

Informe análisis de PQRSD y derechos de petición recibidos en INCIVA

**Segundo trimestre 2025
(abril – junio)**

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

INCIVA

Santiago de Cali – julio de 2025



1. INFORME ANÁLISIS DE PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN INCIVA, segundo trimestre de 2025

A continuación, se presenta el análisis de los (88) 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 segundo trimestre de 2025.

En el segundo trimestre de 2025 la entidad recibió un total de (88) PQRSD y derechos de petición así:

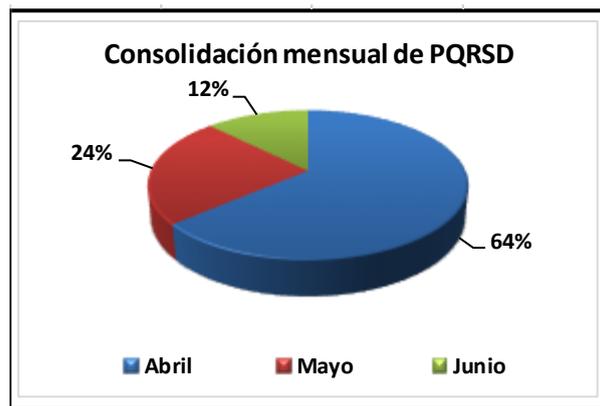


Gráfico No.1

Gráfico No.1. Permite observar cómo se recibieron los (88) PQRSD y derechos de petición, siendo abril el mes con el mayor número (56) en total, equivalente al 64%.

Clasificación de los PQRSD y derechos de petición recibidos

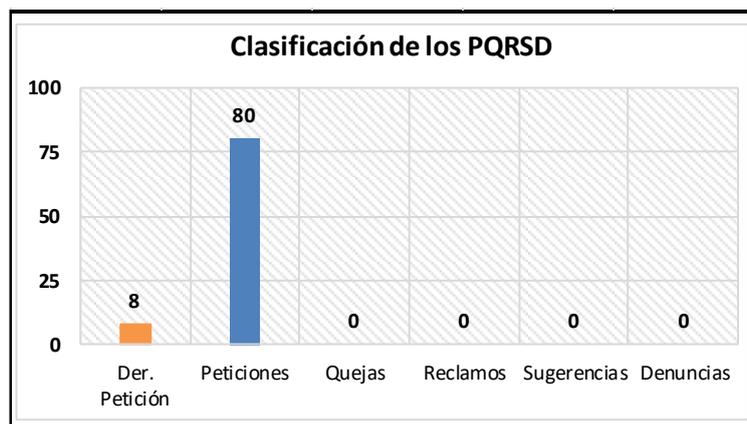


Gráfico No.2

Gráfico No.2. Permite observar que los (88) PQRSD y derechos de petición recibidos se clasificaron en (80) peticiones y ocho (8) derechos de petición.

Canales de Comunicación

Durante el segundo trimestre de 2025, la ciudadanía utilizó las redes sociales de la entidad y los bienes patrimoniales como canales de comunicación, adicional a los canales de comunicación ya establecidos para dicho fin, al momento de presentar sus PQRSD y derechos de petición. Así:

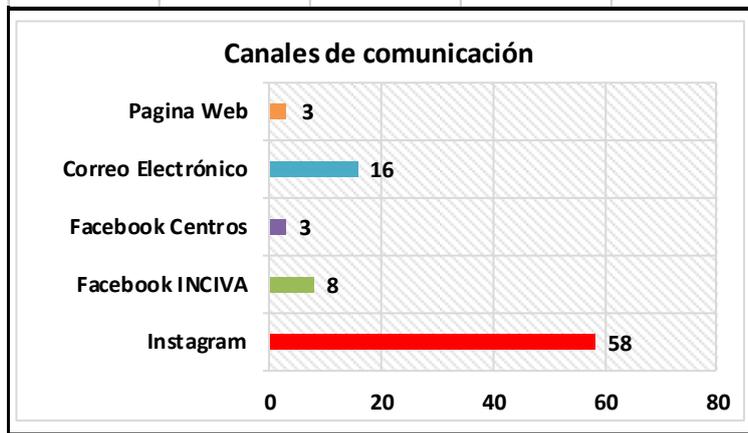


Gráfico No.3

Gráfico No. 3. Permite observar cuales fueron los canales de comunicación usados en el segundo trimestre de 2025, siendo “Instagram” la red social con el mayor número de PQRSD (58), equivalente al 66% del total (88).

PQRSD y derechos de petición por bien patrimonial.

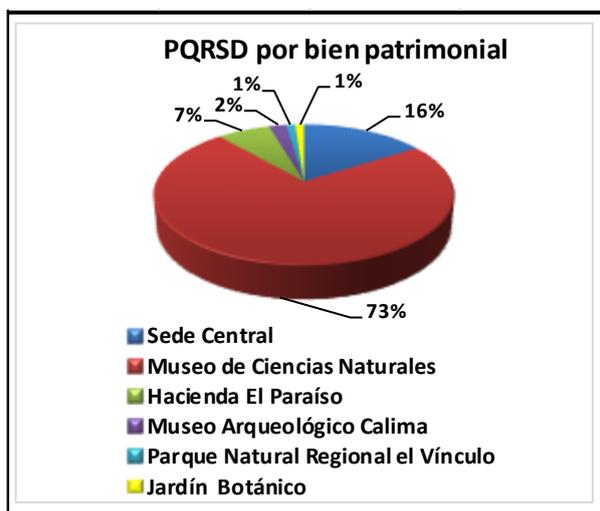


Gráfico No. 4

Gráfico No. 4. Permite observar que el Museo Departamental de Ciencias Naturales recibió el mayor número de PQRSD, (64), equivalente al 73% del total (88), incluye los derechos de petición.

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 e información sobre los servicios y actividades programadas en los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turísticos del Valle del Cauca.

De los (14) PQRSD y derechos de petición recibidos en la Sede Central de la entidad, seis (6) PQRSD hacen referencia a: solicitud de información de artículos de la colección de la revista Cespdesia, certificados de retención en la fuente del año gravable 2024, certificado laboral, permiso para publicar fotos en video YouTube, permiso para hacer inventario de abejas en el bosque seco aledaño al Jardín Botánico Juan María Cespedes, los ocho (8) restantes son derechos de petición.

Los (74) PQRSD restantes recibidos en los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turístico de la entidad, hacen referencia a: Los servicios ofrecidos en dichos centros, en el Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia, solicitan información del programa de Aventura Cumpleañera, información sobre el Global Big Day, información de la exposición de “Felinos del Mundo Garras que cuenta Historias”.

Análisis de las peticiones en la Sede Central y Bienes Patrimoniales

En el segundo trimestre de 2025, se recibieron (40) peticiones, equivalentes al 85%, del total (47) PQRSD, así:

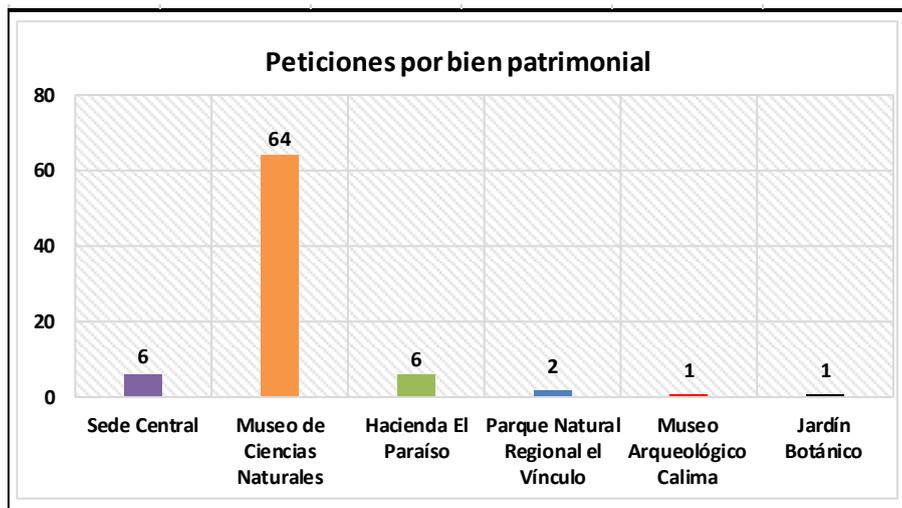


Gráfico No.5.

Gráfico No. 5. Permite observar la forma como se recibieron las (80) peticiones, siendo el “Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia” el bien patrimonial quien recibió el mayor número (64), equivalente al 80% del total (88).

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

PETICIONES	
	Referencia
Sede Central	Solicitud de información sobre: Artículos de la colección de la revista Cespedesia, certificados de retención en la fuente año gravable 2024, permiso para publicar fotos redes, permiso para hacer inventario de abejas en los bosques secos del Jardín Botánico Juan Maria Cespedes
Bienes patrimoniales	Solicitud de información sobre: Los servicios del Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia, Hacienda El Paraíso, Museo Arqueológico Calima, Parque Natural Regional El Vínculo, Jardín Botánico Juan María Cespedes. Solicitud de información sobre la actividad Aventura Cumpleañera, información sobre el Global Big Day, información sobre la exposición de Felinos del Mundo: Garras que cuentan historias.

En el segundo trimestre de 2025 en la sede central y bienes patrimoniales no se recibieron quejas, reclamos, sugerencias ni denuncias.

Análisis de los derechos de petición.

En el segundo trimestre de 2025, se recibieron en la oficina Asesora Jurídica ocho (8) derechos de petición, equivalentes al 9% del total (88) PQRSD, así:



Gráfico No 6.

Gráfico No. 6. Permite observar en términos de porcentaje los ocho (8) derechos de petición recibidos en la Sede Central de la entidad.

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 se especifica 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 hacen un resumen referente a cada derecho de petición recibido.

En el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2025 se recibieron ocho (8) derechos de petición relacionados así:

1. La señora **Ana Karina Mina Velásquez** en calidad de subdirectora de Gestión Humana del Departamento del Valle del Cauca, remite a través de correo electrónico el 03 de abril de 2025, la petición presentada por la Representante a la Cámara por Bogotá, doctora **Catherine Juvinao Clavijo** mediante el cual solicita información de los cargos ocupados por el personal de INCIVA, al cual se le dio respuesta el 07 de abril de 2025.
2. El señor **Armando José Ibarguen Ibarguen** allegó petición vía correo electrónico el 19 de marzo de 2025 solicitando aunar esfuerzos administrativos y financieros para apoyar la situación que atraviesa el municipio de Istmina, Chocó, al cual se le dio respuesta de fondo, el 07 de abril conforme los términos de Ley.
3. El señor **Fernando Hidalgo Mosos** presentó derecho petición a través de ventanilla única con radicado E-2025022 donde solicita acceso a información especializada con el propósito de enriquecer el marco teórico de su investigación, al cual se le dio respuesta de fondo el 22 de abril de 2025.
4. La señora **MARIA CECILIA SOLARTE DE MOTOA** presentó derecho de petición el día 08 de abril del 2025, mediante correo electrónico donde solicita aclarar o desvirtuar las acciones puntualizadas por la delegada de INCIVA durante la reunión ICANH - INCIVA - FELL.MAP, el cual obtuvo respuesta de fondo el 24 de abril de 2025.
5. Mediante circular interna No. 1, la doctora **MARTHA ISABEL RAMIREZ SALAMANCA** en calidad de gerente de la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, el 03 de abril de 2025 allega petición vía correo electrónico, mediante la cual solicita la base de datos de todo el personal adscrito por prestación de servicios, la respuesta fue realizada dentro de los términos de Ley y de fondo el 28 de abril de 2025.
6. El señor **JAIRO RAMOS ACEVEDO** en calidad de Personero municipal de Riofrío, Valle del Cauca, por medio de correo electrónico presentó derecho de petición el 15 de mayo de 2025, solicitando que

la entidad aportará los contratos celebrados por la señora Maricela Valencia Jaramillo, al cual se dio respuesta de fondo el 19 de mayo estando dentro de los términos de Ley.

7. La gestora cultural de FELLG MAP, doctora **MARIA CECILIA SOLARTE DE MOTOA** el 07 de mayo de 2025 allega mediante correo electrónico petición en la cual notifica de actuación por parte de dicha entidad, a ello se da respuesta el 27 de mayo de 2025.
8. Los consultores del ORVP Valle del Pacifico, **HAMILTON ALDANA y LUCY AMPARO BAHAMON**, mediante correo electrónico el 26 de abril allegan a la Entidad vía correo electrónico petición solicitando documentación requerida para la formulación del proyecto de avistamiento de aves "Ruta camino de las aves", el cual se dio respuesta el 17 de junio de 2025.

f:\archivo divulgación\divulga 2025\pqrsd 2025\informe pqrsd inciva segundo trimestre 2025.pdf.docx