



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



Informe PQRSD y Derechos de Petición

Consolidado Vigencia 2019

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali 13 de enero 2020



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 interpuso en la Entidad y los centros operativos durante el cuarto trimestre de la 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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. 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 de sugerencias.

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 al **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

4. MARCO NORMATIVO

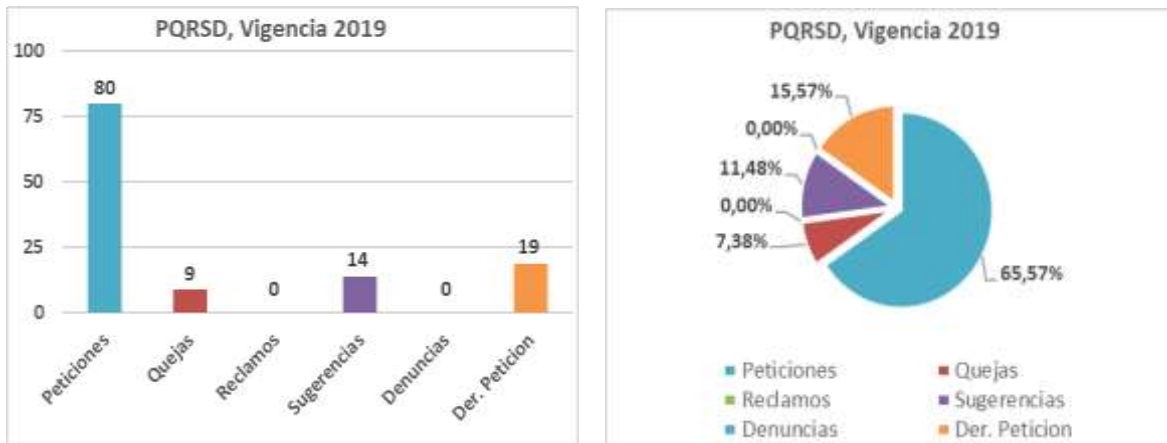
- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos 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, la 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”.

INFORME PQRSD, VIGENCIA 2019

De acuerdo con lo consolidado en los cuatro informes trimestrales de PQRSD, para la vigencia 2019 se recibieron en total ciento veintidós (122) PQRSD y derechos de petición en los centros operativos y sede central del INCIVA. Ver tabla Nro.1

PQRSD, vigencia 2019		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	80	65,57%
Quejas	9	7,38%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	14	11,48%
Denuncias	0	0,00%
Der. Petición	19	15,57%
TOTAL PQRSD	122	100,00%

Tabla Nro. 1 (PQRSD y Derechos de Petición, Vigencia 2019)



Grafica Nro.1 (PQRSD y Derechos de Petición).

Gráfica Nro. 1. Durante la vigencia 2019 se recibieron en total (122) de PQRSD así: Peticiones (80), equivalente al 65,57%, Derechos de Petición (19), equivalente al 15,57%, Sugerencias (14), equivalente al 11,48% y Quejas (9), equivalente al 7,38%.

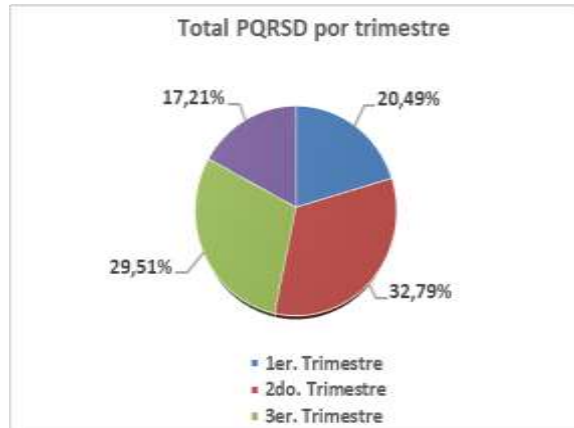
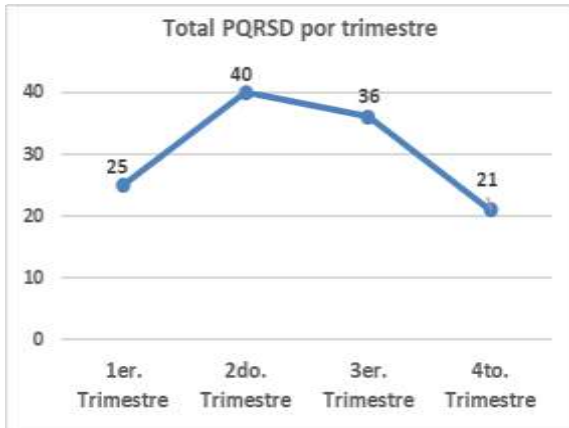
CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDOS POR TRIMESTRE, VIGENCIA 2019

Los (122) PQRSD y Derechos de Petición recibidos en la entidad y los centros operativos, vigencia 2019, se recibieron trimestralmente en las siguientes cantidades:

Ver tabla Nro. 2 (PQRSD y Derechos de Petición por trimestre).

TOTAL PQRSD POR TRIMESTRE		
MES	# DE PQRSD	PORCENTAJE
1er. Trimestre	25	20,49%
2do. Trimestre	40	32,79%
3er. Trimestre	36	29,51%
4to. Trimestre	21	17,21%
TOTALES	122	100,00%

Tabla Nro. 2 (PQRSD y Derechos de Petición por trimestre).



Grafica Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición por trimestre).

Grafica No.2. Durante la vigencia 2019, el trimestre con mayor número de PQRSD fue el segundo (40) PQRSD, equivalente al 32,79%, y el de menor número de PQRSD fue el cuarto con (21), 17,21%.

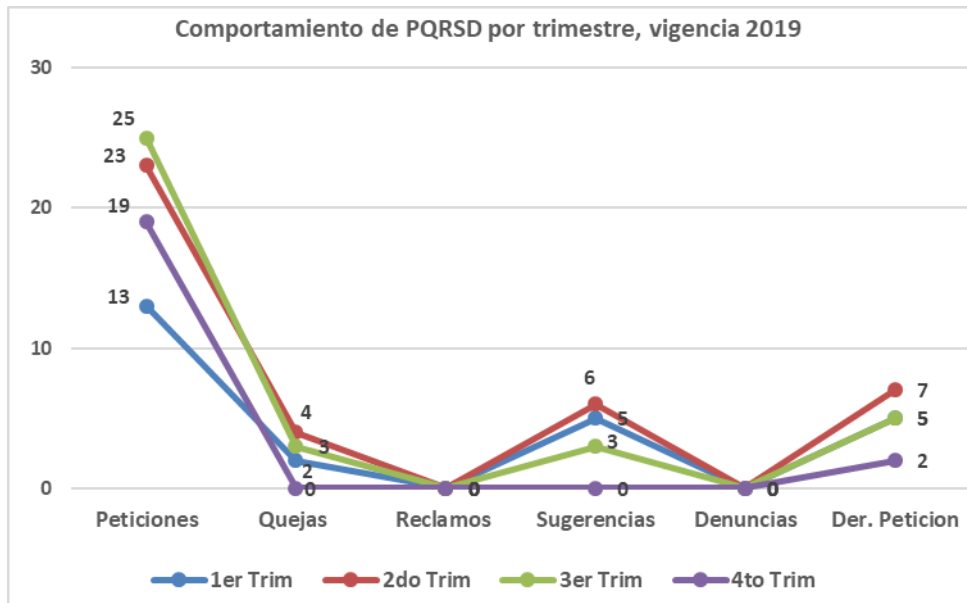
COMPORTAMIENTO DE LOS PQRSD POR TRIMESTRE, VIGENCIA 2019

Los (122) PQRSD y Derechos de petición recibidos en la entidad y los centros operativos, vigencia 2019, tuvieron el siguiente comportamiento trimestralmente:

Ver tabla No.3 (**Comportamiento trimestral de los PQRSD, vigencia 2019**)

Comportamiento de PQRSD por trimestre, vigencia 2019				
	1er Trim	2do Trim	3er Trim	4to Trim
Peticiones	13	23	25	19
Quejas	2	4	3	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	5	6	3	0
Denuncias	0	0	0	0
Der. Petición	5	7	5	2
TOTALES	25	40	36	21

Tabla Nro. 3 (Comportamiento trimestral de los PQRSD, vigencia 2019)



Grafica No. 3 (Comportamiento trimestral de PQRSD, vigencia 2019)

Grafica Nro. 3. Muestra como fue el comportamiento de los PQRSD en cada trimestre de la vigencia 2019, siendo el segundo trimestre el de mayor numero de PQRSD mientras que el trimestre con menor número de PQRSD fue el cuarto.

PQRSD RECIBIDOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACION

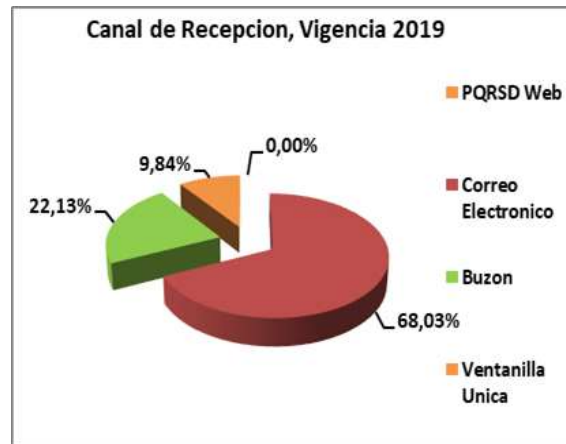
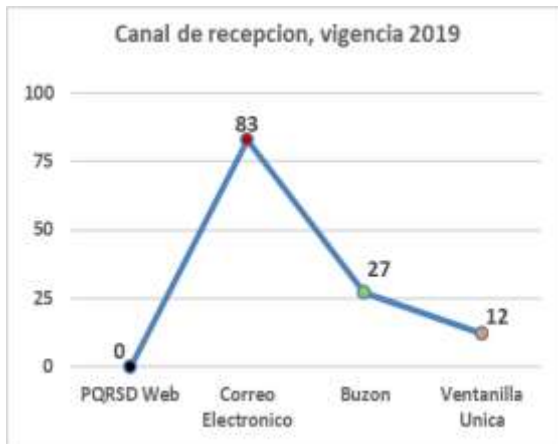
La Entidad ha establecido diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía en general presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, consultas, Ellos son:

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. 4, (**canales de recepción, vigencia 2019**).

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD, VIGENCIA 2019		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD Web	0	0,00%
Correo Electronico	83	68,03%
Buzon	27	22,13%
Ventanilla Unica	12	9,84%
TOTAL	122	100,00%

Tabla Nro. 4 (Canales de Recepción, vigencia 2019)



Grafica Nro. 4 (Canales de Recepción Primer Semestre, vigencia 2019).

Gráfica Nro. 4, Muestra que el medio más usado por la ciudadanía al interponer los recursos al INCIVA y los centros operativos es el correo electrónico (83), equivalente al 68,03%, seguido de buzón (27), equivalente al 22,13%, ventanilla única (12), equivalente al 9,84%.

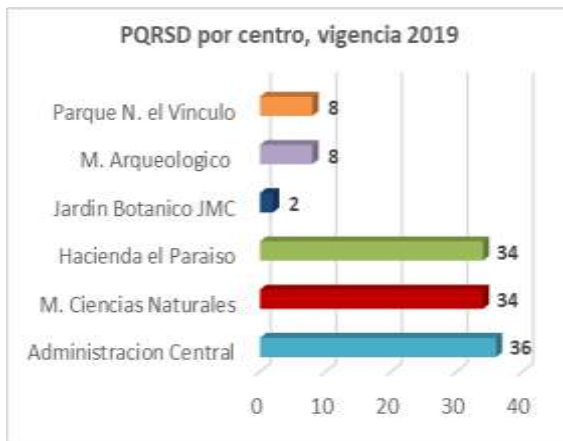
PQRSD POR CENTRO OPERATIVO, VIGENCIA 2019

La Administración central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron durante el periodo del 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019, un total de ciento veintidós (122) PQRSD.

Ver tabla Nro. 5 (**PQRSD por centro operativo**).

PQRSD POR CENTRO, VIGENCIA 2019		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración Central	36	29,51%
M. Ciencias Naturales	34	27,87%
Hacienda el Paraíso	34	27,87%
Jardín Botánico JMC	2	1,64%
M. Arqueológico	8	6,56%
Parque N. el Vínculo	8	6,56%
TOTAL	122	100,00%

Tabla Nro. 5 (PQRSD por centro operativo, vigencia 2019).



Grafica Nro. 5 (PQRSD por centro operativo, vigencia 2019).

Grafica No. 5. los (122) PQRSD de la vigencia 2019, se recibieron de la siguiente manera: Administración central (36), equivalente al 29,51%, Museo de Ciencias Naturales (34), equivalente al 27,87%, Hacienda El Paraíso (34), equivalente al 27,87%, Museo Arqueológico Calima, (8), equivalente al 6,56%, Parque Natural Regional El Vínculo (6), equivalente al 6,56%, y Jardín Botánico Juan María Céspedes (2), equivalente al 1,64%.

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD DURANTE LA VIEL CUARTO TRIMESTRE DE 2019.

En la consolidación y análisis de los (122) PQRSD, vigencia 2019 se encontró que los temas más reiterativos que se atendieron fueron:

Sede administrativa

Las solicitudes más recurrentes manifestadas fueron de “Información 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 visitarlos para fortalecer y profundizar los estudios de las ciencias naturales, los ecosistemas y conocer el patrimonio cultural del departamento.

Sugerencia al área de contabilidad de certificado de retención en la fuente.

Museo Departamental de Ciencias Naturales:

- Realización de horas de servicio social en el Museo Departamental de Ciencias Naturales por parte de estudiantes de colegios locales, así como solicitudes internacionales (Argentina) visitar las colecciones científicas del Museo y para realizar prácticas en el área de Arqueología.
- El aseo de los baños es deficiente y no colocan papel higiénico ni jabón, al hacer una reserva ofrecen el servicio de guía, pero el día de la visita unen dos colegios y e hace un grupo demasiado grande y no se aprovecha bien la guianza, debe haber disponibilidad de guías, Muy buena referencia en la página web, pero al hacer la visita las ayudas interactivas fuera de servicio, falta de iluminación en salas, los TV no funcionan.
- No existe rotulación en inglés es una forma de atraer el turismo internacional, es importante que haya una membresía con valor anual, para familias HOMESCHOOL interesados en temas del Museo, realizar una salida mensual a los demás centros con transporte incluido, mejorar la iluminación de las salas, televisores, módulos y ayudas didácticas interactivas fuera de servicio, falta identificación de los especímenes, ubicar los mapas en la pared y no en el suelo, las áreas locativas del Museo (Paredes sucias), falta pasamanos en las escaleras, olores fuertes en las salas, Museo muy deteriorado, mal servicio de guianza, tener más exposición de aves y felinos porque conocimos las instalaciones de Santa Rita y era más variada.

Hacienda el Paraíso:

Solicitud de permiso para realizar grabaciones al interior de la casa.

Museo Arqueológico Calima

Necesario tener silla de ruedas para personas en situación de discapacidad (Niños).

Revisar de los horarios en la página web, violación del derecho al adulto mayor ofreciendo tarifa especial y no se maneja talonarios de boletería de adulto mayor.

Establecer nombre a cada presentación para lograr identificar, no hubo guía, los huecos en los andenes dificulta caminar las personas de la tercera edad y a las damas con tacones, algunas piezas que muestren la escritura o relato en español sobre las costumbres indígenas, que se tenga boletería de adulto mayor disponible.

Parque Natural Regional El Vínculo

Solicitud de servicio de camping, el cual se contesta de manera negativa ya que el centro no cuenta con el Registro Nacional de Turismo requerido para poder prestarlo.

Temas reiterativos en los Derechos de Petición

Durante la vigencia 2019 las solicitudes más reiteradas en forma de derecho de petición tienen relación con los siguientes temas:

- Reclamaciones de ex funcionarios por pagos o solicitud de reintegro por sanción contra INCIVA o por considerar haber sido despedidos de manera irregular.
- Solicitudes de información de firmas contratantes sobre programas de arqueología preventiva en curso.
- Solicitudes de información para liquidación de pensiones de vejez.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los temas presentados en los **PQRSD** se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, de mejora en la prestación de los servicios y atención en los centros operativos y sede administrativa del **INCIVA**, para lo cual dispone de 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”.
- 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, para satisfacción del usuario.
- 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.