







PQRSD



Informe

*PQRSD (Peticiones,
quejas, reclamos,
sugerencias y
denuncias)*



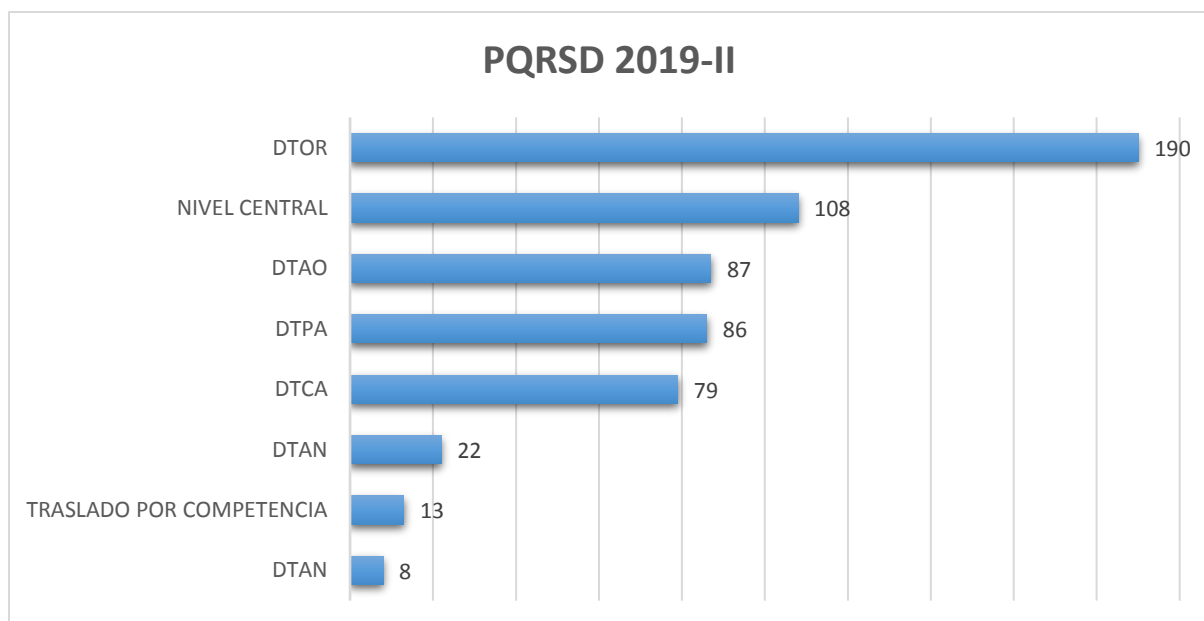
GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS
INFORME PQRS D II TRIMESTRE DE 2019

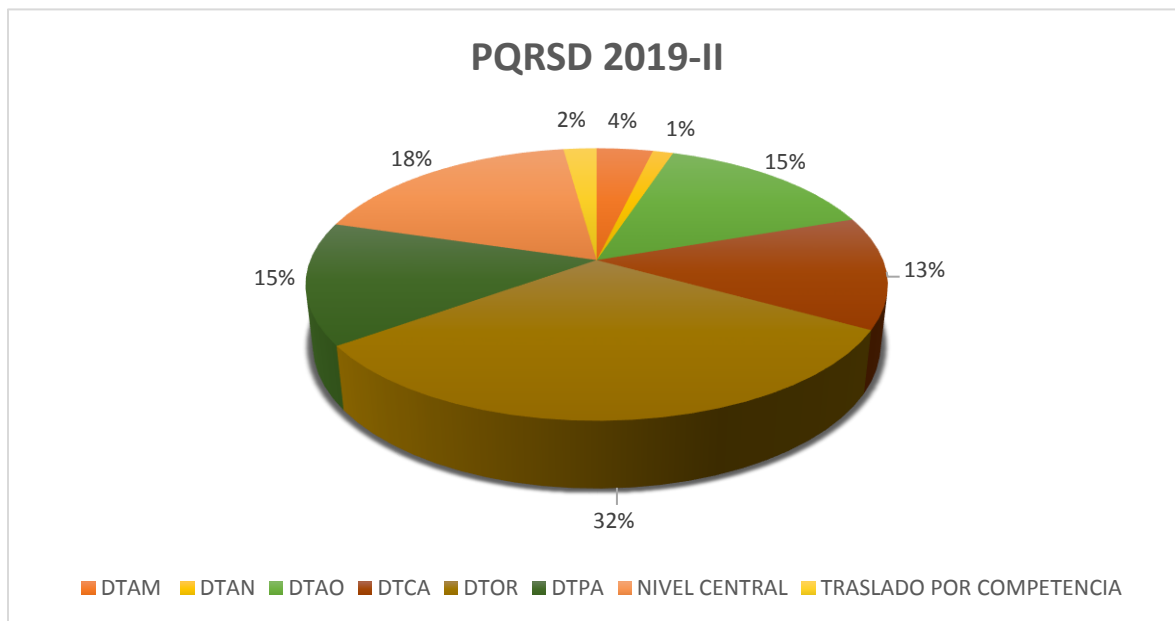
Las peticiones que se recibieron del periodo Enero a Junio de 2019 son 593 relacionadas así:

SEDES	No. PQRS	%
TRASLADO POR COMPETENCIA	13	2%
DTAN	8	1%
DTAM	22	4%
DTCA	79	13%
DTAO	87	15%
DTPA	86	15%
DTOR	190	32%
NIVEL CENTRAL	108	18%
TOTAL	593	100%

El promedio en el tiempo de respuesta de las peticiones recibidas es de **15 DÍAS**.

Del total de PQRS recibidas, la unidad de decisión que registró el mayor número fue la Dirección Territorial Orinoquía con 190 que corresponden al 32%, seguido por Nivel Central con 108 solicitudes con el 18%, mientras que en Andes Nororientales registró el menor número de PQRS con 8, correspondiente al 1%.



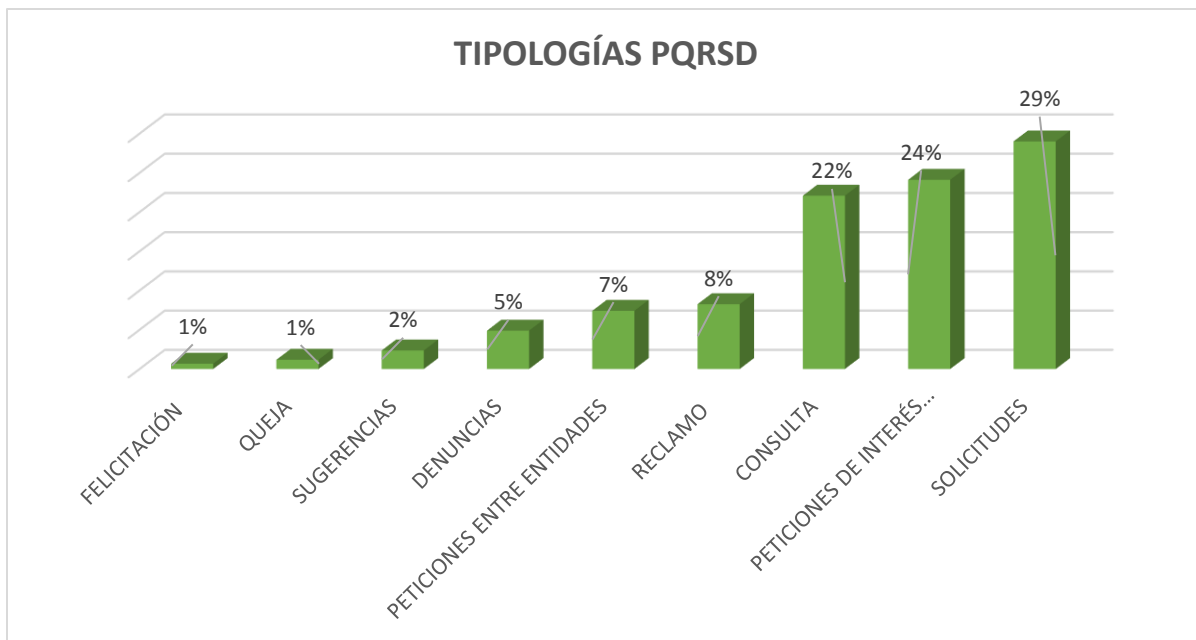


Durante el transcurso del I semestre, el total de incumplimientos registrados frente a los términos de respuesta de las distintas peticiones, se muestran a continuación según la unidad de decisión donde se generó:

RESPONSABLE	CANTIDAD
DTCA	0
DTAO	0
DTOR	0
NIVEL CENTRAL	0
DTPA	0
DTAN	0
DTAM	0

De los 593 Derechos de Petición recibidos durante el periodo ya mencionado, las clases de petición más frecuentes se muestran a continuación

MOTIVO	N° PQRSD	%
DENUNCIAS	29	5%
SUGERENCIA	14	14%
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR	143	24%
QUEJA	7	1%
RECLAMO	49	8%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	44	7%
CONSULTA	131	22%
SOLICITUDES	172	29%
FELICITACIONES	4	1%
TOTAL	593	100%



La clase de derecho de petición que posee el mayor porcentaje, corresponde a Solicitudes de Información con 29%, compuesta principalmente por información relativa al ecoturismo en las Áreas Protegidas, al Programa Guardaparques Voluntarios, y a los trámites y servicios que ofrece la entidad, seguido por Peticiones de Interés General y/o Particular con el 24% y Consultas con el 22%, relativo a certificaciones de verificación de coordenadas de predios.

COMPORTAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN

Actualmente Parques Nacionales cuenta con una variedad de canales de atención, que facilitan el acceso de los usuarios, a los diversos trámites y servicios que ofrece la entidad.

Los mismos se articulan con la política de Gobierno Digital, del Gobierno Nacional, que busca acercar a los ciudadanos a los diferentes servicios que ofrece, a través de canales digitales, con el fin de permitir un mayor acercamiento a las áreas de difícil acceso del país.

A continuación se muestran los canales que posee la entidad:

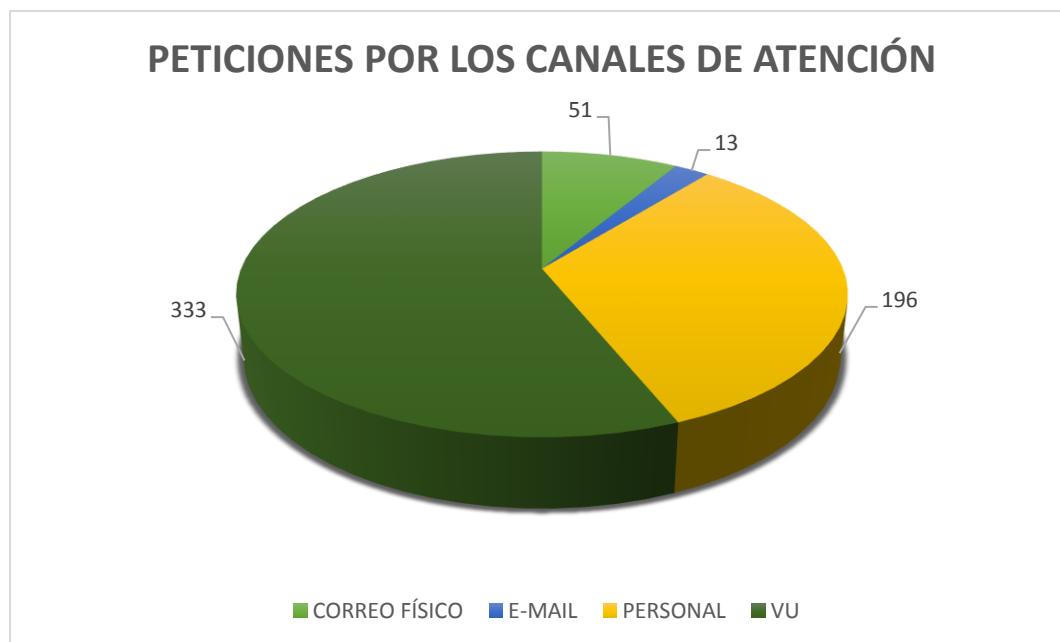


CANAL	DESCRIPCIÓN
TELEFÓNICO	Línea Gratuita Nacional: 018000129722 Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm:
	Línea fija desde Bogotá: PBX (57 1) 353 2400, Ext. 3011, 3012
PRESENCIAL	Bogotá: Calle 74 #11-81 Cali: Calle 29 N°6 N 43, Barrio Santa Mónica Bucaramanga: Avenida quebradaseca N°30-12 Santa Marta: Calle 17 N° 30-12 Villavicencio: Carrera 39 N°26 C 47

	Medellín: Carrera 42 N° 47-21 Torres de Bomboná, Oficina 202
PÁGINA WEB	http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano
CHAT	www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano
CORREO ELECTRÓNICO	atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co
VENTANILLA ÚNICA	http://vu.parquesnacionales.gov.co/

El porcentaje de derechos de petición recibidos a través de los diferentes canales de acceso que la entidad destina para ello, se muestra a continuación:

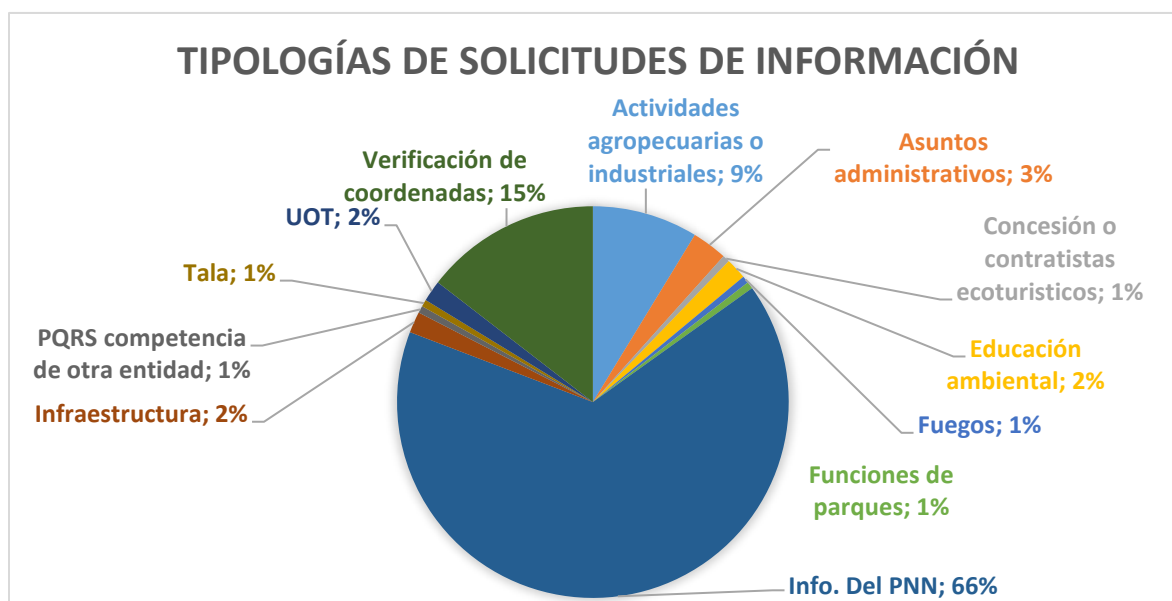
CANAL	CANTIDAD	%
Correo Físico	51	9%
Correo Electrónico	13	2%
Personal	196	33%
Ventanilla Única	333	56%
TOTAL	593	100%



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de junio, de las 593 peticiones recibidas, 172 corresponden a solicitudes de información.

En su mayoría estas obedecen a información relativa al ecoturismo que se presta en las diferentes Áreas Protegidas.



Las mismas fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015 a los usuarios.

Dentro del análisis realizado a las respuestas de las diferentes Solicitudes de Información, se encuentra que todas se contestaron de manera favorable al usuario, es decir, se entrega la información solicitada.

ACCIONES GENERADAS

- Sensibilizaciones frente al trámite y respuesta oportuna de PQRS. Adicionalmente se brinda apoyo jurídico y técnico a las diferentes dependencias, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas
- Ajustes a la clasificación de peticiones y tipologías en el Sistema de Gestión Documental "Orfeo".
- Mecanismos de seguimiento diario preventivo a través de la matriz del Sistema de Gestión Documental, además de retroalimentación a través de correo electrónico.
- Capacitar al personal en el manejo de la herramienta ORFEO
- Flashes informativos sobre el manejo adecuado del aplicativo Orfeo y sobre aspectos relacionados con el trámite y respuesta de los derechos de petición, y demás aspectos de la Ley 1755 de 2015.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisión, inclusión y ajuste de las tipologías en el Sistema de Gestión Documental Orfeo. .
- Capacitaciones respecto de los términos de respuesta de PQRS.
- Apoyo jurídico permanente a las Dependencias, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas.
- Seguimiento al aplicativo Ventanilla Única.