



**Informe de consolidación de PQRSD y  
derechos de petición recibidos en INCIVA durante la vigencia 2025**

**Subdirección de Mercadeo y Divulgación**

**INCIVA**

**Santiago de Cali – enero de 2026**

1. INFORME DE CONSOLIDACIÓN DE PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN INCIVA durante la vigencia 2025

Total PQRSD y derechos de petición recibidos.

Durante la vigencia 2025 se recibieron (195) PQRSD y derechos de petición en la sede central y los bienes patrimoniales de INCIVA, a través de las redes sociales y demás canales de comunicación establecidos por la entidad.

PQRSD por bien patrimonial	Cantidad	Porcentaje
Sede Central	72	37%
Museo de Ciencias Naturales	102	52%
Hacienda El Paraíso	13	7%
Parque Natural el Vínculo	3	2%
Museo Arqueológico Calima	2	1%
Jardín Botánico Juan María Céspedes	3	2%
TOTAL	195	100%

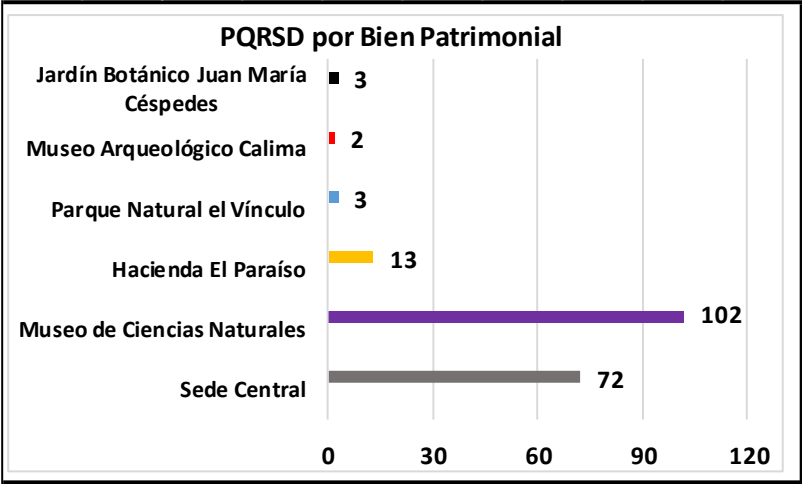


Gráfico No.1

**Gráfico No.1.** Permite observar cómo se recibieron los (195) PQRSD y derechos de petición en la sede central y los bienes patrimoniales de la entidad, durante la vigencia 2025, siendo “Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia”, el que más recibió (102), equivalente al 52% del total (195)

PQRSD y derechos de petición por trimestre

Los (195) PQRSD y derechos de petición de la vigencia 2025, se recibieron trimestralmente de la siguiente manera:

Consolidacion trimestral de PQRSD		
Trimestre	Cantidad	Porcentaje
1 er trimestre	47	24%
2 do trimestre	88	45%
3 er trimestre	31	16%
4 to trimestre	29	15%
TOTAL	195	100%

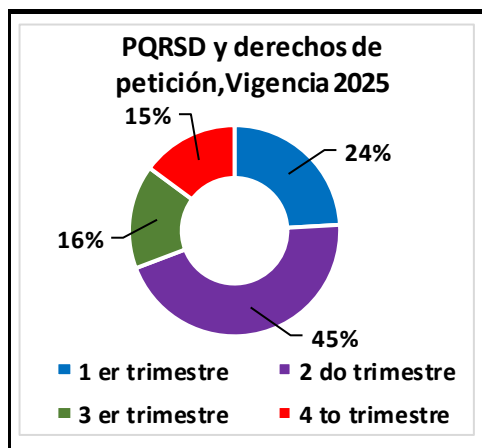


Gráfico #2

**Gráfico No.2.** Permite observar los (195) PQRSD y derechos de petición recibidos trimestralmente en la vigencia 2025, siendo el segundo trimestre el que más recibió (88). equivalente al 45% del total (195).

### Clasificación de los PQRSD y derechos de petición

Clasificación de los PQRSD					TOTAL
Der. Petición	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	
30	163	1	1	0	195
15%	84%	1%	1%	0%	100%

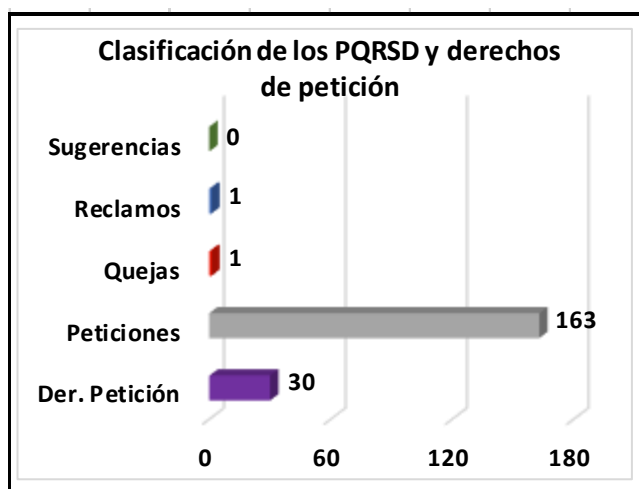


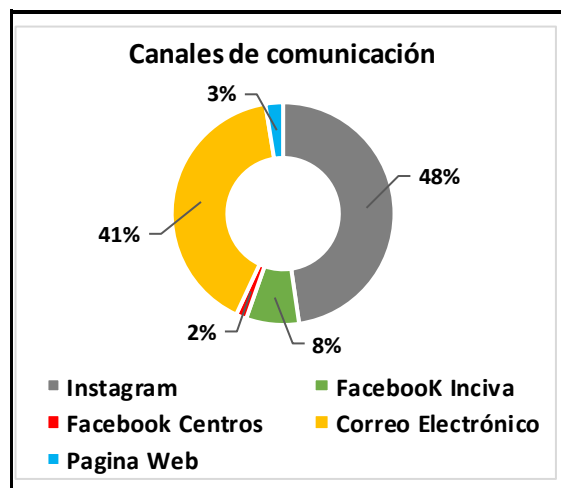
Gráfico No.3

**Gráfico No.3.** Permite observar cómo se clasificaron los PQRSD y derechos de petición recibidos en la vigencia 2025.

### Canales de Comunicación

Durante la vigencia 2025, 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.

Instagram	Facebook Inciva	Facebook Centros	Correo Electrónico	Pagina Web	TOTAL
93	15	3	79	5	195
48%	8%	2%	41%	3%	100%



**Gráfico No.4**

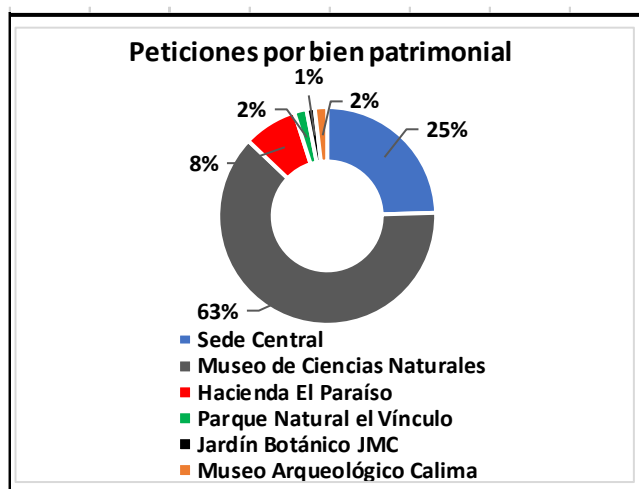
**Gráfico No. 4.** Permite observar que la red social más usada como canal de comunicación para colocar un PQRSD fue “Instagram” con 93, equivalente al 48% del total (195).

En los informes elaborados trimestralmente durante la vigencia 2025, se analizó el comportamiento de los PQRSD y derechos de petición presentados por la ciudadanía, observando que el Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia y la sede central por estar ubicados en el mismo edificio recibieron el mayor número de PQRSD y derechos de petición, en total (174), equivalente al 89,2% del total (195).

En dichos informes, los temas más relevantes que se recibieron como PQRSD en la entidad y los 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.

#### **Peticiones:**

En la vigencia 2025, se recibieron (163) peticiones, equivalentes al 83.5%, del total (195) PQRSD, así:

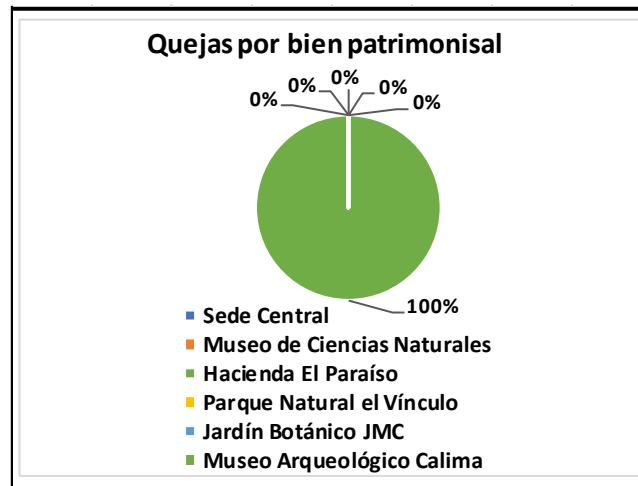


**Gráfico No.5.**

**Gráfico No. 5.** Permite observar en términos de porcentaje las (163) peticiones recibidas en la Sede Central y Bienes Patrimoniales de la entidad.

#### **Quejas:**

En la vigencia 2025, se recibió una (1) queja, equivalente al 0,6% del total (195) PQRSD, así

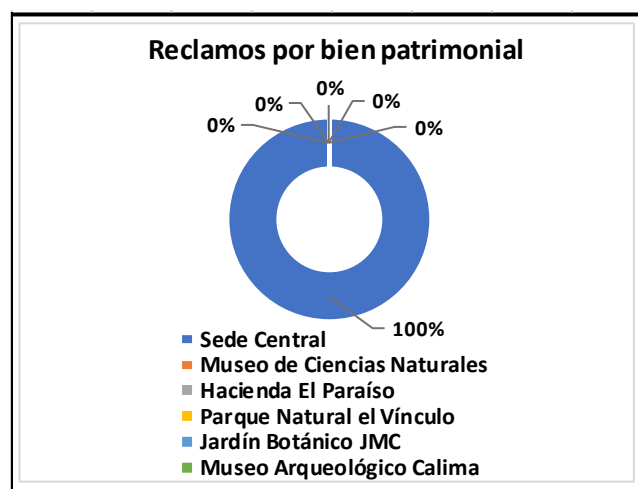


**Gráfico No.6**

**Gráfico No. 6.** Permite observar en términos de porcentaje una (1) queja recibida, equivalente al 100%, en la Hacienda El Paraíso.

### **Reclamos:**

En la vigencia 2025, se recibió (1) reclamos, equivalentes al 0,6% del total (195) PQRSD, así



**Gráfico No.7**

**Gráfico No. 7.** Permite observar en términos de porcentaje un (1) reclamo recibido, equivalente al 100% en la Sede Central

### **Derechos de petición:**

En la vigencia 2025, se recibieron (30) derechos de petición, equivalente al 18% del total (195) PQRSD, así:

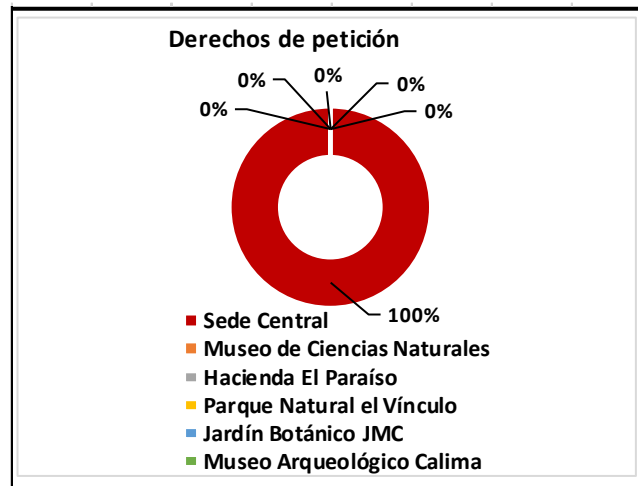


Gráfico No. 8.

**Gráfico No. 9.** Permite observar en términos de porcentaje los (30) derechos de petición recibidos, todos en la sede central de la entidad.

En los informes de PQRSD que se elaboraron trimestralmente de la vigencia 2025, se relacionaron 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 encargada de hacer el seguimiento, 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 por trimestres vigencia 2025

<b>PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2025</b>	
	<b>Referencia</b>
<b>Sede Central</b>	<b>Solicitud de información sobre:</b> Empleo como Gestor Ambiental, como Ingeniero Forestal, sobre la biblioteca de INCIVA, servidumbre de tránsito, 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.
<b>Bienes patrimoniales</b>	<b>Solicitud de información sobre:</b> Los servicios del 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.

<b>Reclamo</b>	
	<b>Referencia</b>
<b>Sede central</b>	<b>Solicitud de información sobre:</b> Devolución del pago realizado por Internet para unas entradas al Parque Natural Regional El Vínculo que no se hicieron efectivas.

<b>PETICIONES SEGUNDO TRIMESTRE</b>	
<b>Sede Central</b>	<b>Referencia</b>
	<b>Solicitud de información sobre:</b> Artículos de la colección de la revista Cespedesia, certificado de retención en la fuente año gravable 2024, permiso para publicar fotos en YouTube, permiso para hacer inventario de abejas en los bosques secos del Jardín Botánico Juan María Cespedes
<b>Bienes patrimoniales</b>	<b>Solicitud de información sobre:</b> 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. Museo De Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia: Solicitud de información sobre aventura cumpleaños, información sobre Global Big Day, información sobre la exposición de felinos del mundo "garras que cuentan historias".

<b>PETICIONES TERCER TRIMESTRE</b>	
<b>Sede Central</b>	<b>Referencia</b>
	<b>Solicitud de información sobre:</b> Visita guiada al Museo Departamental de Ciencias Naturales "Federico Carlos Lehmann Valencia Solicitud de copia de artículo de Cespedesia. Información para solicitar un certificado laboral Solicitud de permiso para publicar fotos en video de YouTube Solicitud de permiso para hacer inventario de abejas en los bosques secos aledaños al Jardín Botánico Juan María Céspedes Solicitud de ingreso a Jardín Botánico a grupo de estudiantes. Solicitud de información para ingreso al Museo.

<b>PETICIONES CUARTO TRIMESTRE</b>	
<b>Sede Central</b>	<b>Referencia</b>
	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 y niñas del centro integral de desarrollo a la comunidad San Francisco de Asís para ingresar al Museo de Ciencias.

Subdirección Mercadeo y Divulgación INCIVA  
Enero 19 de 2026