



**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



# **Informe PQRSD y Derechos de Petición**

## **Tercer Trimestre 2019**

**Subdirección de Mercadeo y Divulgación**

**Santiago de Cali 11 de octubre de 2019**



## Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca INCIVA



### 1. INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación del Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el seguimiento y evaluación a los **PQRSD** y Derechos de Petición que la ciudadanía interpone a la entidad y los centros operativos durante el tercer trimestre, vigencia 2019.

El sistema de **PQRSD** y Derechos de Petición está definido por el conjunto de mecanismos institucionales que permiten a la comunidad en general una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrolla el **INCIVA**, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

El sistema está debidamente documentado, se encuentra aprobado por comité MECI: El Procedimiento de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Derechos de Petición con sus respectivos formatos y manual de uso de los buzones.

### 2. OBJETIVO

Consolidar y evaluar el registro de **PQRSD**, solicitudes de información y consultas por corrupción, que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el **INCIVA**, realizar seguimiento con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuestas y hacer las recomendaciones a la dirección y los responsables de los procesos.

### 3. ALCANCE.

Cantidad de **PQRSD** que ingresaron por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información interpuestas por la comunidad ante el **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2019.

#### 4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio interno en las entidades y organismos de estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo”.

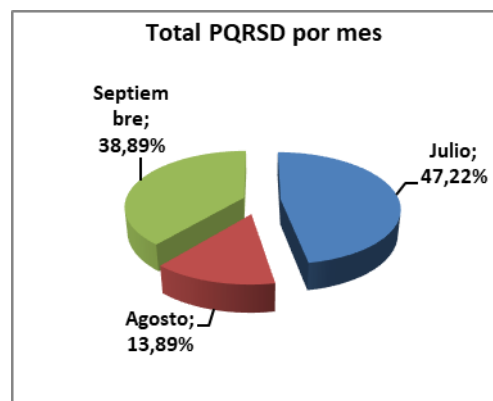
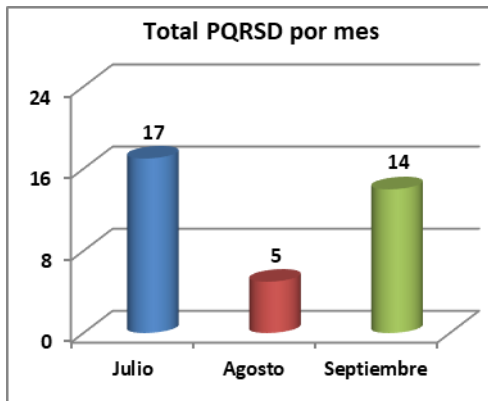
#### 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

##### 5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, TERCER TRIMESTRE DE 2019

El **INCIVA** y sus centros operativos, registraron durante el tercer trimestre de 2019 un total de treinta y seis (36) **PQRSD** y derechos de petición, interpuestos por la comunidad en general, todos de carácter misional. Ver tabla Nro. 1.

<b>TOTAL PQRSD POR MES</b>		
<b>MES</b>	<b>No. DE PQRSD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Julio	17	47,22%
Agosto	5	13,89%
Septiembre	14	38,89%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 1 (PQRSD y Derechos de Petición por Mes).**



**Grafica Nro.1 (PQRSD y Derechos de Petición por mes).**

La gráfica Nro. 1 muestra que el mes con mayor número de **PQRSD** recibidos, fue julio con diez y siete (17) del total (36), equivalente al 47,22%, seguido de septiembre con catorce (14), equivalente al 38,89%, y agosto con cinco (5), equivalente al 13,89%.

La grafica 1ª nos muestra como fue el comportamiento mensual de los treinta y seis (36) **PQRSD** y derechos de petición recibido en el tercer trimestre de 2019.

<b>PQRSD JULIO</b>		<b>PQRSD AGOSTO</b>		<b>PQRSD SEPTIEMBRE</b>	
Peticion	10	Peticion	4	Peticion	11
Queja	2	Queja	1	Queja	0
Reclamo	0	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	1	Sugerencia	0	Sugerencia	2
Denuncias	0	Denuncias	0	Denuncias	0
Der. Peticion	4	Der. Peticion	0	Der. Peticion	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

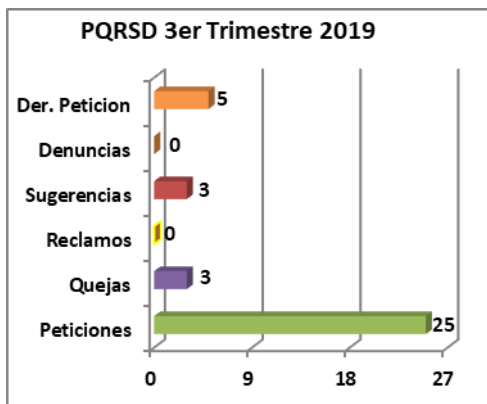
**Grafica Nro. 1ª (Comportamiento mensual de PQRSD y Der. de Petición, 3er trimestre-2019).**

### 5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El marco normativo de los **PQRSD** y derechos de petición que se registran en **INCIVA**, y sus centros operativos, permiten al ciudadano al momento de diligenciar e interponer el **PQRSD**, se pueda clasificar en (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición) igualmente conocer sus solicitudes e inquietudes presentes al momento de interactuar con la Entidad. Ver tabla Nro. 2.

<b>PQRSD</b>		
<b>PQRSD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Peticiones	25	69,44%
Quejas	3	8,33%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	3	8,33%
Denuncias	0	0,00%
Der. Peticion	5	13,89%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, tercer Trimestre 2019)**



**Gráfica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición tercer Trimestre 2019).**

La grafica Nro. 2 muestra que los treinta y seis (36) **PQRSD** y derechos de petición, están distribuidas así: veinticinco (25) peticiones, equivalentes al 69,44%, cinco (5) derechos de petición, equivalentes al 13,89%, tres (3) sugerencias, equivalente al 8,33%, tres (3) quejas, equivalente al 8,33%.

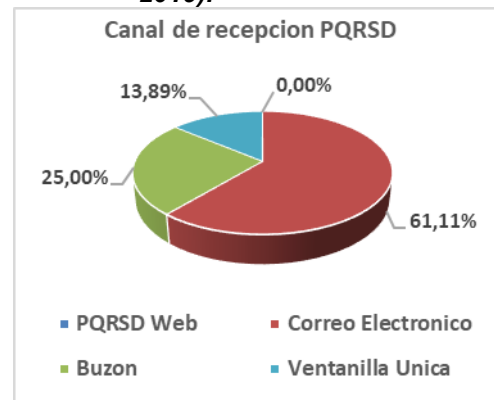
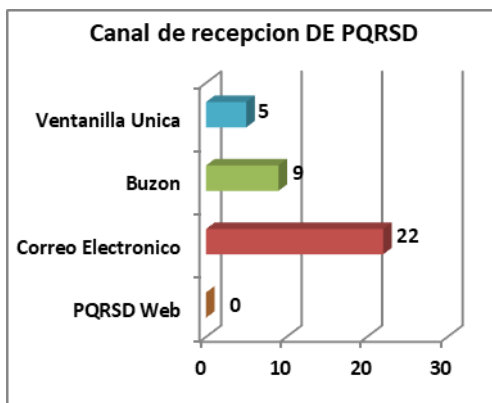
### **5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION**

El **INCIVA** y sus centros operativos, han establecidos diferentes canales de comunicación, con el objetivo de facilitarle a la comunidad en general interponga sus **PQRSD** y derechos de petición, estos son:

1. Módulo PQRSD en el portal web de la entidad.
2. Correo electrónico.
3. Buzón de sugerencias.
4. Ventanilla única para radicación de documentos. Ver tabla Nro. 3.

<i>CANAL DE RECEPCION DE PQRSD 3er TRIM. 2019</i>		
<i>CANAL</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
PQRSD Web	0	0,00%
Correo Electronico	22	61,11%
Buzon	9	25,00%
Ventanilla Unica	5	13,89%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción tercer Trimestre 2019).**



**Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción tercer Trimestre 2019).**

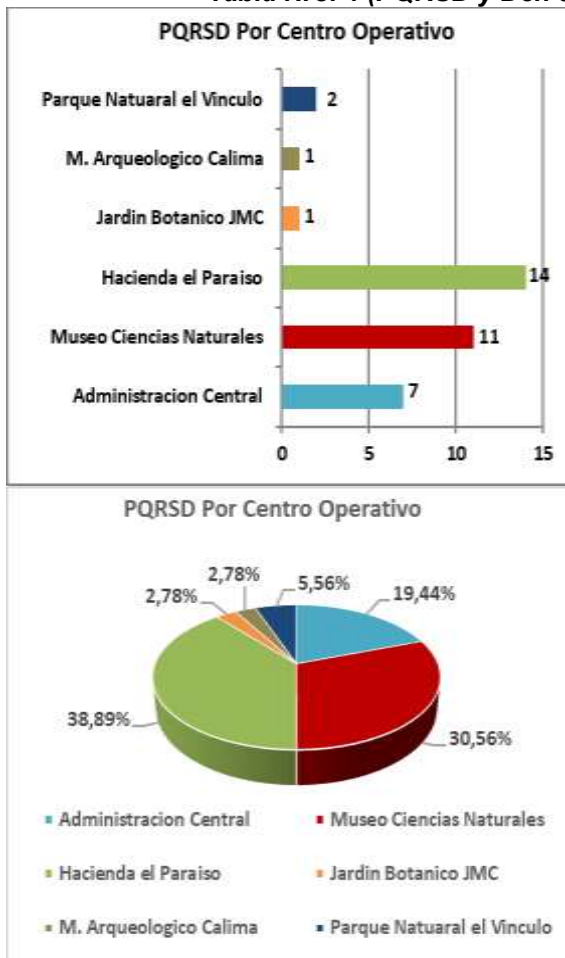
La grafica No. 3 muestra que los **PQRSD**, se interpusieron por los canales de comunicación, de la siguiente manera: Correo electrónico (22), **PQRSD**, equivalente al 61,11% del total, (36), buzón (9), equivalente al 25,00%, ventanilla única (5), equivalente al 13,89%, página web (0).

### **5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO**

La administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron en el tercer trimestre de 2019, un total de treinta y seis (36) **PQRSD** y Derechos de Petición, interpuestos por la comunidad en general, distribuidos de la siguiente manera. Ver tabla Nro.4

<b>PQRSD POR CENTRO 3er. TRIMESTRE 2019</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administracion Central	7	19,44%
Museo Ciencias Naturales	11	30,56%
Hacienda el Paraiso	14	38,89%
Jardin Botanico JMC	1	2,78%
M. Arqueologico Calima	1	2,78%
Parque Natuaral el Vinculo	2	5,56%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 4 (PQRSD y Der. de Petición por centro operativo).**



**Grafica Nro. 4 (PQRSD y Der. de Petición por centro operativo).**

La grafica Nro. 4, muestra que la Hacienda el Paraíso registra el mayor número de **PQRSD**, catorce (14), del total (36), equivalente al 38,89%, seguido del Museo de



## Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca INCIVA



Ciencias Naturales con once (11), equivalente al 30,56%, administración Central con siete (7), equivalente al 19,44%, Parque Natural Regional el Vínculo con dos (2), equivalente al 5,56%, y Jardín botánico con una (1), equivalente al 2,78%, y Museo Arqueológico con una (1), equivalente al 2,78%.

### **5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2019 EN EL INCIVA**

De acuerdo con la consolidación y análisis de los **PQRSD** y Derechos de Petición, los temas más reiterativo que se atendieron en este periodo fue el de “Atención y servicio a la ciudadanía”, todos relacionados con solicitud de información general de los centros operativos, como: lugar de ubicación de los centros y sede central, señalización y vías de acceso, horarios de atención al público, costo de boletería, tipos de talleres a ofrecer al sector educativo, Con el objetivo de fortalecer y profundizar los estudios de las ciencias naturales, los ecosistemas y medio ambiente. Igualmente, solicitan mayor difusión del Museo de Ciencias Naturales por ser una bonita labor, como también restablecer camping en el Parque Natural Regional El Vínculo, ya que se encuentra suspendido por no tener el Registro Nacional de Turismo requerido para prestar dicho servicio.

### **5.2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD**

De conformidad a los registros existentes en el formato de control de las **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 30 de septiembre de 2019, los treinta y seis (36) **PQRSD** y derechos de petición se atendieron oportunamente por la oficina de Mercadeo y Divulgación, dándole la respectiva trazabilidad en cada uno de los procesos en los que se realizó el reparto y finalmente quedaron cerradas dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir al 100%.

#### **5.2.1. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS PETICIONES EN LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL**

Durante el tercer trimestre de 2019, se recibió en total veinticinco (25) peticiones, equivalentes al 69,44% del total (36) **PQRSD**, veintidós (22) se recibieron por correo electrónico y tres (3) por buzón y hacen referencia a:



Cantidad	Centro	Referencia
23	14 H. Paraiso, 4 Museo de Ciencias naturales, 2 Administracion Central, 1 Parque Natural Regional el vinculo, 1 Jardin Botanico, 1 Museo Arqueologico.	Lugar de ubicación, señalización y vías de acceso, horarios de atención al público, costo de boletería, programas, servicios o talleres a ofrecer a los diferentes sectores y en especial al sector educativo para fortalecer y profundizar los estudios de las ciencias naturales, los ecosistemas y medio ambiente.
1	Museo de Ciencias Naturales.	Solicitud de que se haga mas difusion del Museo, es una labor muy bonita.
1	Parque Natural Regional el Vinculo	Solicitud de servicio de camping, el cual se contesta de manera negativa ya que INCIVA no cuenta con Registro Nacional de Turismo en el Vinculo y el Jardin Botanico.

Peticiones por centro operativo. Ver Tabla Nro. 5.

<b>PETICIONES POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administracion Central	2	8,00%
M. ciencias Naturales	5	20,00%
Hacienda el Paraiso	14	56,00%
Jardin Botanico JMC	1	4,00%
M. Arqueologico Calima	1	4,00%
Parque Natuaral el Vinculo	2	8,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centros).**



**Grafica Nro. 5 (Peticiónes por centro).**

La grafica Nro. 5, muestra que las veinticinco (25) peticiones registradas en el tercer trimestre de 2019, llegaron así: Hacienda el Paraiso (14), equivalente al 56,00%, Museo de Ciencias (5), equivalente al 20,00%, Parque Natural regional el vinculo (2), equivalente al 8,00%, Administración Central (2), equivalente al 8,00%, Museo Arqueológico (1), equivalente al 4,00% y Jardín Botánico (1), equivalente al 4,00%.

**5.2.2 TRATAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS**

Durante el tercer trimestre de 2019, se recibió en total tres (3) quejas, equivalentes al 8,33% del total (36) **PQRS**, todas se recibieron por buzón, y hacen referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
3	Museo Dptal de Ciencias Naturales	1. Visite el Museo en 2005 y se ha deteriorado, falta de mantenimiento, las pantallas no funcionan. 2. No se respeta el horario que esta publicado, llegue sabado a las 4 pm y estaba cerrado. 3. Las exhibiciones actuales son una minima parte de lo que se veia anteriormente en la sede de Santa Rita.

Quejas por centro operativo. Ver tabla Nro. 6.

<b>QUEJAS POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	3	100,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 6. (Quejas por centro).**



**Grafica Nro. 6. (Quejas por centro).**

La grafica Nro. 6, muestra que las tres (3) quejas recibidas en el tercer trimestre de 2019, se recibieron asi: Museo de Ciencias Naturales (3), equivalente al 100,00%.

### 5.2.3. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LOS RECLAMOS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

En el tercer trimestre de 2019, no presentaron reclamos en los centros operativos y sede central del INCIVA.

### 5.2.4. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS SUGERENCIAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

Durante el tercer trimestre de 2019, se recibió en total tres (3) sugerencias, equivalentes al 8,33% del total (36) **PQRSD**, las tres (3) llegaron por Buzón y hacen referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
3	Museo de Ciencias Naturales	1. Mejorar detalles como iluminacion. 2. Corregir el funcionamiento de las pantallas interactivas. 3. Tener mas exposicion de aves y felinos porque conocimos las instalaciones de Santa Rita y era mas variada.

Registro de las sugerencias en los centros operativos. Ver Tabla Nro.7.

<b>SUGERENCIAS POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administración Central	0	0,00%
Museo de Ciencias Naturales	3	100,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardín Botánico JMC	0	0,00%
M. Arqueológico Calima	0	0,00%
Parque Natural el Vínculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 7 (Sugerencias por centro).**



**Grafica Nro. 7. (Sugerencias por centro).**

La grafica Nro. 7, muestra que las tres (3) sugerencias recibidas en el tercer trimestre de 2019, se recibieron así: Museo Departamental de Ciencias Naturales (3), equivalente al 100,00%.

### 5.2.5 DENUNCIAS

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2019, no presentaron denuncias en los centros operativos y sede central de INCIVA.

### 5.2.6 DERECHOS DE PETICIÓN

En el tercer trimestre de 2019, se recibieron cinco (5) derechos de petición, en la Administración Central, se relacionaron en el formato de control en la Oficina Jurídica de la institución quien es la responsable de acuerdo al procedimiento, se revisó la trazabilidad y se evidenció que fueron contestados y cerrados en los

términos establecidos por la ley, información emitida por la oficina jurídica de la entidad.

Registro de los derechos de petición. Ver tabla Nro. 8.

<b>DERECHOS DE PETICION</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administracion Central	5	100,00%
Museo de Ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico JMC	0	0,00%
M. Arqueologico Calima	0	0,00%
Parque Natuaral el Vinculo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 8 (Derechos de Petición).**



**Grafica Nro. 8 (Derechos de Petición).**

La grafica Nro. 8 muestra que los cinco (5) derechos de peticion recibidos en el tercer trimestre de 2019, corresponden a la Administracion Central el 100,00%.

La consolidación y análisis de los **PQRSD** permite además del seguimiento a su trazabilidad y control de cumplimiento de las mismas, busca formular e implementar estrategias que permitan entrar a examinar el procedimiento, eficiencia y eficacia del servicio prestado en los centros operativos, de acuerdo al total de **PQRSD** recibidas, con el objetivo de fortalecer la imagen de los centros y lograr que su portafolio de servicios se vea más atractivo para los visitantes locales, nacionales y extranjeros.

## **CONCLUSIONES**

El Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **INCIVA**, cuenta con los canales de comunicación que facilita la recepción, presentación y seguimiento a los **PQRS**, que interpone la ciudadanía en sus centros operativos. Lo anterior cumple lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, igualmente tiene aprobado el procedimiento, los formatos de control y manejo de los buzones por el comité MECI.

La entidad dispone de un canal telefónico a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus **PQRS**.

En el Portal web de la entidad, [www.inciva.gov.co](http://www.inciva.gov.co), se encuentran publicados los informes cumpliendo así, lo establecido en la ley 1712 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

De acuerdo al número de **PQRS** reportado el medio de comunicación más utilizado en el tercer trimestre de 2019, es el correo electrónico veintidós (22) equivalente al 61,11% del total (36), seguido de buzón con nueve (9) equivalente al 25,00%, ventanilla única con cinco (5), equivalente al 13,89%.

La eficiencia en la trazabilidad y las respuestas a los **PQRS**, permite lograr un mejoramiento continuo que fortalezca el buen funcionamiento de los centros, buscando ser más competitivos y estratégicos al momento de ofertar nuestro portafolio de servicios, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, visitantes y comunidad en general, basado en un buen servicio al cliente.

## **RECOMENDACIONES**

Con base en la gestión adelantada por el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **INCIVA**, y las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios en los centros operativos del **INCIVA**, para lo cual dispone de unos recursos establecidos en sus canales de comunicación que permiten llegar a toda la comunidad e interactuar de forma general:

- Fomentar el buen uso del aplicativo Web **PQRSD**, dándole a conocer a la comunidad como medio de comunicación efectivo con la Entidad.
- Medir desde los procesos el cumplimiento de los protocolos de servicio diseñados para atender las solicitudes a través del canal telefónico.
- Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso para realizar un seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- Tener en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo ley 1437 de 2011” Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la entidad para la atención y seguimiento de las **PQRSD** con el fin de estimular su uso.
- Como estrategia para disminuir el número de **PQRSD**, se debe aprovechar en los comités directivos la socialización de los temas más reiterativos con el ánimo de gestionar las acciones de mejora, y la satisfacción del usuario quejoso.
- Se recomienda que al interior de los procesos en los cuales se evidencia **PQRSD** en trámite y/o cierre se registren acciones de mejoramiento en el plan de mejoramiento por procesos respectivo, estableciendo actividades que permitan eliminar su ocurrencia.
- Realizar respuestas de tipo parcial al momento que así lo amerite el trámite de las quejas, con el fin de informar al ciudadano sobre las actuaciones que la Entidad genera para dar trámite oportuno y de Calidad.