



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



# **Informe sobre PQRS Semestre II y consolidado anual - 2015**

**(Fecha de informe 31 / 12 / 2015)**

**JONATHAN VELASQUEZ ALZATE**  
**Subdirector Mercadeo y Divulgación**



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



## **INFORME PQRS SEMESTRE II - VIGENCIA 2015**

### **INTRODUCCIÓN**

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias está definido por el conjunto de mecanismos institucionales que permiten a los ciudadanos una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrolla el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – INCIVA, con el fin de garantizar el cumplimiento de la ley, las metas, objetivos y políticas trazados para el logro de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos. Igualmente se puede establecer la manera de cómo resolver todas aquellas inquietudes a través de sugerencias emitidas por los grupos de interés.

El alcance del sistema PQRS se establece como la recepción, control eficiente y eficaz, adecuada atención y solución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por la comunidad.

El sistema PQRS está debidamente documentado, se encuentra aprobado por comité MECI el Procedimiento Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con sus respectivos formatos y manual de uso de los buzones.



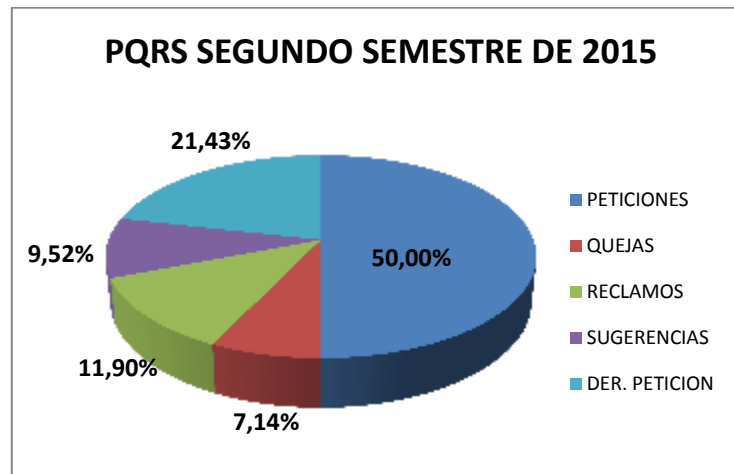
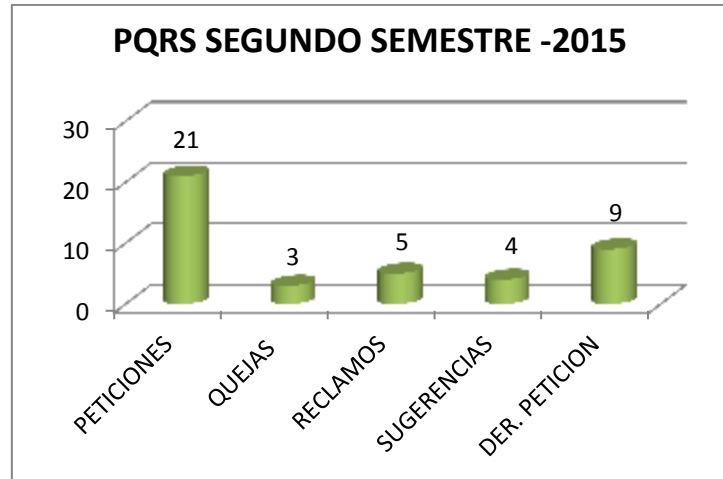
**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



**RESULTADOS**

Durante el segundo semestre de la vigencia 2015 la comunidad presento un total de cuarenta y dos (42) PQRS y derechos de petición a la entidad, tal como se aprecia en la gráfica que a continuación se anexa (**PQRS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2015**) se compuso principalmente de veintiún (21) peticiones todas de información general de los centros operativos a cargo del INCIVA, tales como ubicación, horarios y disponibilidad para atención al público. En segundo orden encontramos los reclamos con un total de cinco (5) todos relacionados con la hacienda el paraíso tales como: falta de manejo de tarifas para adultos mayores, para estudiantes de instituciones oficiales, falta de mantenimiento locativas y de jardines, poca amabilidad de las personas que toman fotografías con trajes antiguos.

<b>PQRS - 2° SEMESTRE VIGENCIA 2015</b>		
<b>PQRS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PETICIONES	21	50,00%
QUEJAS	3	7,14%
RECLAMOS	5	11,90%
SUGERENCIAS	4	9,52%
DER. PETICION	9	21,43%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>



En tercer lugar encontramos las sugerencias con un total de cuatro (4), de las cuales tres (3) están relacionadas con el centro arqueológico de Calima el Darién, sugiriendo la inclusión de postales, ambientar el lugar con muros o paredes más claras, corregir el ingreso de luz natural por las ventanas, que permita una mejor observación de los objetos, y una (1) relacionada con la Hacienda el Paraíso, sugiriendo la revisión y limpieza de algunos árboles llenos de insectos y plantas



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



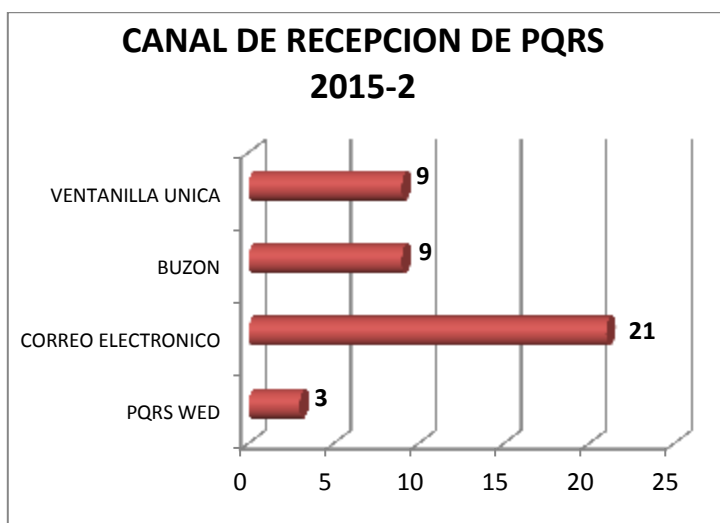
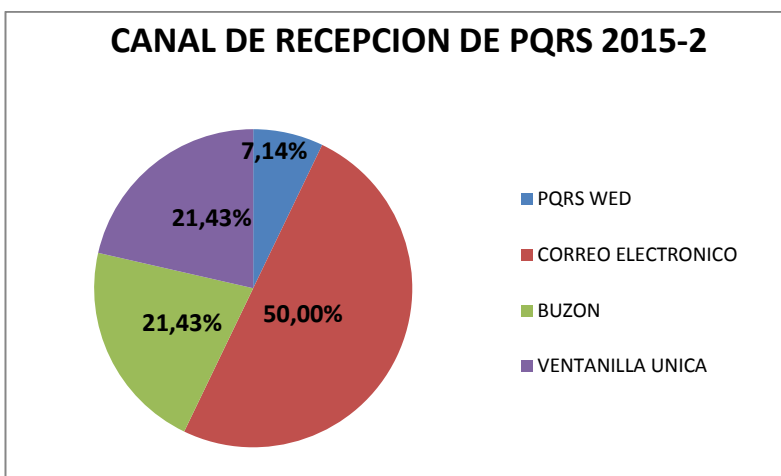
parasitas, en cuarto lugar encontramos las quejas, con un total de tres (3), todas relacionadas con la administración central, adicionalmente dentro del total de las PQRS encontramos los derechos de petición con un total de nueve (9).

Dichas comunicaciones del público en general y visitantes de los centros llegan por diferentes canales de comunicación establecidos por la institución para la recepción de PQRS; estos son:

1. Link PQRS en la página web de la entidad.
2. Correo electrónico.
3. Buzón de sugerencias.
4. Ventanilla única para radicación de documentos.

En base a estos canales de comunicación se identificó cuáles son los más usados, encontrando la siguiente distribución: el 50,00% de las PQRS fueron recibidas en la institución por medio de correo electrónico, el 21,43% fueron ingresadas por los buzones ubicados en cada uno de los diferentes centros operativos, el 21,43% fueron ingresadas por ventanilla única (derechos de petición), y el dispositivo menos utilizado fue el link PQRS web con el 7,14% emitidas, este fue todo el comportamiento durante el segundo semestre de 2015, como lo muestra la gráfica, (**canales de recepción de PQRS 2015-2**).

<b>CANAL DE RECEPCION DE PQRS 2015-2</b>		
<b>CANAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PQRS WED	3	7,14%
CORREO ELECTRONICO	21	50,00%
BUZON	9	21,43%
VENTANILLA UNICA	9	21,43%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>





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

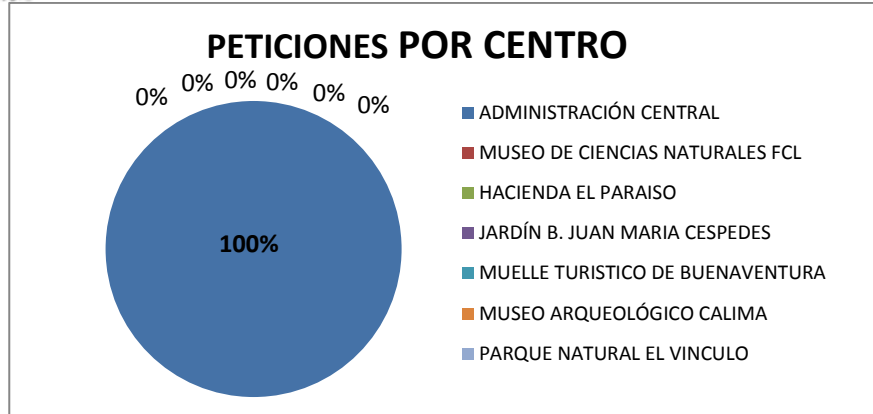


Una vez descritos los canales por los cuales se recibieron las PQRS, se presenta a continuación un análisis general de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**Peticiones:**

Durante el segundo semestre del presente año, las peticiones veintiún (21) en total, se recibieron por medio del correo electrónico, equivalente al 100,00%, estas se contestaron por este mismo medio desde la oficina de la administración central de la institución, ya que se trataban principalmente de solicitud de información general de los centros operativos, como ubicación, horarios y disponibilidad de atención al público en días hábiles y festivos, como también tarifas en general. (Ver Gráfica Peticiones por Centro).

<b>PETICIONES POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	21	100,00%
MUSEO DE CIENCIAS NATURALES FCL	0	0,00%
HACIENDA EL PARAISO	0	0,00%
JARDÍN B. JUAN MARIA CESPEDES	0	0,00%
MUELLE TURISTICO DE BUENAVENTURA	0	0,00%
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	0	0,00%
PARQUE NATURAL EL VINCULO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

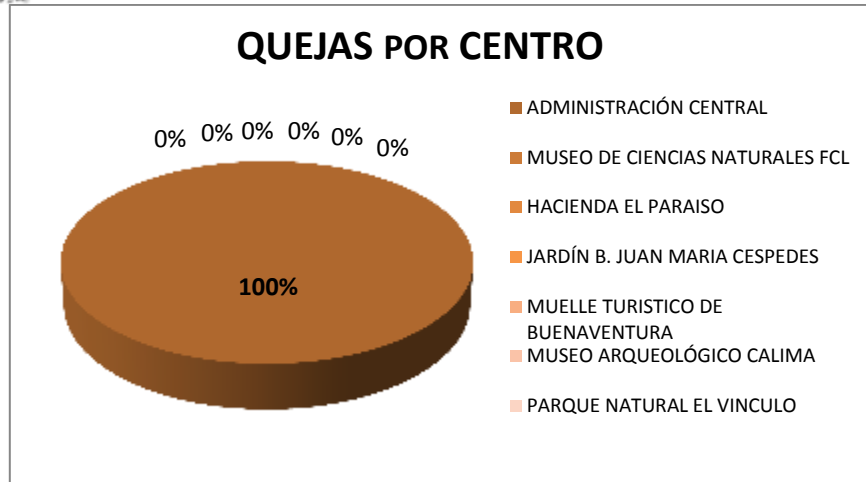


### Quejas:

En cuanto a las quejas, cabe indicar que se presentaron un total de tres (3) correspondientes a la administración central, equivalentes al 100,00%, referenciando la falta del aire acondicionado y el servicio. **(Ver grafica de quejas por centro).**

<b>QUEJAS POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	3	100,00%
MUSEO DE CIENCIAS NATURALES FCL	0	0,00%
HACIENDA EL PARAISO	0	0,00%
JARDÍN B. JUAN MARIA CESPEDES	0	0,00%
MUELLE TURISTICO	0	0,00%
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	0	0,00%
PARQUE NATURAL EL VINCULO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

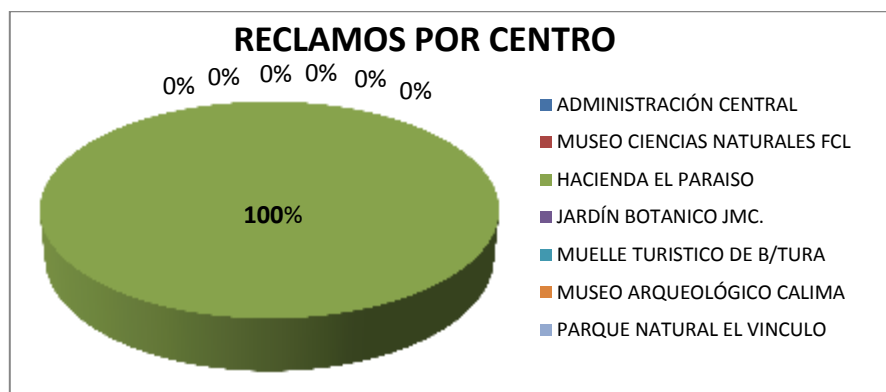




### **Reclamos:**

Durante el segundo semestre de la vigencia 2015 hubo un total de cinco (5) reclamos presentados por parte de la comunidad en general, todos correspondientes a la Hacienda el Paraíso, estos están relacionados con falta de manejo de tarifas para adultos mayores, para estudiantes de extractos 1 y 2 de instituciones oficiales, falta de mantenimiento locativo en lo que refiere a la entrada y fachada de la Hacienda y limpieza y mantenimiento de jardines, poca amabilidad de las personas que toman fotografías con trajes antiguos, estos fueron contestados de manera pertinente por la oficina respectiva de la administración central, **(ver grafica de reclamos por centro)**.

<b>RECLAMOS POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	0	0,00%
MUSEO CIENCIAS NATURALES FCL	0	0,00%
HACIENDA EL PARAISO	5	100,00%
JARDÍN BOTANICO JMC.	0	0,00%
MUELLE TURISTICO DE B/TURA	0	0,00%
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	0	0,00%
PARQUE NATURAL EL VINCULO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>



### **Sugerencias:**

Las sugerencias presentadas por la comunidad en general durante este segundo semestre de la vigencia 2015 fueron en total cuatro (4), de las cuales tres (3), que equivalen al 25,% corresponden al Museo arqueológico de Calima Darién, las

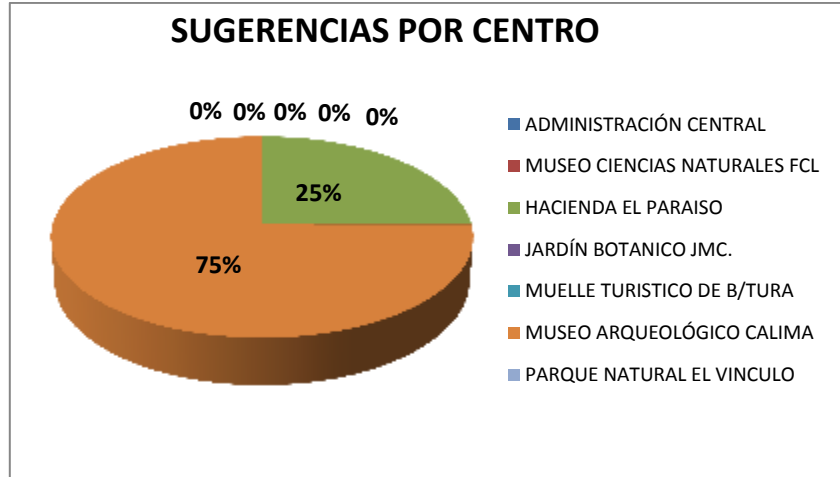


**Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



cuales en el caso del museo se concentraron en sugerir la inclusión de postales, mejoramiento locativo de muros y paredes con colores más claros, reducir el reflejo de luz por las ventanas que no permite una buena observación de los objetos, y una (1), equivalente al 75% corresponde a la Hacienda el Paraíso la cual hace referencia a la limpieza de árboles de plantas parasitas, estas también fueron contestadas oportunamente a través de la oficina central. **(Ver Grafica Sugerencias por Centro).**

<b>SUGERENCIAS POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	0	0,00%
MUSEO CIENCIAS NATURALES FCL	0	0,00%
HACIENDA EL PARAISO	1	25,00%
JARDÍN BOTANICO JMC.	0	0,00%
MUELLE TURISTICO DE B/TURA	0	0,00%
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	3	75,00%
PARQUE NATURAL EL VINCULO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

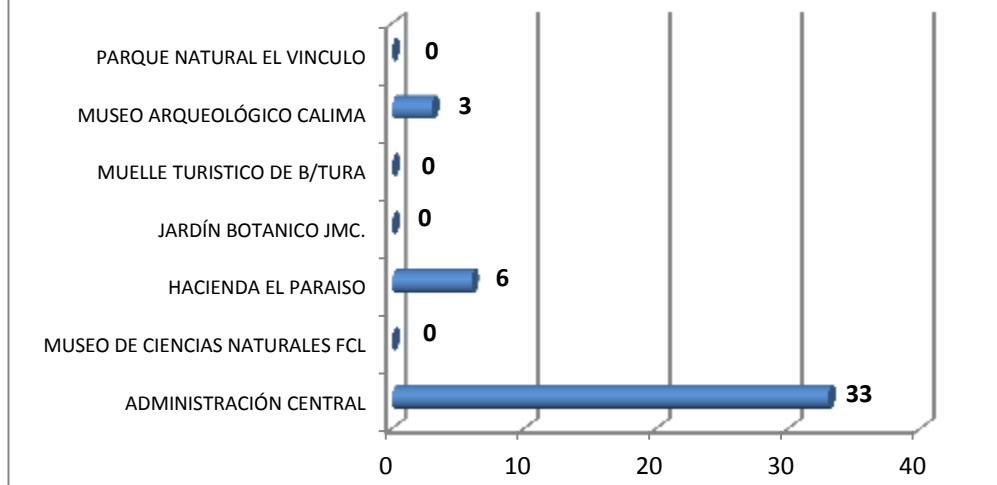


Este análisis del comportamiento de las PQRS permite además identificar cuantas PQRS ha recibido cada centro operativo a cargo de la institución y cuál ha sido el comportamiento de las mismas, lo que facilita hacer un seguimiento y establecer un control de calidad que permitan el mejoramiento continuo en los temas relacionados con el servicio al cliente.

Partiendo del análisis del comportamiento de las PQRS, se debe entrar a examinar el proceder o conducta de los centros en base al total de PQRS, lo cual se puede apreciar en la gráfica siguiente, donde se observa que la Sede de la administración Central ha recibido en total veintiún (21) PQRS mas nueve (9) derechos de petición, para un total de treinta y tres (33) PQRS, el Museo arqueológico de Calima Darién ha recibido tres (3) y la Hacienda el Paraíso ha recibido seis (6). **(Ver gráfica del total de PQRS por centro).**

<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	33	78,57%
MUSEO DE CIENCIAS NATURALES FCL	0	0,00%
HACIENDA EL PARAISO	6	14,29%
JARDÍN BOTANICO JMC.	0	0,00%
MUELLE TURISTICO DE B/TURA	0	0,00%
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	3	7,14%
PARQUE NATURAL EL VINCULO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

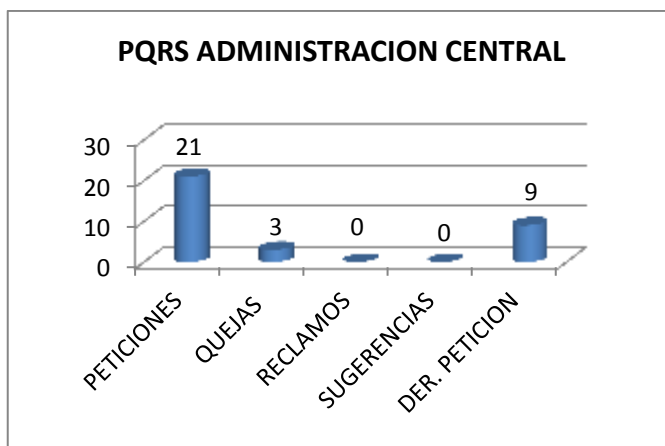
**TOTAL PRQS POR CENTRO 2015 -2-**

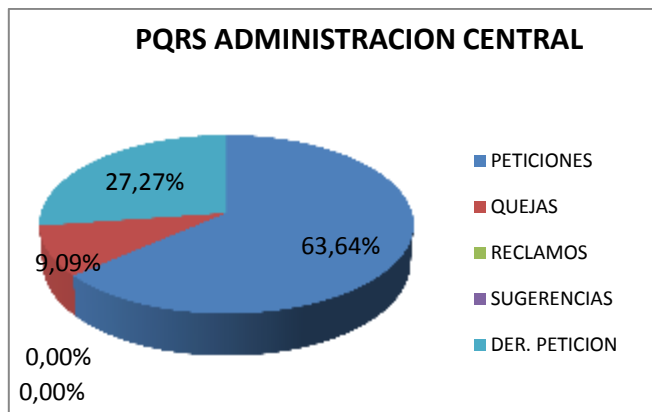


### Administración Central:

De ese total de treinta y tres (33) PQRS recibidas por la Sede de la administración Central, veintiún son peticiones (21), tres (3) corresponden a quejas y nueve (9) derechos de petición, (**Ver Gráfica PQRS Administración Central**).

PQRS ADMINISTRACION CENTRAL		
PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	21	63,64%
QUEJAS	3	9,09%
RECLAMOS	0	0,00%
SUGERENCIAS	0	0,00%
DER. PETICION	9	27,27%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>

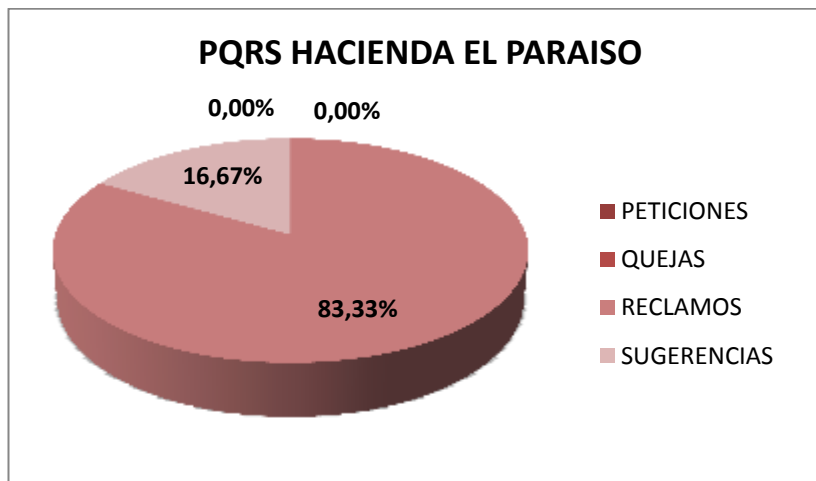




### Hacienda el Paraíso:

De ese total de seis (6) PQRS recibidas por la Hacienda el Paraíso, cinco (5) corresponden a reclamos y una (1) corresponde a sugerencia, igualmente fueron procesadas en los tiempos establecidos. **(Ver graficad PQRS Hacienda el Paraíso).**

<b>PQRS HACIENDA EL PARAISO</b>		
<b>PQRS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PETICIONES	0	0,00%
QUEJAS	0	0,00%
RECLAMOS	5	83,33%
SUGERENCIAS	1	16,67%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>



### **Museo Arqueológico Calima:**

De ese total de tres (3) PQRS recibidas por el Museo Arqueológico Calima , todas corresponden a sugerencias, igualmente fueron procesadas en los tiempos establecidos por la oficina central. (**Ver graficas PQRS Museo Arqueológico Calima**).

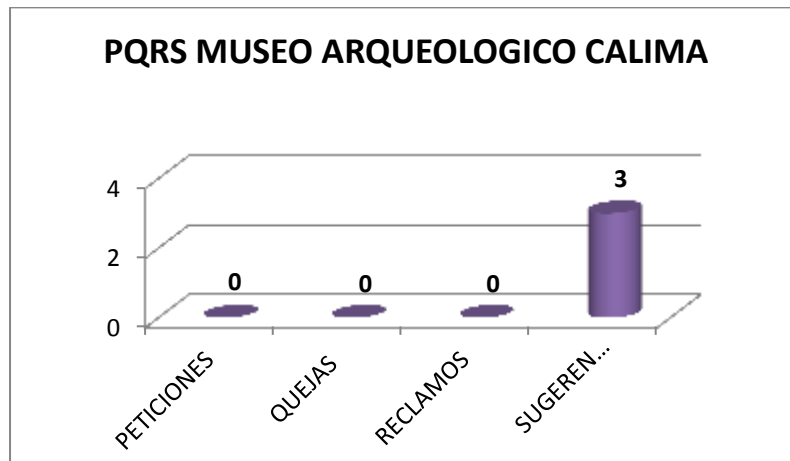




Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
**INCIVA**

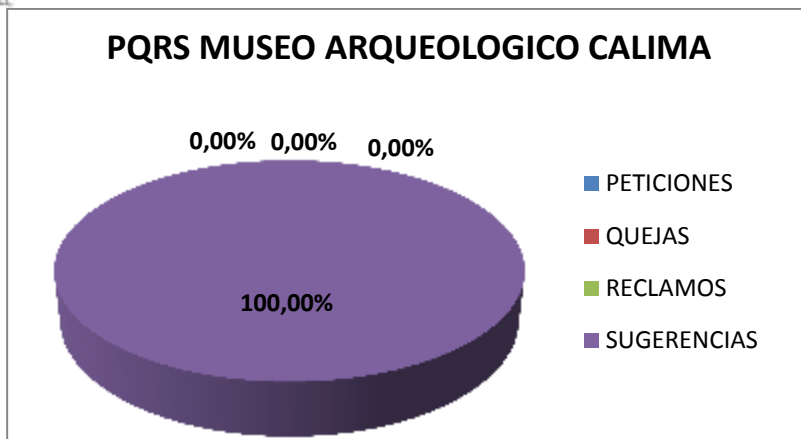


PQRS MUSEO ARQUEOLOGICO CALIMA		
PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	0	0,00%
QUEJAS	0	0,00%
RECLAMOS	0	0,00%
SUGERENCIAS	3	100,00%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>





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





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



## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **INCIVA** está facilitando los canales de comunicación para la recepción de las **PQRS** (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias). En donde se tiene aprobado el procedimiento por el comité MECI, con sus respectivos formatos de control y manejo de los buzones.

Se encuentran los 42 PQRS y Derechos de Petición cerrados y se contestaron en los tiempos establecidos de acuerdo al procedimiento.

A partir del segundo se empezó a implementar el formato de control que permite la trazabilidad de cada uno de los PQRS recibidos de los diferentes centros operativos a cargo de la institución, con el objetivo de hacer un control de calidad más preciso al funcionamiento de los centros, buscando satisfacer las necesidades a la comunidad en general, basado en un buen servicio al cliente.



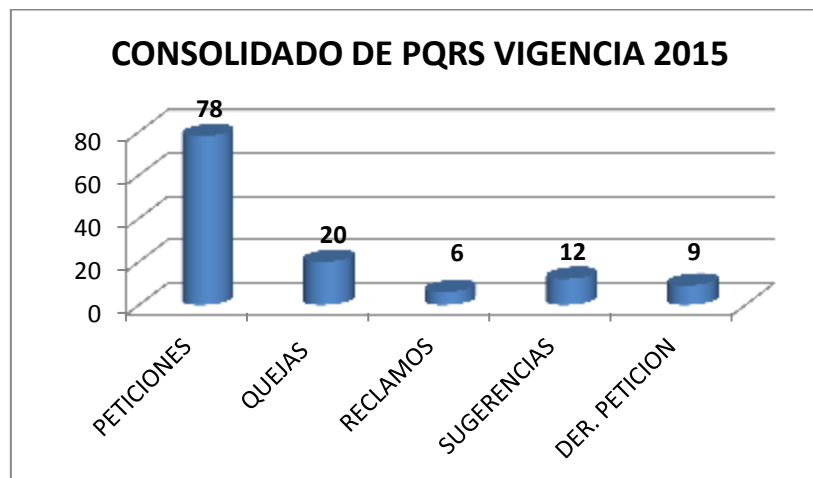
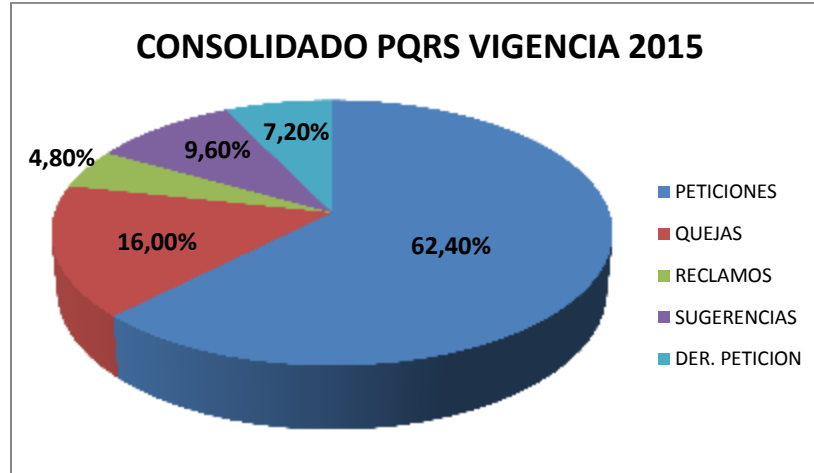
Instituto para la Investigación y la Preservación del  
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA



## CONSOLIDADO SISTEMA PQRS VIGENCIA 2015 SEMESTRES I Y II

De acuerdo a los informes sobre PQRS de primero y segundo semestre del año 2015, el sistema arroja como consolidado de todos los centros operativos para la vigencia 2015 un total de ciento veinticinco (125) PQRS, distribuidos de la siguiente manera (**ver grafica consolidado PQRS vigencia 2015**). Peticiones total setenta y ocho (78) equivalente a 62,40%, Quejas en total veinte (20), equivalente al 16,00%, Reclamos seis (6), equivalente al 4,80%, Sugerencias con un total de doce (12), equivalente a un 9,60%. y por ultimo las peticiones en total nueve (9), equivalente al 7,20%. A la fecha todos los PQRS se encuentran cerrados.

CONSOLIDADO PQRS VIGENCIA 2015		
PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	78	62,40%
QUEJAS	20	16,00%
RECLAMOS	6	4,80%
SUGERENCIAS	12	9,60%
DER. PETICION	9	7,20%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>125</b>	<b>100,00%</b>



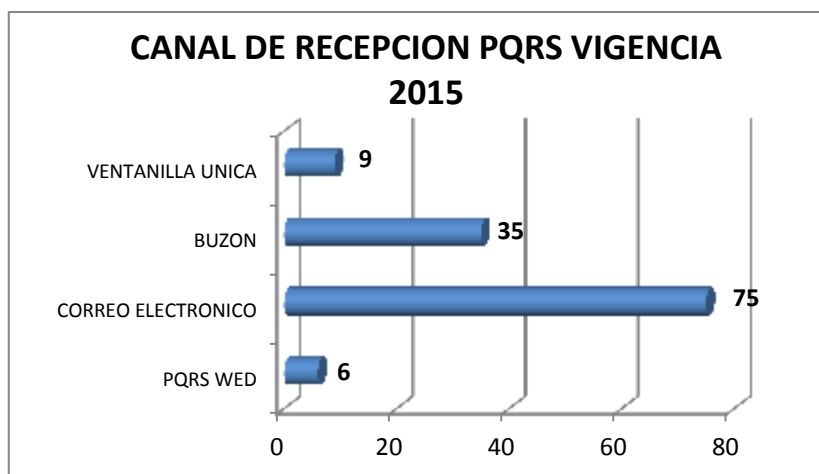
Este consolidado de PQRS vigencia 2015 de todos los centros operativos fueron recibidas de parte del público en general y los visitantes, por los diferentes canales de recepción establecidos por la institución para la respectiva recepción, estos son:

1. Link PQRS en la página web de la entidad.
2. Correo electrónico.
3. Buzón de sugerencias.

4. Ventanilla única para radicación de documentos.

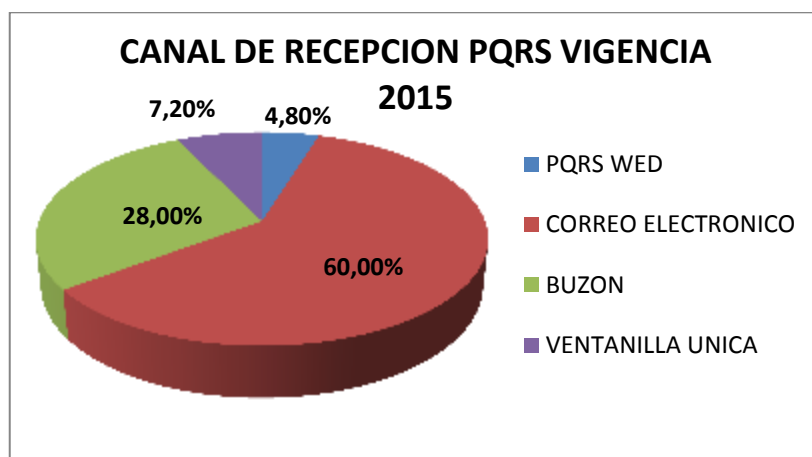
De acuerdo a estos tipos de canal, se identificó como fue el movimiento de las PQRS a través de estos medios de comunicación (**ver grafica de consolidado PQRS por canal de recepción**).

<b>CONSOLIDADO PQRS VIGENCIA 2015</b>		
<b>CANALES DE RECEPCION</b>		
<b>CANAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PQRS WED	6	4,80%
CORREO ELECTRONICO	75	60,00%
BUZON	35	28,00%
VENTANILLA UNICA	9	7,20%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100,00%</b>



La grafica nos permite ver que el canal más utilizado durante toda la vigencia fue el correo electrónico con un total de setenta y cinco (75) PQRS, que equivalen a un 60,00%, en segundo lugar el canal más usado fue el buzón con un total de treinta y cinco (35), equivalente a un 28,00%, en tercer lugar tenemos la ventanilla

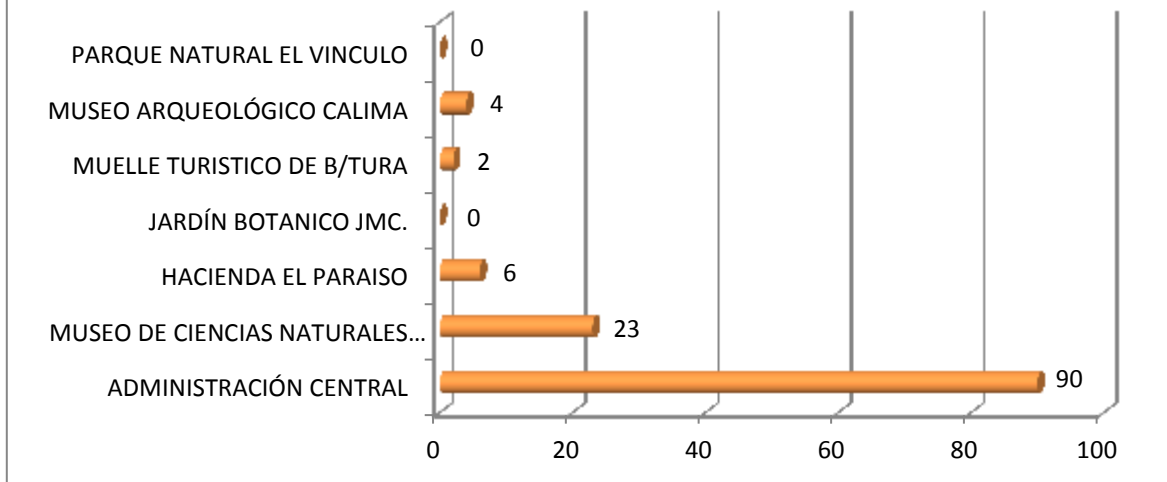
única con un total de nueve (9) PQRS, equivalente al 7,20%, y por último tenemos la página web con un total de seis (6), equivalente al 4,80%.



Con este consolidado del sistema PQRS vigencia 2015 también podemos conocer como fue el comportamiento de las PQRS por centro operativo a cargo de la institución, (**ver grafica de consolidado sistema PQRS vigencia 2015 por centros**).

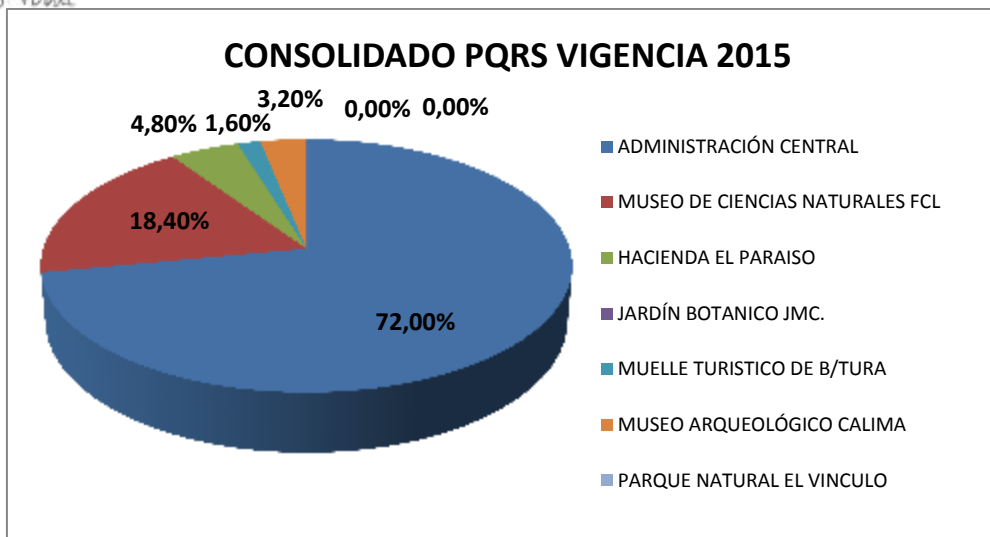
<b>CONSOLIDADO PQRS VIGENCIA 2015 POR CENTRO</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	90	72,00%
MUSEO DE CIENCIAS NATURALES FCL	23	18,40%
HACIENDA EL PARAISO	6	4,80%
JARDÍN BOTANICO JMC.	0	0,00%
MUELLE TURISTICO DE B/TURA	2	1,60%
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	4	3,20%
PARQUE NATURAL EL VINCULO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100,00%</b>

## CONSOLIDADO PQRS VIGENCIA 2015



De acuerdo a la gráfica tenemos que la administración central es el centro con mayor recepción de PQRS con un total de ochenta y uno (90), en segundo lugar tenemos el museo de ciencias naturales Federico Carlos Lehmann con un total de veintitrés (23), en tercer lugar está la Hacienda el Paraíso con un total de seis (6) PQRS, en cuarto lugar está el Museo arqueológico de Calima el Darién con cuatro (4) PQRS, en quinto lugar está el Muelle turístico de Buenaventura con solo dos (2) PQRS, y en último lugar están los centros de Parque Natural el Vínculo y el Jardín Botánico Juan María Céspedes con cero (0) PQRS respectivamente.





Los porcentajes de PQRS por centro son los siguientes Administración central 72,00%, Museo de ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann con 18,40%, Hacienda el Paraíso con 4,80%, Museo Arqueológico Calima con 3,20%, Muelle Turístico Buenaventura con 1,60%, Parque Natural el Vínculo y el Jardín Botánico Juan María Céspedes con 0%.