

# **Informe análisis de PQRSD y derechos de petición recibidos en INCIVA**

**Cuarto trimestre, vigencia 2025**

**Subdirección de Mercadeo y Divulgación**

**INCIVA**

**Santiago de Cali – enero de 2026**



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

A continuación, se presenta el análisis de los (29) 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 cuarto trimestre de 2025.

En el cuarto trimestre de 2025, la entidad recibió en total (29) PQRSD y derechos de petición así:

Consolidacion trimestral de PQRSD		
Mes	Cantidad	Porcentaje
Octubre	12	41%
Noviembre	10	34%
Diciembre	7	24%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100,0%</b>

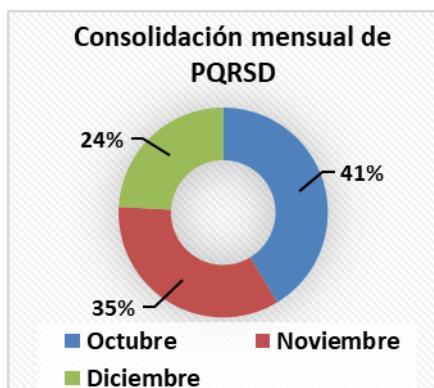
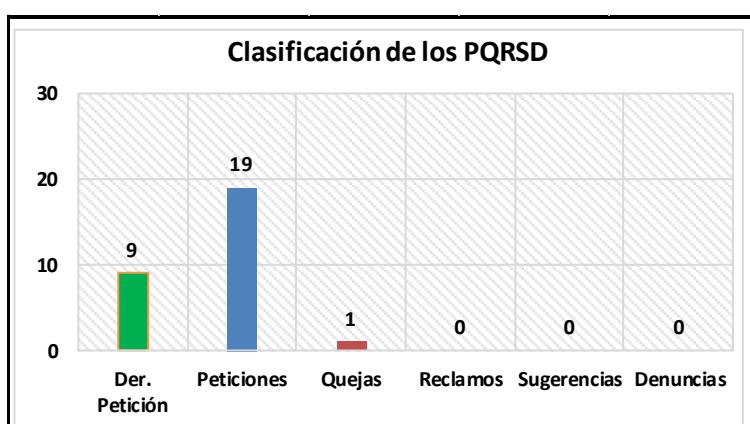


Gráfico No.1

**Gráfico No.1.** Permite observar cómo se recibieron los (29) PQRSD y derechos de petición, siendo octubre el mes con el mayor número (12) PQRSD en total, equivalente al 41%.

### Clasificación de los PQRSD y derechos de petición recibidos

Clasificación de los PQRSD						
Der. Petición	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	TOTAL
9	19	1	0	0	0	29
31%	66%	3%	0%	0%	0%	100%

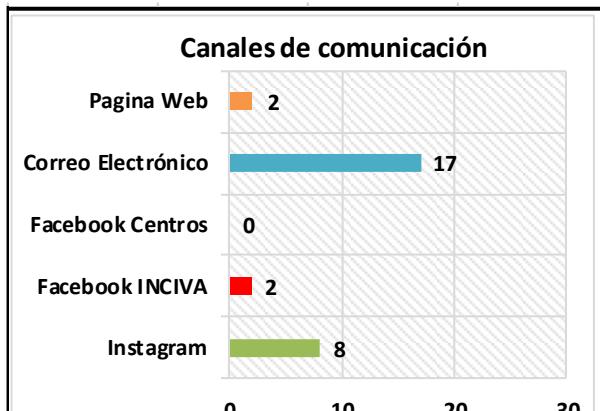


**Gráfico No.2**

**Gráfico No.2.** Permite observar que los (29) PQRSD y derechos de petición recibidos se clasificaron en (19) peticiones, nueve (9) derechos de petición y una (1) queja.

### Canales de Comunicación

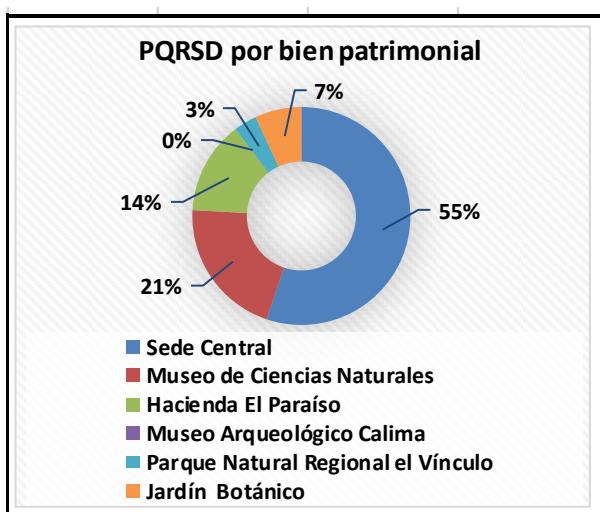
Durante el cuarto trimestre de 2025, la ciudadanía utilizó las redes sociales de la entidad y los bienes patrimoniales como canales de comunicación, adicional a los canales ya establecidos para dicho fin, al momento de presentar sus PQRSD y derechos de petición. Así:



**Gráfico No.3**

**Gráfico No. 3.** Permite observar cuales fueron los canales de comunicación más usados en el cuarto trimestre de 2025, siendo “**Correo Electrónico**” el canal con el mayor número de PQRSD y derechos de petición (17), equivalente al 59% del total (29).

### 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, (16), equivalente al 55% del total (29), 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.

Las peticiones más relevantes recibidas en la Sede Central de la Entidad, hacen referencia a: solicitud de información sobre, certificaciones laborales, acceso a versión digital de textos del archivo de

documentación, permisos para ingresar a los bienes patrimoniales de la entidad para hacer grabaciones y expediciones, y solicitud de descuentos para instituciones educativas.

<b>PETICIONES</b>	
	<b>Referencia</b>
<b>Sede Central</b>	<b>Solicitudes de información sobre:</b> Certificación laboral, acceso a la versión digital del texto "La Buitrera, Valle del Cauca una región de frontera prehispánica en la cordillera Central" de José Vicente Rodríguez, permiso de expedición para evidenciar fragmentos de Xilopalos encontrados en el Norte del Valle, divulgación sobre Bioinformática en el Museo, descuento para el ingreso a la Hacienda El Paraíso de la institución educativa Farallones de JAmundí, permiso para realizar grabaciones en el Parque Regional El Vínculo,

#### Análisis de las peticiones en la Sede Central y Bienes Patrimoniales

En el cuarto trimestre de 2025, se recibieron (19) peticiones, equivalentes al 65%, del total (29) PQRSD y derechos de petición así:

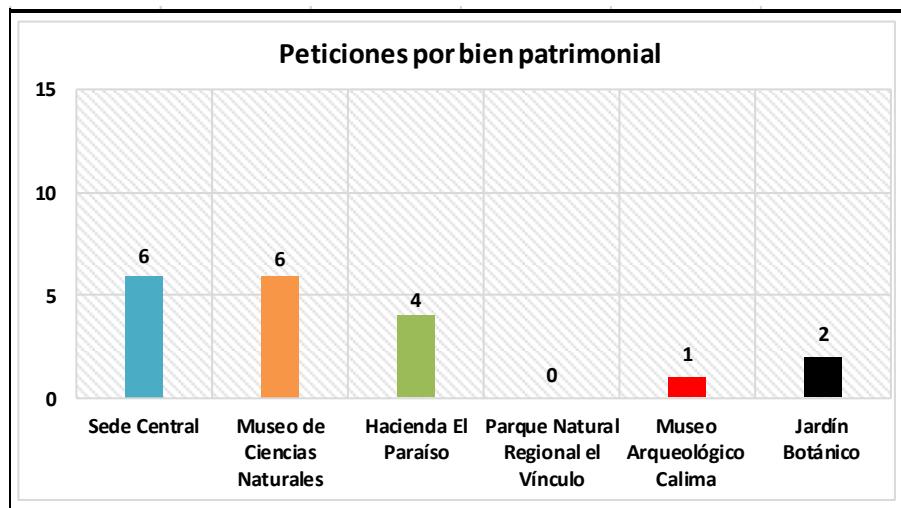
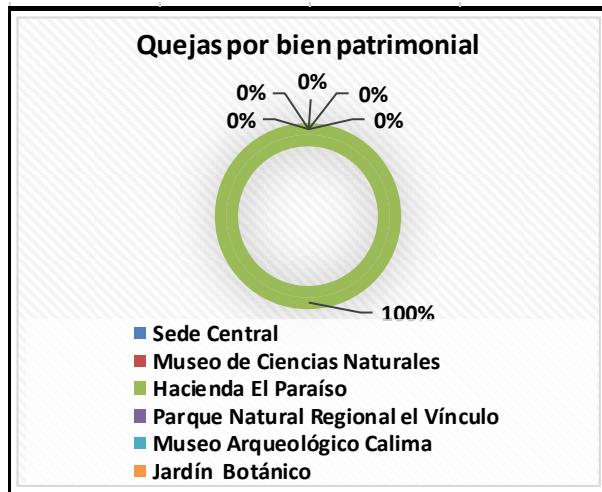


Gráfico No.5.

**Gráfico No. 5.** Permite observar la forma como se recibieron las (19) peticiones, siendo el “Museo de Ciencias Naturales Federico Carlo Lehmann Valencia” y la “Sede Central” quienes recibieron el mayor número (6), cada uno, equivalente al 32% del total (19).

#### Análisis de las quejas en la Sede Central y Bienes Patrimoniales

En el cuarto trimestre de 2025, se recibió (1) queja, equivalentes al 3,40%, del total (29) PQRSD y derechos de petición así:



**Gráfico No.6.**

**Gráfico No. 6.** Permite observar cual bien patrimonial recibió una (1) queja, “Hacienda El Paraíso”, equivalente al 100% del total (29).

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

#### **Análisis de los derechos de petición.**

En el cuarto trimestre de 2025, se recibieron en la oficina asesora jurídica nueve (9) derechos de petición, equivalente al 31% del total (29) PQRSD, así:



**Gráfico No 7.**

**Gráfico No. 6.** Permite observar en términos de porcentaje los nueve (9) 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 ciudadano.