

Informe análisis de PQRSD y derechos de petición recibidos en INCIVA

Primer trimestre, vigencia 2025

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

INCIVA

Santiago de Cali – abril de 2025



Contenido

1. **INFORME ANÁLISIS DE PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN INCIVA**, primer trimestre de 2025..... 3 - 7

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

A continuación, se presenta el análisis de los (47) 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 primer trimestre de 2025.

En el primer trimestre de 2025 la entidad recibió un total de (47) PQRSD y derechos de petición así:

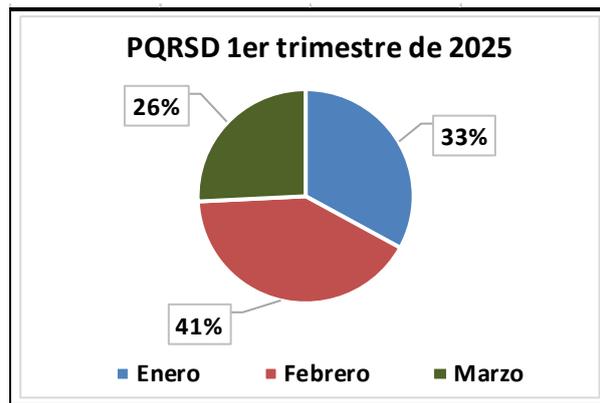


Gráfico No.1

Gráfico No.1. Permite observar cómo se recibieron los (47) PQRSD y derechos de petición, siendo marzo el mes con el mayor número (20) en total, equivalente al 41%.

Clasificación de los PQRSD y derechos de petición recibidos

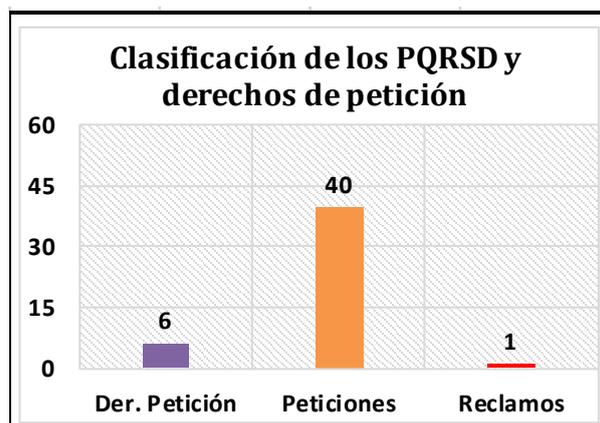


Gráfico No.2

Gráfico No.2. Permite observar que los (47) PQRSD y derechos de petición recibidos se clasificaron en (40) peticiones, un (1) reclamo y (6) derechos de petición.

Canales de Comunicación

Durante el primer 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:

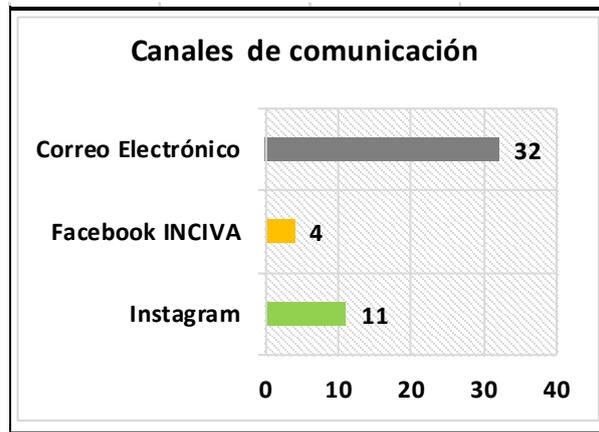


Gráfico No.3

Gráfico No. 3. Permite observar cuales fueron los canales de comunicación usados en el primer trimestre de 2025, siendo “**Correo Electrónico**” el canal con mayor número de PQRSD (32), equivalente al 68% del total (47).

PQRSD y derechos de petición por bien patrimonial.

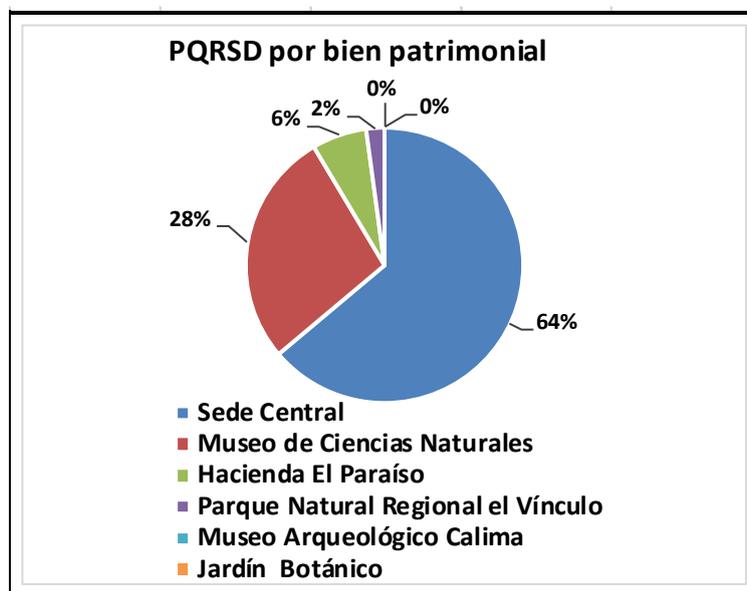


Gráfico No. 4

Gráfico No, 4. Permite observar que la “**Sede Central**” recibió el mayor número de PQRSD, (30), equivalente al 64% del total (47), 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 y los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turísticos del Valle del Cauca.

Los (32) PQRSD y derechos de petición recibidos en la Sede Central de la entidad hacen referencia a: Solicitud de empleo como Gestor Ambiental, como Ingeniero Forestal, información sobre la biblioteca de INCIVA, solicitud de servidumbre de tránsito en el Jardín Botánico, cotización de entrada a los bienes patrimoniales, información para visitar la Hacienda El Paraíso, tarifas del Museo de Ciencias Naturales, solicitud de certificados laboral, de retención en la fuente, de práctica profesional, información sobre el predio del Museo Arqueológico Calima, datos de la directora de INCIVA, cotización de producción audiovisual en la Hacienda El Paraíso, costo estimado del servicio de curaduría y de "registro y guardado" de una colección de hongos.

Los (47) PQRSD y derechos de petición recibidos en los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turísticos de la entidad, hacen referencia a: Los servicios ofrecidos en el Museo De Ciencias Naturales

Federico Carlos Lehmann Valencia, salida pedagógica al Parque Natural Regional El Vínculo, programación de visitas a la Hacienda El Paraíso, solicitud de autorización de notas de turismo en la Hacienda El Paraíso.

Análisis de las peticiones en la Sede Central y Bienes Patrimoniales

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

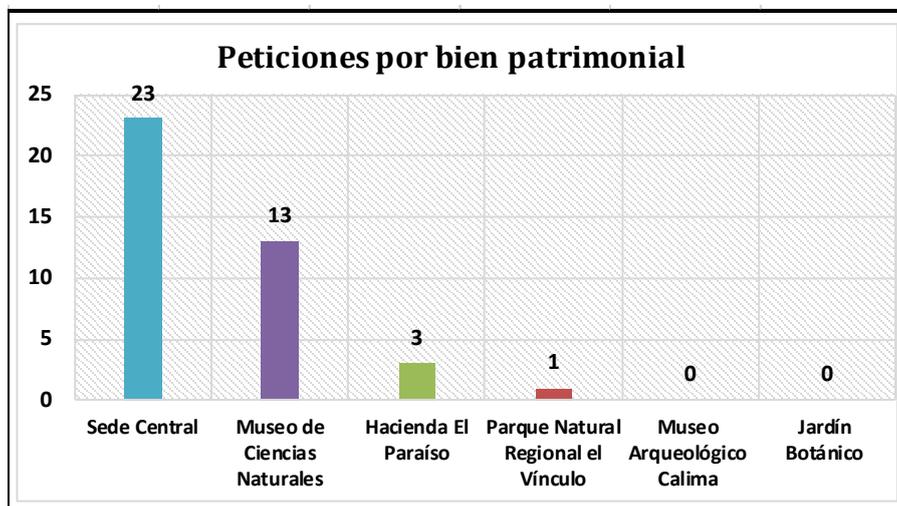


Gráfico No.5.

Gráfico No. 5. Permite observar la forma como se recibieron las (40) peticiones, siendo la “Sede Central” la que recibió el mayor número (23), equivalente al 58% del total (40).

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: Empleo como Gestor Ambiental, como Ingeniero Forestal, sobre la biblioteca de INCIVA, servidumbre de tránsito por el Jardín Botánico hacia la planta de Celsia, cotización de entrada a los bienes patrimoniales, información para visitar la Hacienda El Paraíso, tarifas del Museo de Ciencias Naturales, solicitud de certificados, laboral, de retención en la fuente, de práctica profesional, información sobre el predio del Museo Arqueológico Calima, datos de la directora de INCIVA, cotización de producción audiovisual en la Hacienda El Paraíso, costo estimado del servicio de curaduría y de "registro y guardado" de una colección de hongos.
Bienes patrimoniales	Solicitud de información sobre: Los servicios del Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia, salida pedagógica al Parque Natural Regional El Vínculo, programación de visitas a la Hacienda El Paraíso, solicitud de autorización de realización de notas de turismo en la Hacienda El Paraíso.

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

Análisis de los reclamos en la Sede Central y Bienes Patrimoniales

En el primer trimestre de 2025, se recibió un (1) reclamo, equivalentes al 2%, del total (47) PQRSD, así:

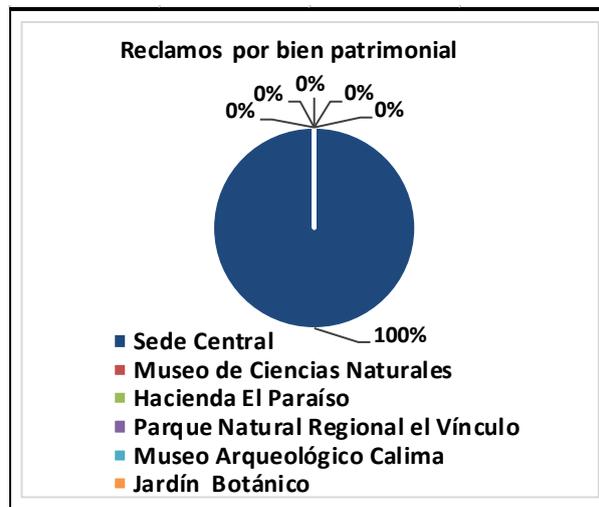


Gráfico No. 6.

Gráfico No. 6. Permite observar la forma como se recibió un (1) reclamo, en la “**Sede Central**”, equivalente al 2% del total (47).

Análisis de los derechos de petición.

En el primer trimestre de 2025, se recibieron en la oficina asesora jurídica seis (6) derechos de petición, equivalente al 13% del total (47) PQRSD, así:

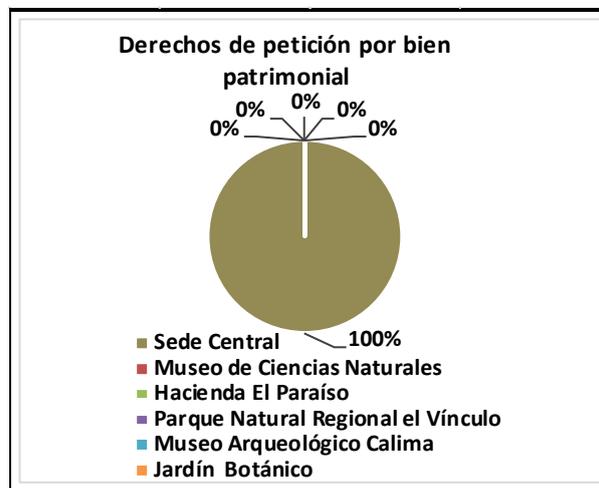


Gráfico No. 7.

Gráfico No. 6. Permite observar en términos de porcentaje los seis (6) 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 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 hacen un resumen referente a cada derecho de petición recibido.

En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2025 se recibieron seis (6) derechos de petición relacionados así:

1. El día 16 de enero de 2025, la señora Luz Nayibe Lozano Domínguez, vía correo electrónico presenta petición de información sobre inversión ambiental - vigencia 2024, en respuesta al cual se remitió el formato debidamente diligenciado con la información ambiental requerida.
2. El día 24 de enero de 2025 el señor Diego Mauricio Raigosa Arbeláez vía correo electrónico presenta solicitud de información sobre piezas arqueológicas del Museo Arqueológico Prehispánico de la Casa de la Cultura de Caicedonia (Valle del Cauca), al cual se le dio respuesta en los términos de ley.
3. El día 30 de enero de 2025, la señora Lucedy Pabón Luna en calidad de presidenta de SINTRAGOBERNACIONES REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA, vía correo electrónico, presenta petición solicitando los estados financieros, información presupuestal y relación de contratación 2024- 2025, la cual fue respondida el 18 de febrero, es decir, dentro de los términos de ley.
4. El día 02 de febrero de 2025, el señor Danny Andrés Mora Delgado en representación de la empresa SURAMERICANA DE GUANTES S.A.S. con Nit. 800.182.390-1 vía correo electrónico presenta petición solicitando certificado del contrato No. MC-0017- 2017, la cual fue respondida dentro de los términos de ley.
5. El día 03 de febrero de 2025, el señor Julián Eduardo Montoya Ramírez, vía correo electrónico presenta petición solicitando soporte de pago de Colpensiones, petición que fue atendida dentro de los términos de ley.
6. El día 27 de febrero de 2025, el señor Antares Amadeo Tepeu López Zúñiga, vía correo electrónico solicita ser tenido en cuenta para vacantes laborales, dicha petición se responde dentro del término de Ley y se explica las modalidades de contratación que se emplean en INCIVA al ser una Entidad pública.