



PQRSD



## Informe

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



## GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS

### INFORME PQRS D III TRIMESTRE DE 2019

Del periodo comprendido entre Enero y Septiembre de 2019, se recibieron un total de 986 derechos de petición, relacionados así:

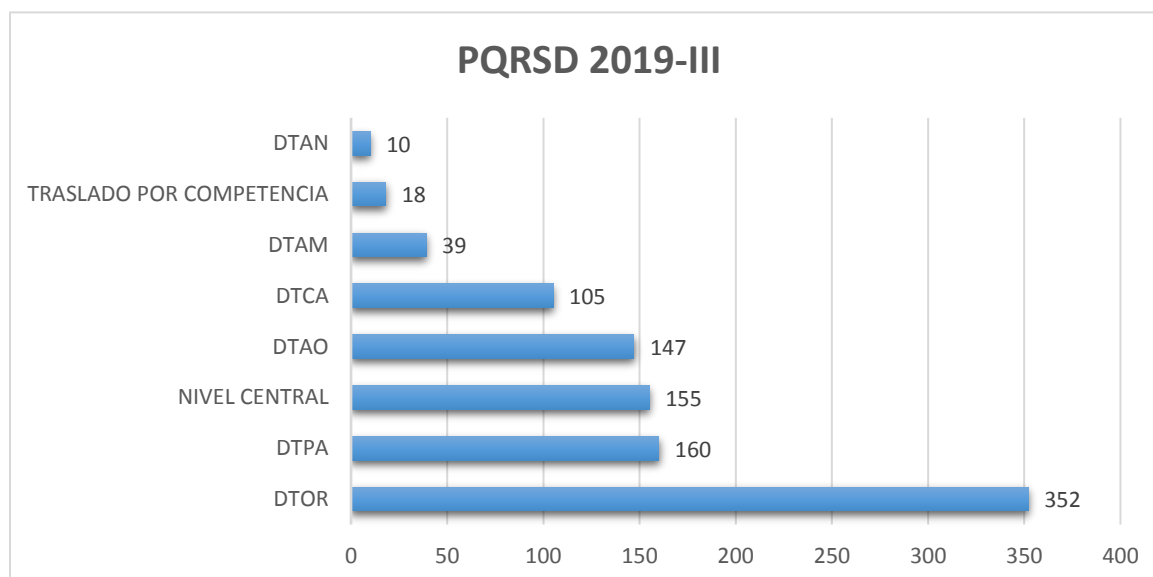
SEDES	Nº PQRS D	%
Dirección Territorial Andes Occidentales - DTAO	147	15%
Dirección Territorial Pacífico - DTPA	160	16%
Dirección Territorial Orinoquía- DTOR	352	36%
Nivel Central	155	16%
Dirección Territorial Caribe - DTCA	105	11%
Dirección Territorial Amazonía - DTAM	39	4%
Dirección Territorial Andes Nororientales- DTAN	10	1%
Traslado por competencia	18	2%
<b>TOTAL</b>	<b>986</b>	<b>100%</b>

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

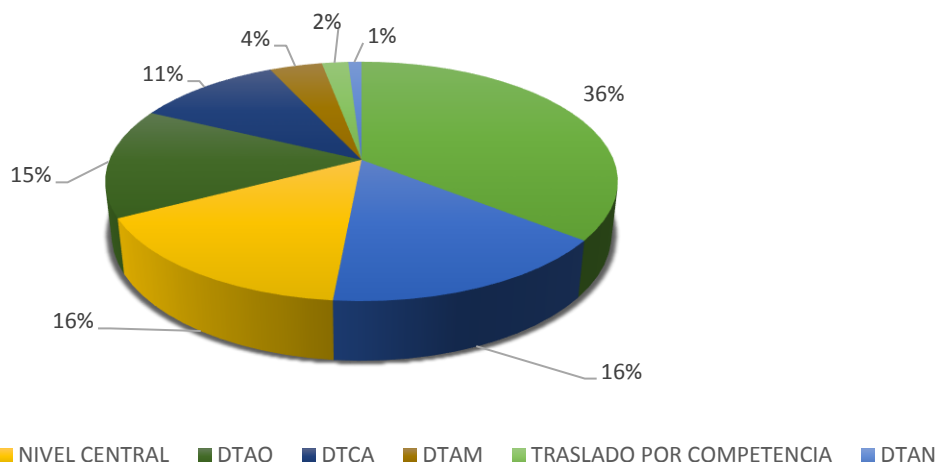
- El promedio en el tiempo de respuesta de las peticiones recibidas es de **15 DÍAS**.

Del total de PQRS recibidas, la unidad de decisión que registró el mayor número fue la Dirección Territorial Orinoquía con 352 que corresponden al 36%, seguido por la Dirección Territorial Pacífico con 160 peticiones, con el 16%, Nivel Central con 155 solicitudes con el 16%, mientras que en Andes Nororientales registró el menor número de PQRS con 10, correspondiente al 1%.

Lo anterior, se debe a que son estas áreas, donde se encuentran el mayor número de Parques Nacionales, con vocación Ecoturística.



## PORCENTAJE PETICIONES RECIBIDAS



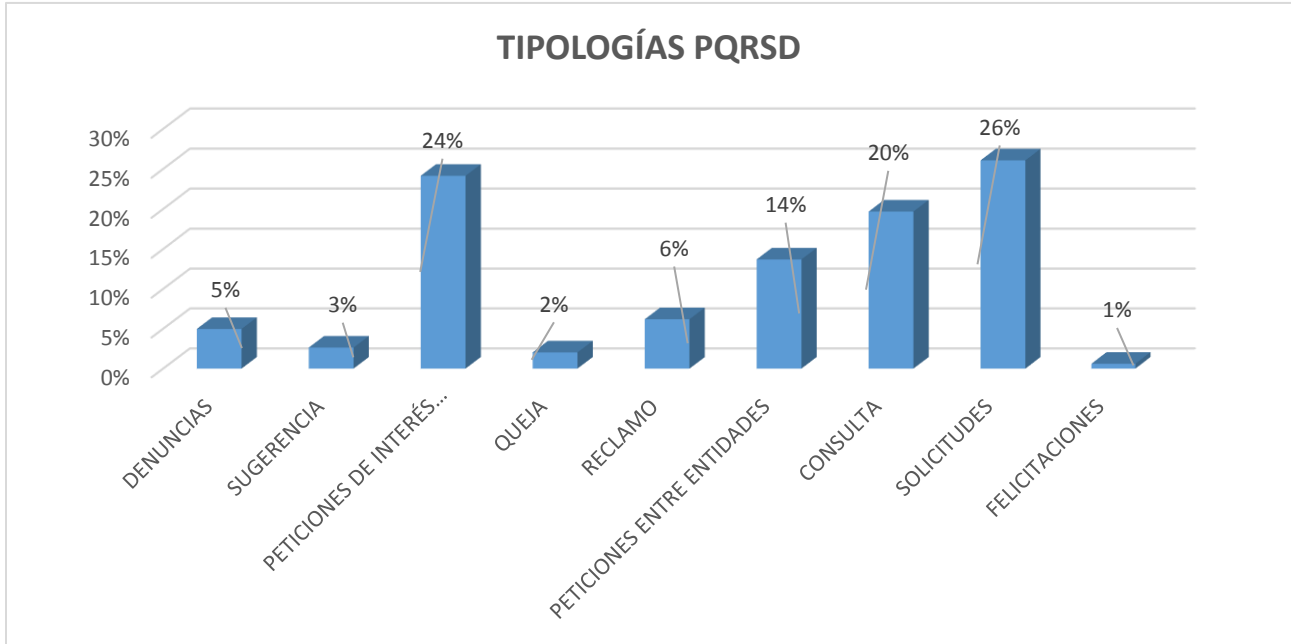
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Sistema de gestión documental ORFEO

Durante el transcurso del III 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 986 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	26	3%
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR	238	24%
QUEJA	20	2%
RECLAMO	61	6%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	135	14%
CONSULTA	194	20%
SOLICITUDES	257	26%
FELICITACIONES	6	1%
TOTAL	986	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, al Programa Guardaparques Voluntarios, a los trámites y servicios que ofrece la entidad, información general sobre la Entidad, entre otros, seguido por Peticiones de Interés General y/o Particular con el 24% 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:

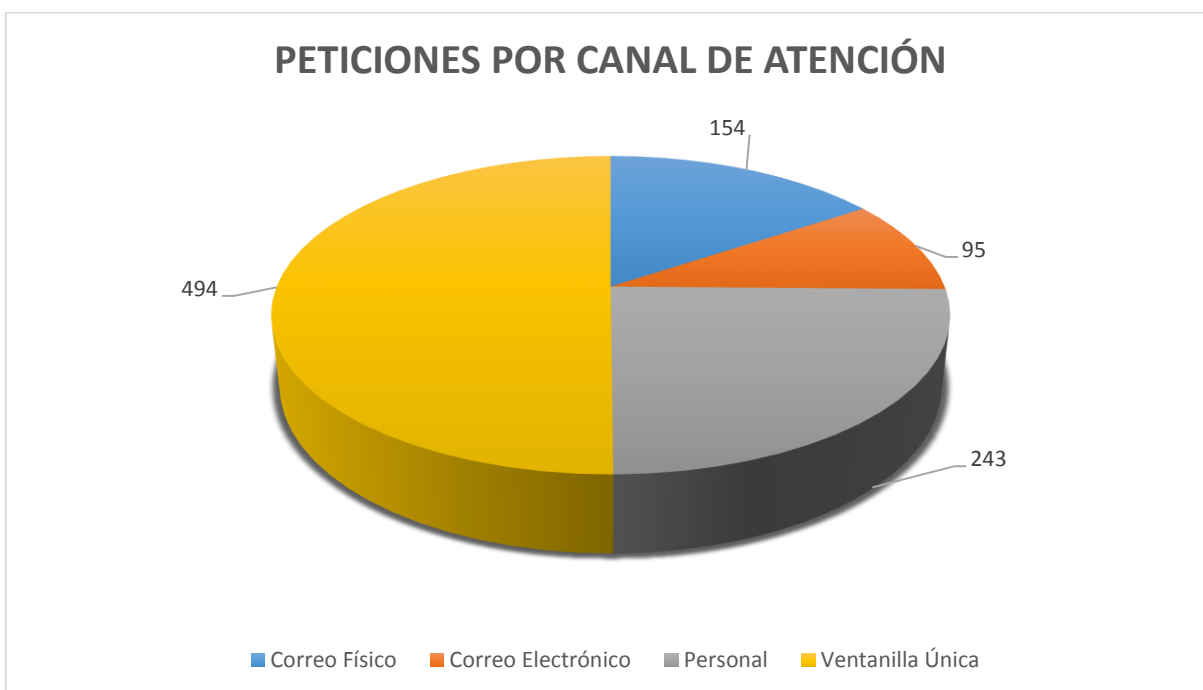


CANAL	DESCRIPCIÓN
TELEFÓNICO	Línea Gratuita Nacional: 018000129722 Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm:
	Línea fija desde Bogotá: PBX (57 1) 353 2400, Ext. 3011, 3012
PRESENCIAL	<p><b>Bogotá:</b> Calle 74 #11-81</p> <p><b>Cali:</b> Calle 29 N°6 N 43, Barrio Santa Mónica</p> <p><b>Bucaramanga:</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>

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:

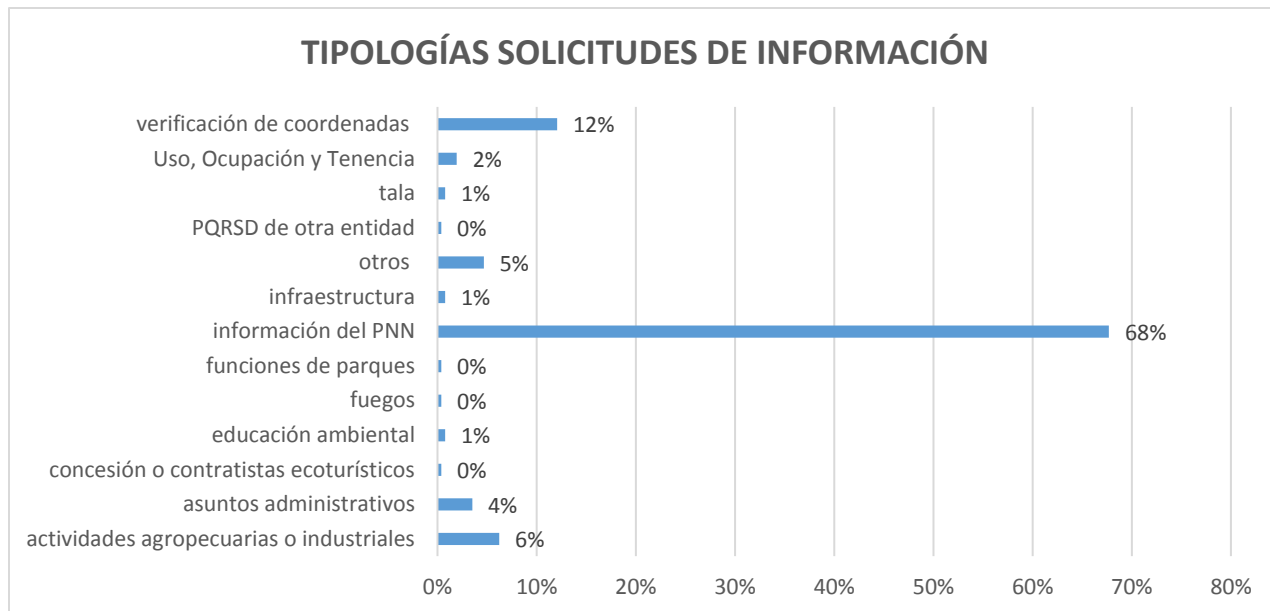
CANAL	CANTIDAD	%
Correo Físico	154	16%
Correo Electrónico	95	10%
Personal	243	25%
Ventanilla Única	494	50%
<b>TOTAL</b>	<b>986</b>	<b>100%</b>



## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de septiembre, de las 986 peticiones recibidas, 257 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: 257.
- Solicitudes de Información Denegadas: 0

## 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
- Capacitar al personal en el manejo de la herramienta 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".