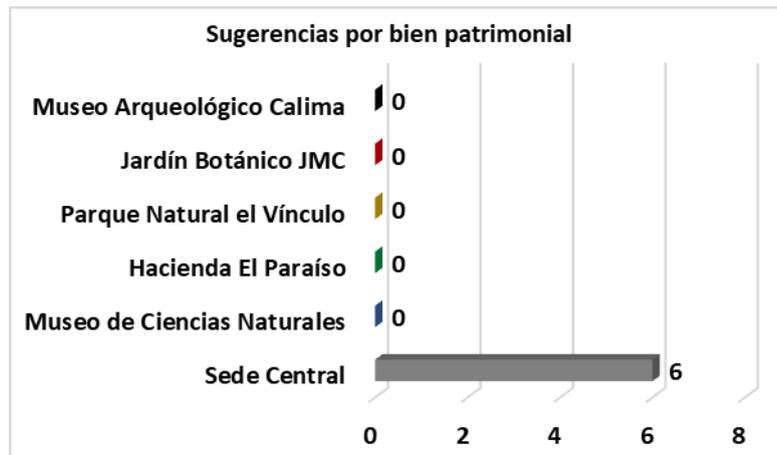


Gráfico No.8

Gráfico No.8. Permite observar en términos de porcentaje las (6) sugerencias recibidas, todas en la Sede Central.

Denuncias.

En la vigencia 2024, no se recibieron denuncias, equivalentes al 1% del total (343) PQRSD, así:

Derechos de petición.

En la vigencia 2024, se recibieron (28) derechos de petición, equivalente al 8% del total (339) PQRSD, así:

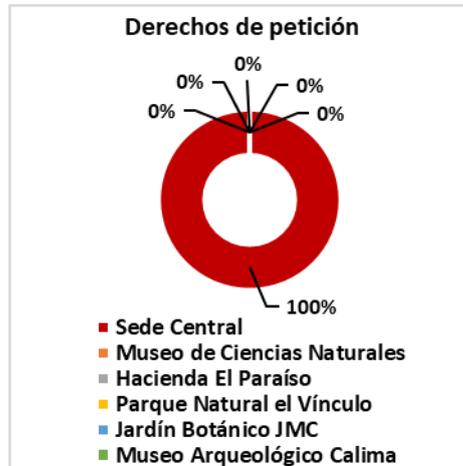


Gráfico No 9.

Gráfico No. 9. Permite observar en términos de porcentaje los (28) derechos de petición recibidos, todos en la sede central de la entidad.

En los informes de PQRSD que se elaboraron en cada trimestre de la vigencia 2024, se realizó seguimiento a los derechos de petición los cuales se relacionaron en el formato de control FO-PMD-04 por parte de la oficina de la asesora Jurídica de la institución, donde se especificó 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 a cada derecho de petición.

Resumen PQRSD vigencia 2024

Primer trimestre

| PETICIONES | |
|-----------------------------|--|
| | Referencia |
| Sede Central | Información sobre exposición del patrimonio, solicitud de empleo en inciva y como gestor ambiental, verificaciín 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 serviciós 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 certificdsdo 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 colecciónde hongos. |

Segundo trimestre

| PETICIONES | |
|-----------------------------|--|
| | Referencia |
| Sede Central | Solicitudes de información sobre: el evento del Global Big Day, actividades o programas para Instituciones Educativas, campañas ambientales para población con jóvenes vulnerables, remisión de oficio de traslado por competencia SADE 2024016062- Asociación de Juntas de Acción Comunal de Buenaventura ASOJAC, solicitud de confirmación de identificación de funcionarios del programa de Gestores Ambientales, para ingreso a Institución educativa, solicitud de imágenes de piezas arqueológicas para una tesis de estudiante colombiana en la Universidad de Zaragoza |
| Bienes patrimoniales | Solicitud de información sobre: tarifas para sesión de fotos en Hacienda el Paraíso, permiso para realizar video promocional en el Museo Arqueológico Calima para promover el turismo. |

Tercer trimestre

| 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 arqueológica para publicación 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, información de vacantes para práctica en jurídica, uso imagen arqueológica. |
| Bienes patrimoniales | Solicitudes relacionadas con: facturación electrónica de tiquetes de ingreso a la Hacienda el Paraíso, reva para ingreso de grupo de 100 personas para Hacienda el Paraíso, solicitud de información para estudio fotográfico y de video en Hacienda el Paraíso, Solicitud de toma de fotografías dentro del Museo Arqueológico Calima. |

Cuarto trimestre

| PETICIONES | |
|---------------------|--|
| | Referencia |
| Sede Central | Solicitud de información relacionada con: Apertura del Museo de Ciencias Naturales, talleres presentados por el Museo, solicitud de trabajo como gestora ambiental, campañas de siembra de árboles, acompañamiento a brigada de formalización, interés profesional en conservación biodiversidad - gestión ambiental, consulta sobre la investigación del hombre de Guabas y la mujer de Palmira, solicitud de apoyo para actividad con niños del centro integral de desarrollo a la comunidad San Francisco de Asís para ingresar al Museo de Ciencias. |

| <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 |

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

| <i>Reclamos</i> | |
|---------------------|---|
| | <i>Referencia</i> |
| Sede central | Solicitud de permiso para toma de fotografias sin especificar centro operativo, oferta de servicios de lavado a presion para áreas interiores y exteriores de los centros operativos. |

Derechos de petición:

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 quedo 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 mi

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 mi 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.
10. La señora **ANDREA CUELLAR** interpuso derecho petición el día 03 de mayo del 2024 vía correo electrónico de la entidad en aras de saber sobre la contratación del proyecto de gestores ambientales el cual se dio respuesta el día 17 de mayo del 2024 dentro de los términos de ley.
11. El señor **FREDDY OSVALDO MORALES** presento solicitud a la entidad vía correo electrónico de la entidad el día 09 mayo del 2024 en aras de solicitar información sobre personal del programa de gestores ambientales que se presentó en una jornada de la institución educativa Juana de Caicedo y cuero, el cual se dio respuesta el día 14 de mayo del 2024 dentro de los términos de ley.
12. La firma **LAWYERS FIRM Q&Q** presento petición a la entidad vía correo electrónico de la entidad el día 07 mayo del 2024 en aras de solicitar información sobre personal con contratos de prestación de servicios involucrados en investigación disciplinaria de la procuraduría provincial de Cartago valle, el cual se dio respuesta el día 28 mayo del 2024 dentro de los términos de ley.
13. El **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION – ALCALDIA DE CALI** presento petición a la entidad vía correo electrónico de la entidad el día 09 mayo del 2024 en aras de solicitar información sobre bases de datos, estudios, indicadores y variables de medición de la gestión que encabeza su organismo, los cuales necesitan para la organización del POT municipal el cual se dio respuesta el día 15 de mayo del 2024 dentro de los términos de ley.
14. La señora **MARLEN YURANY DELGADO** presento derecho de petición el día 18 de mayo del 2024, requiriendo información sobre la conformación de la planta global para los cargos de técnico Administrativo, el cual se dio respuesta el día 30 de mayo del 2024 dentro de los términos de ley.
15. El sindicato **SINTRADITA NACIONAL** presento derecho de petición el día 04 de junio del 2024, solicitando informar sobre el vínculo contractual con la señora GLORIA ELENA PEÑALOZA para la fecha del 10 de agosto del 2023, el cual se dio
16. El Asesor de Control Interno **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.

-
17. 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.
 18. 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.
 19. La Junta de Acción Comunal del Barrio Taller comuna 21 de Cali, presento 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.
 20. El señor ANDRES FELIPE BARAHONA en representación de PROMODESCUENTOS COLOMBIA SAS ZOMAC presento petición a la entidad vía correo electrónico el día 17 de octubre del 2024 solicitando información del señor(a) Garces Torres José Eddie número si actualmente se encuentra vinculado a la entidad e información como salario, cargo y datos personales, el cual se dio respuesta dentro de los términos de ley el día 24 de octubre del 2024.
 21. La Congresista CATHERINE JUVINAO CLAVIJO presento petición a la entidad vía correo electrónico el día 08 de noviembre del 2024 solicitando información de la vinculación de personal en virtud del 258 de la Ley 2043 de 2020, el cual se dio respuesta dentro de los términos de ley el día 27 noviembre 2024.
 22. El señor HÉCTOR FABIO ZAPATA presento petición a la entidad via correo electrónico el día 21 octubre del 2024, mediante el cual solicitaba "...dispuesto en las ordenanzas 215 del 3 de octubre de 2006 y 242 del 10 de marzo de 2008 pagaron y/o le descontaron la TASA PRO-DEPORTE DEPARTAMENTAL al momento de suscribir contratos y/ convenios con el Inciva, indicando el nombre del contratista y el monto de lo pagado y descontado, por dicho concepto a cada uno de ellos..." el cual se dio respuesta el día 12 noviembre dentro de los términos de ley.
 23. El señor JULIAN ALEJANDRO BONILLA ESCOBAR presento mediante correo electrónico el 22 octubre solicitud de copia del plan de manejo de la hacienda parodias ubicada en florida valle, la cual se dio respuesta el día 14 noviembre del 2024 dentro de los términos de ley.
 24. El señor JULIÁN ANDRÉS BARRETO MARÍN presento mediante correo electrónico derecho petición el día 03 diciembre 2024, mediante el cual solicita la verificación de geoglifos, a la cual se dio respuesta dentro de los términos de ley el día 06 diciembre 2024.
 25. El señor SANTIAGO SIERRA PAZ presento mediante correo electrónico derecho petición el día 25 noviembre 2024 Solicitud de información y colaboración para proyecto de construcción de propuesta de declaratoria de un área protegida de carácter público en el municipio de Dagua (Valle).



