







PQRSD



**Informe**

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



## GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS

### INFORME PQRS D IV TRIMESTRE DE 2019

Del periodo comprendido entre Enero y Diciembre de 2019, se recibieron un total de 1143 derechos de petición, relacionados así:

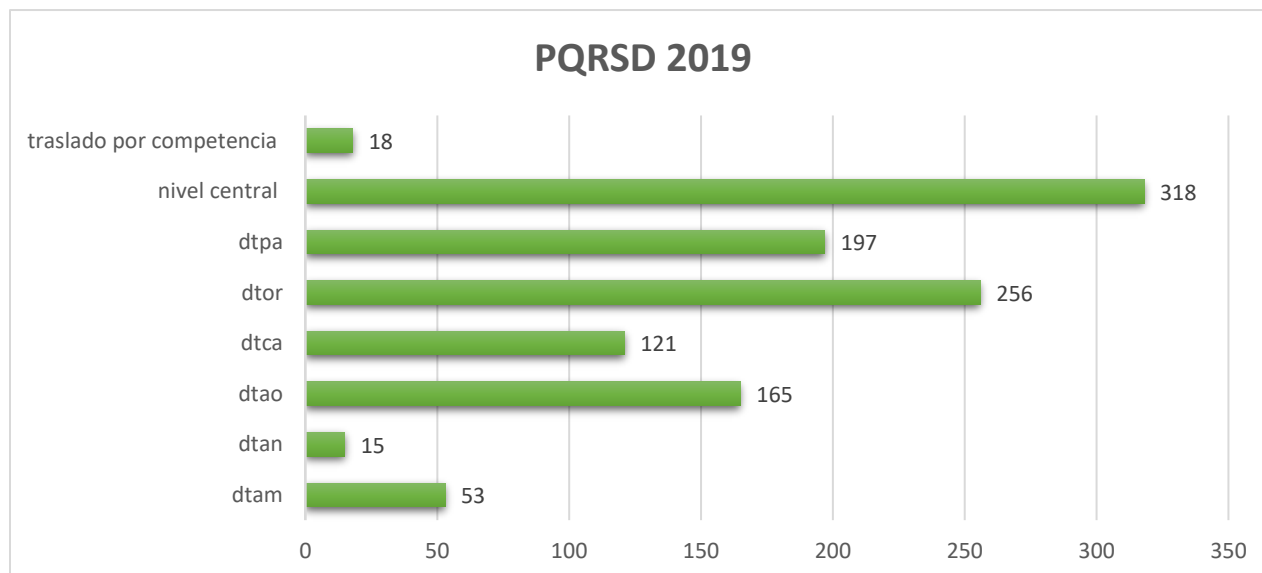
SEDES	Nº PQRS D	%
Dirección Territorial Andes Occidentales - DTAO	165	14%
Dirección Territorial Pacífico - DTPA	197	17%
Dirección Territorial Orinoquía- DTOR	256	22%
Nivel Central	318	28%
Dirección Territorial Caribe - DTCA	121	11%
Dirección Territorial Amazonía - DTAM	53	5%
Dirección Territorial Andes Nororientales- DTAN	15	1%
Traslado por competencia	18	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1143</b>	<b>100%</b>

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Sistema de gestión documental ORFEO

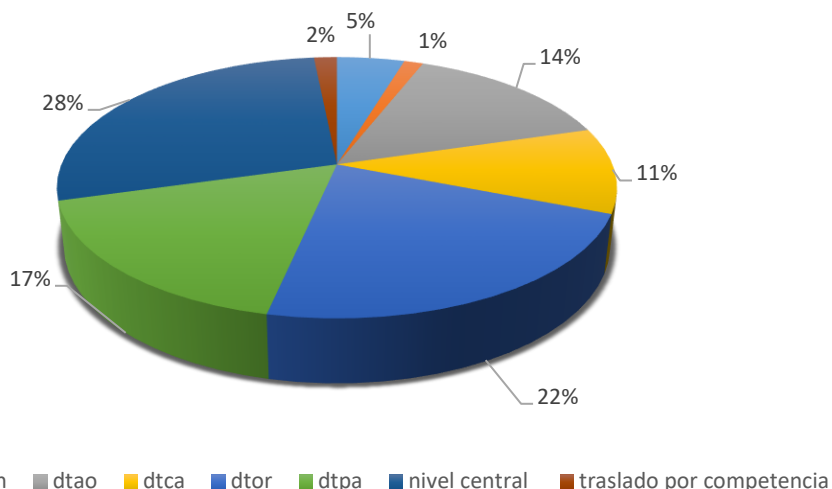
- El promedio en el tiempo de respuesta de las peticiones recibidas es de **15 DÍAS**.

Del total de PQRS recibidas, la unidad de decisión que registró el mayor número fue Nivel Central con 318 que corresponden al 28%, seguido por la Dirección Territorial Orinoquia con 256 peticiones, con el 22% y la Dirección Territorial Pacífico Central con 197 solicitudes con el 17%, mientras que en Andes Nororientales registró el menor número de PQRS con 15, correspondiente al 1%.

Lo anterior, se debe a que son estas áreas, donde se encuentran el mayor número de Parques Nacionales, con vocación Ecoturística. Y el caso de Nivel Central, en atención al aumento de solicitudes de información relacionadas con la visita a parques, especialmente al Parque Nacional Natural Tayrona.



## PORCENTAJE DE PETICIONES RECIBIDAS



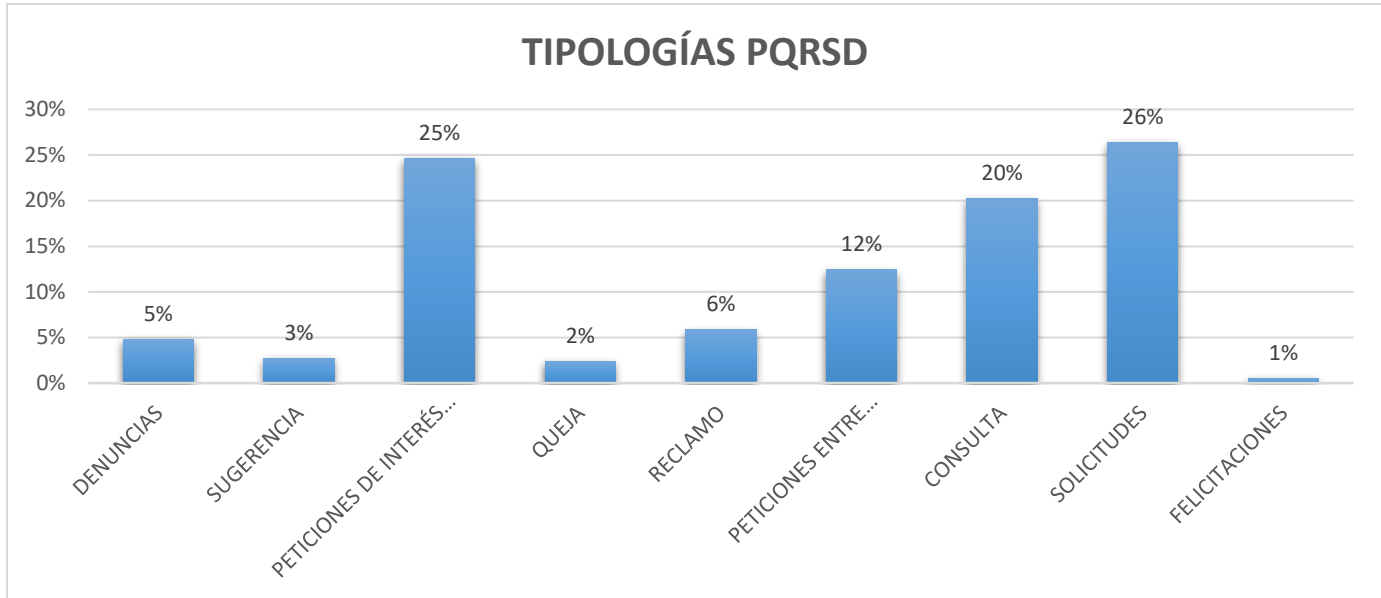
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Sistema de gestión documental ORFEO

Durante el transcurso del IV trimestre, 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
Dirección Territorial Caribe	0
Dirección Territorial Andes Occidentales	0
Dirección Territorial Orinoquía	0
Nivel Central	0
Dirección Territorial Pacífico	0
Dirección Territorial Andes Nororientales	0
Dirección Territorial Amazonía	0

De los 1143 Derechos de Petición recibidos durante el periodo ya mencionado, las clases de petición más frecuentes se muestran a continuación

MOTIVO	N° PQRSD	%
DENUNCIAS	55	5%
SUGERENCIA	31	3%
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR	282	25%
QUEJA	27	2%
RECLAMO	67	6%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	142	12%
CONSULTA	231	20%
SOLICITUDES	302	26%
FELICITACIONES	6	1%
TOTAL	1143	100%



La clase de derecho de petición que posee el mayor porcentaje, corresponde a Solicitudes de Información con 26%, compuesta principalmente por información relativa al ecoturismo en las Áreas Protegidas, en especial al Parque Nacional Natural Tayrona, participación en el Programa Guardaparques Voluntarios, información general sobre la Entidad, entre otros, seguido por Peticiones de Interés General y/o Particular con el 25% y Consultas con el 20%, 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	<p><b>Bogotá:</b> Calle 74 #11-81</p> <p><b>Cali:</b> Calle 29 N°6 N 43, Barrio Santa Mónica</p> <p><b>Bucaramanga:</b> Avenida quebradaseca N°30-12</p> <p><b>Santa Marta:</b> Calle 17 N° 30-12</p> <p><b>Villavicencio:</b> Carrera 39 N°26 C 47</p> <p><b>Medellín:</b> Carrera 42 N° 47-21 Torres de Bomboná, Oficina 202</p>

<b>PÁGINA WEB</b>	<a href="http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es">http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es</a> <a href="http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano">http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano</a>
<b>CHAT</b>	<a href="http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano">www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano</a>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<a href="mailto:atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co">atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co</a> <a href="mailto:reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co">reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co</a>
<b>VENTANILLA ÚNICA</b>	<a href="http://vu.parquesnacionales.gov.co/">http://vu.parquesnacionales.gov.co/</a>
<b>RESERVAS EN LÍNEA</b>	<a href="https://reservas.parquesnacionales.gov.co/">https://reservas.parquesnacionales.gov.co/</a>

**¡NUEVO!**

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:

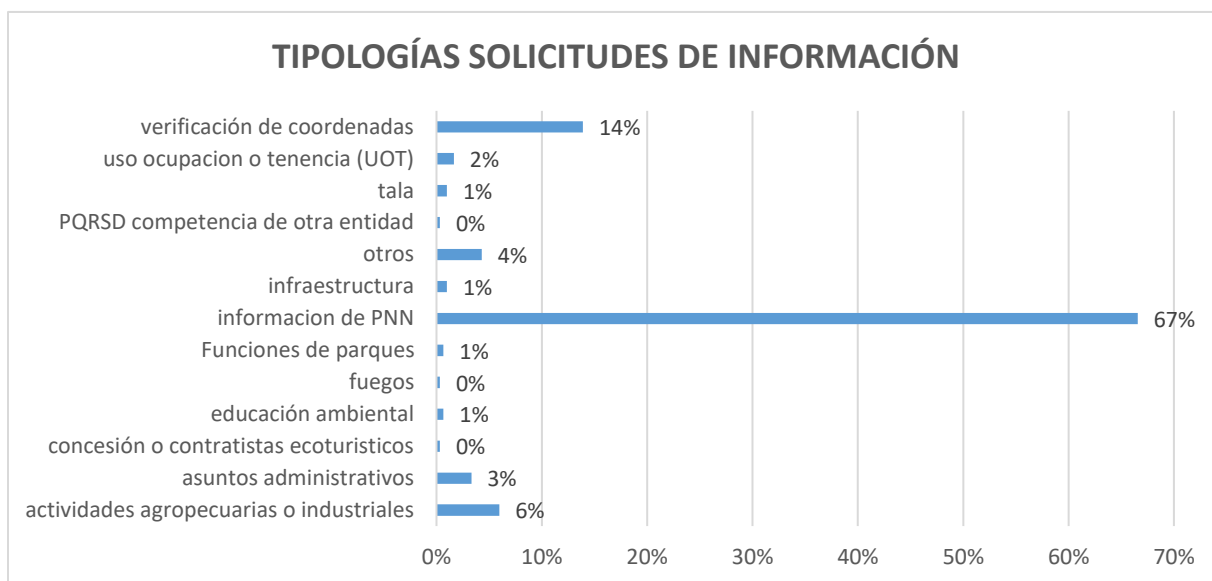
CANAL	CANTIDAD	%
Correo Físico	176	15%
Correo Electrónico	132	12%
Personal	280	24%
Ventanilla Única	555	49%
<b>TOTAL</b>	<b>1143</b>	<b>100%</b>



## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el periodo comprendido entre Enero y Diciembre, de las 1143 peticiones recibidas, 302 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.

- Solicitudes de Información que se contestaron de manera favorable al usuario: 302.
- Solicitudes de Información Denegadas: 0

### ACCIONES GENERADAS

- Capacitar al personal en el manejo de la herramienta ORFEO.
- Actualización versión de ORFEO.
- Apoyo jurídico permanente a las Dependencias, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas.
- 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

- Capacitaciones respecto de los términos de respuesta de PQRS.
- Mejoras aplicativo Ventanilla única.
- Ajustes a la clasificación de peticiones y tipologías en el Sistema de Gestión Documental "Orfeo".