



PQRSD



Instructivo

para la atención y trámite de PQRSD
(*Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias*)



	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

TABLA DE CONTENIDOS

1. Introducción	4
2. Objetivo	4
3. Alcance	4
4. Aspectos generales	5
4.1. Qué es un derecho de petición?.....	5
4.2. Gratuidad.....	5
4.3. Presentación y radicación del derecho de petición.....	6
4.4. Peticiones verbales.....	6
4.5. Requisitos y contenido del derecho de petición.....	6
5. Canales y mecanismos de atención de derechos de petición	7
5.1. Atención personal.....	9
5.2. Radicación por correspondencia.....	10
5.3. Atención telefónica	10
5.4. Ventanilla única	11
5.5. Chat	11
5.6. Correo electrónico institucional	12
5.7. Buzón de sugerencias	12
6. Glosario y términos de respuesta.....	13
7. Lineamientos especiales para la atención de PQRSD y requerimientos de información.....	15
7.1. Organización para el trámite interno de las PQRSD	18
7.2. Información y documentos reservados.....	20
7.3. Rechazo de las peticiones por motivo de reserva.....	21
7.4. Insistencia del solicitante en caso de reserva.....	21
7.5. Inaplicabilidad de las excepciones. el carácter reservado.....	22
7.6. Reproducción de documentos	22
7.7. Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima.....	22
7.8. Respuesta a peticiones.....	23
7.9. Lenguaje claro.....	23
7.10. Atención PQRSD en lenguas nativas	24
8. Normatividad vigente.....	25

	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

9. Atención a población discapacitada.....	27
10. Atención a niños, niñas y adolescentes.....	29
11. Trámites y servicios de parques nacionales naturales.....	29
12. Protocolos de servicio al ciudadano.....	35
13. Procedimiento de respuesta en Orfeo PQRSD.....	36
14. Control de cambios.....	32

	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

1. INTRODUCCIÓN

La petición es un derecho fundamental que le asiste a toda persona, para realizar consultas ante autoridades y entidades estatales y particulares, garantizado por la Constitución Política de Colombia y la ley 1755 de 2015. Esta incluye además solicitudes de documentos, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, lo que es conocido como Sistema de PQRSD.

El artículo 23 de la Constitución establece que *“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”*.

Teniendo en cuenta lo anterior, Parques Nacionales Naturales cuenta con un sistema de atención de PQRSD, que le permite conocer las inconformidades, sugerencias y preferencias de los ciudadanos, de manera eficiente y efectiva, con el objetivo de brindar el mejor servicio.

2. OBJETIVO

Regular el trámite interno de las peticiones o actuaciones que se presenten en Parques Nacionales Naturales de Colombia, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulen la materia, de modo que se ajuste y atienda las necesidades de los ciudadanos.

3. ALCANCE

Salvo los trámites, procedimientos o actuaciones que cuentan con regulación contenida en normas especiales, y salvo órdenes de autoridades judiciales, lo previsto en el presente reglamento se aplica a toda petición que inicie cualquier persona o institución, en interés general o particular, ante Parques Nacionales Naturales de Colombia.

	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

4. ASPECTOS GENERALES

¿Qué es un derecho de petición?



El derecho de petición, además de ser un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, es el principal instrumento jurídico mediante el cual cualquier ciudadano puede acudir a la Administración Pública de manera respetuosa por motivos de interés general o particular con el fin de obtener una pronta resolución de fondo y completa de su solicitud, en los términos señalados en la Ley.

Mediante el Derecho de Petición entre otras actuaciones, se podrá solicitar lo siguiente:

1. El reconocimiento de un derecho,
2. La intervención de una entidad o funcionario,
3. La resolución de una situación jurídica,
4. La prestación de un servicio,
5. Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
6. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos
7. Interponer recursos.

Gratuidad

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

Presentación y radicación del derecho de petición:

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

Peticiones Verbales

La presentación puede ser verbal, para lo cual se debe dejar constancia de la misma, o por escrito en cualquiera de los canales de atención designados para ello. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Requisitos y contenido del derecho de petición:

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

Parques Nacionales Naturales de Colombia no puede negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

5. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	
Atención Presencial	Atención Personal	<u>Nivel Central:</u> Calle 74 no 11 – 81 Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm	
	Correspondencia	<u>Territorial Amazonía:</u> Calle 14 No. 8 – 79 piso 2 Bogotá <u>Territorial Orinoquía:</u> Cra 39 No 26C-47 Villavicencio <u>Territorial Caribe:</u> Calle 17 N. 4 – 06 Santa Marta <u>Territorial Pacífico:</u> Calle 29 Norte No. 6N-43 Cali <u>Territorial Andes Occidentales:</u> Carrera 42 No. 47 – 21 Medellín. <u>Subsede Popayán:</u> Carrera 9 No. 25N-06 Popayán <u>Territorial Andes Nororientales:</u> Avenida Quebrada Seca No. 30-12 Bucaramanga		
Atención telefónica	Línea gratuita nacional	018000129722		Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm
	Línea fija desde Bogotá	3532400 ext. 3011 – 3012		

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

Virtual	Formulario electrónico en página web	www.parquesnacionales.gov.co Ruta: http://www.parquesnacionales.gov.co/portales/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles
	Correo electrónico institucional	atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co buzon.amazonia@parquesnacionales.gov.co buzon.dtao@parquesnacionales.gov.co buzon.dtan@parquesnacionales.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles
	Chat	http://www.parquesnacionales.gov.co/portales/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/	El servicio de chat de información al ciudadano ofrece sus servicios desde las 8 a.m. hasta las 12 m.
	Ventanilla Única	http://vu.parquesnacionales.gov.co/	La ventanilla única es un aplicativo que funciona las 24 horas del día. A través de este se puede radicar peticiones, incluso de manera anónima, acceder a los trámites que ofrece la entidad y a consultar certificaciones de traslape de puntos, polígonos y áreas de interés y proyectos con las áreas protegidas del SINAP.
Buzón de sugerencias	Buzones de sugerencias	Sede de nivel central y cada una de las Direcciones Territoriales señaladas en el punto de atención presencial.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm



INSTRUCTIVO DE PQRSD

Código: AU_IN_04

Versión: 6

Vigente desde: 28/12/2018

Atención personal

En los puntos de atención mencionados anteriormente, el peticionario puede presentar verbalmente o por escrito una petición. Si es posible, el encargado de la atención al ciudadano resuelve de manera inmediata la solicitud, de lo contrario, se debe radicar la misma para darle el correspondiente trámite.

Si el usuario desea hacer la solicitud por escrito, Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con un formato de PQRSD.

En el caso de los derechos de petición verbales, el personal encargado de la atención al ciudadano debe:

Diligenciar el formato de derechos de petición verbales.

1. Realizar la radicación del respectivo documento.
2. Solicitar al usuario la correspondiente firma del derecho de petición.
3. Generar y entregar al usuario la constancia de la solicitud radicada.



		FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Código: AU_FO_03
		Versión: 4	
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 07/02/2017	
Autorización tratamiento de datos personales			
Mediante el registro de mis datos personales en el presente formulario, autorizo a Parques Nacionales Naturales de Colombia para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de adelantar la atención de mi petición, así como para evaluar la calidad de la atención al ciudadano, o igualmente para realizar procesos de conciliación de usuarios. <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			
Autorizo la recolección, almacenamiento y uso de los datos personales con la finalidad de recibir información sobre temas relacionados con las funciones de Parques Nacionales Naturales, sobre los servicios que presta, y las publicaciones que elabora dicha entidad. <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			
Firma _____			
<small>Este formato está diseñado de acuerdo al Manual Interno de Política y Procedimiento de Datos Personales de Parques Nacionales Naturales de Colombia, que contiene las peticiones para el tratamiento de la información recogida, así como los procedimientos de consulta y reclamación que le permitirán hacer efectivos sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos en la siguiente dirección electrónica: http://www.parquesnacionales.gov.co/guest/14/verDetalle/14/ciudadano/Manual%20Interno%20de%20políticas%20de%20tratamiento%20de%20datos%20personales/</small>			
Ciudad	Fecha / /	Consecutivo No.	
Persona Natural	No. de identificación:	Persona Jurídica	NIT
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
Género M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		Nacionalidad	
Teléfono		Ciudad de residencia	
Dirección		Correo electrónico	
Edad: <input type="checkbox"/> 16 a 25 años <input type="checkbox"/> 26 a 35 años <input type="checkbox"/> 36 a 50 años <input type="checkbox"/> Mayor a 50 años			
Lugar de procedencia		País	
Si pertenece a una de las siguientes comunidades por favor indique cuál			
<input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Afrodescendiente <input type="checkbox"/> Otro Indique cuál: _____			
Si presenta algún tipo de discapacidad por favor indique cuál			
<input type="checkbox"/> Motor <input type="checkbox"/> Sensorial <input type="checkbox"/> Cognitiva <input type="checkbox"/> Psico-social <input type="checkbox"/> Cognitivo Intelectual			
Seleccione el rango de su estrato socioeconómico <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6			
¿Cuál es su nivel educativo?			
<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Pregrado <input type="checkbox"/> Posgrado <input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores			
¿Cuál es su ocupación?			
<input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Empleado <input type="checkbox"/> Desempleado <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Pensionado			
¿Posee conexión a internet en su casa? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No			
¿Con qué frecuencia puede acceder a internet? <input type="checkbox"/> Diaria <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Nunca			
Marque con una X el tipo de su solicitud			
Queja	Reclamo	Solicitud de información (solicitudes documentales)	
<input type="checkbox"/> Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	<input type="checkbox"/> Inconformidad referente a la prestación indebida de los servicios de la Entidad, o a la no atención oportuna de una solicitud.	<input type="checkbox"/> La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y a que se expida copia de sus documentos.	
Consulta	Peticiones entre entidades	Sugerencia	
<input type="checkbox"/> La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto técnico y/o opinión de la Entidad frente a los motivos que le han sido consultados.	<input type="checkbox"/> Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	<input type="checkbox"/> Es una propuesta que se presenta para recibir o mejorar un proceso o servicio de la Entidad.	
Denuncia	Felicitación	Otro	
<input type="checkbox"/> Es el relato que un ciudadano realiza, para señalar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de actuar los mecanismos de investigación y sanción.	<input type="checkbox"/> Manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los servicios, y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	<input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____	

Descripción de la PQR	
Nombre funcionario, contratista, área protegida, Dirección Territorial o dependencia que motivó la queja o denuncia: _____	
Anexo documentos <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Cúlele: _____	
Desea recibir respuesta a: <input type="checkbox"/> Como electrónico <input type="checkbox"/> Dirección de residencia:	
Derecho de petición verbal <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
Agradecemos el tiempo que se ha tomado para diligenciar este formato, pronto nos estaremos comunicando con usted.	
Espacio exclusivo para Parques Nacionales Naturales	
Motivos que origina la PQR	
Servicio: <input type="checkbox"/> Ecoturismo <input type="checkbox"/> Centro de Documentación <input type="checkbox"/> Tienda de Parques	
También: _____	
Motivos y procesos de apoyo: _____	
Protección de datos personales: _____	
Datos de la persona que recibe la PQR	
Nombre y apellido: _____ Fecha de recibí: _____ Firma de recibí: _____	
Dependencia: _____	
Observaciones: _____	

	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

Radicación por correspondencia

En la ventanilla de correspondencia, se registran y se reasignan a la dependencia competente las solicitudes que se ingresan por este canal.



Atención telefónica



El ciudadano puede tener interacción en tiempo real con el personal de Parques Nacionales, quienes a través de la línea gratuita nacional y/o línea fija de nivel central en la ciudad de Bogotá, o en cada una de las Direcciones Territoriales, atienden sus requerimientos desde el Centro de Atención al Ciudadano.

Una vez se recibe la llamada, se registra en el formulario de la página web, en el link: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias/> y después de radicado en Orfeo se direcciona a la Dependencia o Grupo competente para dar respuesta de la solicitud.

	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

Ventanilla Única

El peticionario que requiere presentar un derecho de petición, puede ingresar a la página Web de Parques Nacionales Naturales, link Servicio al Ciudadano, opción Ventanilla Única o a través de la página: <http://vu.parquesnacionales.gov.co/> , en donde encontrará diversos módulos que le permitirán acceder al registro de una petición o como un usuario registrado.

VENTANILLA ÚNICA

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA


Peticiones Anónimas


Usuarios
Registrar Usuario Recuperar Clave


Estado Solicitud

Parques Nacionales Naturales de Colombia, en consonancia con las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 y ley 1581 de 2012, a través de este aplicativo busca garantizar el acceso a la información, la celeridad en los trámites y en la prestación de los servicios que tiene a su cargo. Así mismo, la Entidad es responsable del tratamiento de los datos personales de los usuarios, los cuales serán incluidos en nuestras bases de datos y utilizados para las siguientes finalidades: Lograr una eficiente comunicación Usuario - Entidad; Facilitar el acceso general a la información de Parques Nacionales; Proveer el acceso a nuestros trámites y servicios; Informar sobre nuevos trámites y servicios relacionados con el o los adelantado (s) o realizado(s); Informar sobre cambios realizados en los mismos; Evaluar la calidad del servicio; Realizar estudios sobre hábitos de consumo. Usted podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y eliminar sus datos personales, realizar consultas y reclamos indicados en la ley 1581 de 2012 y demás normas que lo complementen o sustituyan, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin. Puede ingresar a la página web <http://www.parquesnacionales.gov.co>, opción Servicio al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos - Ingrese aquí sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, o comunicarse al teléfono 353 2400 extensión 3011 o 3012, o en la sede principal Calle 74 N° 11 - 81 de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Chat

Está disponible en el link: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/> , y se encuentra disponible de 8:00 a.m. a 12 m.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

Correo electrónico institucional

Todo correo electrónico de funcionarios y/o contratistas que haga referencia a la solicitud de información o documentos vinculados al desarrollo de sus funciones y/o actividades deberá ser radicado en el aplicativo ORFEO, para efectos de seguimiento y control, y se considerará como Derecho de Petición.

Parques Nacionales Naturales de Colombia a través de la oficina de servicio al Ciudadano cuenta con un correo institucional: atención.usuario@parquesnacionales.gov.co

El correo debe contener los siguientes datos:

- 1) Para: atención.usuario@parquesnacionales.gov.co
- 2) Asunto del correo.
- 3) Nombre del remitente.
- 4) Nombre Entidad o dependencia remitente. (En aquellos casos que aplique)
- 5) Ubicación
- 6) Dirección física y/o correo electrónico del ciudadano
- 7) Dirigido a: Dependencia encargada. (Si la conoce)



Buzones de Sugerencias

Parques Nacionales Naturales como una estrategia para facilitar la recepción de sugerencias, tiene dispuestos en los sitios de mayor afluencia de usuarios, buzones de sugerencias, provistos de un formato para que el cliente interno o externo escriba dichas sugerencias.

La revisión de estas últimas deberá realizarse diariamente con el fin de radicarlas y darles el trámite correspondiente.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

6. GLOSARIO Y TÉRMINOS DE RESPUESTA

Cuando se trate de una solicitud con carácter de derecho de petición, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 se deberá dar trámite en los siguientes términos:

Clase de petición	Definición	Referencia normativa	Término de respuesta
Derecho de Petición de Interés General o Particular	<p>General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario.</p> <p>Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad</p>	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Queja	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Solicitud de Información	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Consulta	La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa.	Ley 1755 de 2015	30 días hábiles
Denuncia	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles



INSTRUCTIVO DE PQRSD

Código: AU_IN_04

Versión: 6

Vigente desde: 28/12/2018

	hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.		
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Peticiones de Informes del Congreso	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.	Ley 5 de 1992	5 días hábiles
Peticiones de Documentos del Congreso	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar documentos a una entidad pública.	Ley 5 de 1992	10 días hábiles
Felicitación	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo datos personales	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012,	15 días hábiles
Consulta datos personales	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	10 días hábiles

Se debe tener en cuenta los diferentes términos, como los establecidos por los órganos de control, la rama legislativa y rama judicial y/o entidades que ejerzan funciones jurisdiccionales, para emitir respuesta de temas específicos

LOS TÉRMINOS CUENTAN EN DÍAS HÁBILES A PARTIR DEL DÍA HÁBIL SIGUIENTE A LA FECHA DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD EN PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA, CUALQUIERA QUE SEA EL MEDIO POR EL CUAL INGRESÓ

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

7. LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

De acuerdo al Manual de Gestión Ética para las entidades del Estado, frente a las prácticas de servicio al cliente¹, la atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque del servicio público, es decir, en términos respetuosos, corteses y oportunos, garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad sea veraz y pertinente.

Esto implica estructurar la comunicación de la entidad de manera que se consulte a la ciudadanía y se le informe permanentemente sobre los asuntos que la afectan, permitiendo procesos de circulación de la comunicación que retroalimenten a las diferentes instancias y hagan transparente y confiable a la administración pública.

Situación	Procedimiento
1. Atención prioritaria	<p>Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad.</p> <p>Cuando sean presentadas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ un niño(a) o adolescente. ✓ Adultos Mayores ✓ Mujeres embarazadas ✓ Personas en situación de vulnerabilidad ✓ Grupos étnicos minoritarios. <p>Cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.</p>
2. Atención a Grupos Étnicos Minoritarios	<p>A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.</p>

¹ Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público. Linares G. Carolina. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, 2014. Págs. 21-23.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

	<p>En el caso en que el usuario no se comunique en español. Se debe proceder de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. ✓ Si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. ✓ Si no se cuenta con alguna de alguna de estas alternativas, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, que exigirá paciencia y voluntad de servicio. ✓ Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
3. No es posible resolver la petición en los términos señalados	<p>Se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta, sin exceder del doble del término inicialmente determinado.</p>
4. Peticiones incompletas	<p>Si al momento de radicar la petición no presenta la información suficiente, o no es completamente clara, el personal de Parques Nacionales deberá indicarlo al peticionario, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.</p> <p>Si la petición se encuentra radicada, los servidores públicos deberán indicarlo por escrito al peticionario dentro de los 10 días siguientes a su recepción para que complete la información. El ciudadano dispone de un (1) mes para complementar la información.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, en el tiempo ya mencionado.</p>



INSTRUCTIVO DE PQRS

Código: AU_IN_04

Versión: 6

Vigente desde: 28/12/2018

	<p>La Entidad deberá actuar conforme a lo mencionado en el numeral 5, “Desistimiento tácito”.</p>
<p>5. Desistimiento tácito</p>	<p>Se entenderá como desistimiento tácito, si luego del mes otorgado para completar la información, el ciudadano no completa su petición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento.</p> <p>La Entidad deberá decretar el desistimiento mediante un auto de archivo, citando el número de radicado de la solicitud, la fecha en la que se solicita al usuario completar la información para continuar con el trámite de la petición, mencionando el artículo 17 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015 y proceder al archivo del expediente.</p> <p>Se deberá notificar personalmente. Contra este acto únicamente procede recurso de reposición.</p>
<p>6. Desistimiento expreso</p>	<p>Se considera como desistimiento expreso cuando el ciudadano informa a la Entidad que desiste de su petición. La Entidad podrá continuar de oficio con la respuesta, si la considera de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.</p>
<p>7. Funcionario sin competencia - Traslado</p>	<p>Se deberá remitir la solicitud a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción y se deberá enviar copia del oficio remitido al peticionario.</p>
<p>8. Petición oscura</p>	<p>Se entenderá como petición oscura aquella en la que no se comprende la finalidad u objeto de la petición. En tal caso, esta se devolverá al interesado para que</p>

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

	la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivará la petición.
9. Peticiones reiterativas	<p>En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.</p> <p>Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.</p>
10. Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una solicitud irrespetuosa, la Entidad podrá rechazarla.

ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRS

El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Por esta razón, se reglamentan las siguientes situaciones para el trámite de PQRS:

- a. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten².
- b. **PETICIONES DERIVADAS.** Cuando una petición deba ser atendida por varias dependencias por razón de competencia, deberá ser reasignada a cada una de ellas y consolidará la respuesta la dependencia que tenga mayor injerencia en la misma. En caso de conflicto o duda por competencia, éstas deberán ser resueltas por la **Oficina Asesora Jurídica**.

² "El derecho de petición no resulta vulnerado cuando la autoridad omite reiterar una respuesta dada por ella misma al solicitante. El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha." Sentencia T-414 de 1995.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

- c. Si una vez radicada y repartida la petición a una dependencia, se observa que Parques Nacionales Naturales no está obligada a atenderla, se hará remisión al organismo competente dentro del término máximo de cinco (5) días. En todo caso, en el mismo término, se responderá al peticionario indicando la falta de competencia para resolver y la entidad a la cual se ha dado traslado.
- d. Inmediatamente la petición, solicitud de información, solicitud de documentos, consulta, queja, reclamo y sugerencia sea direccionada al área competente, se debe verificar el tipo de petición y asignar el respectivo tipo documental, **en caso de que correspondencia no haya tipificado el documento de forma correcta, la persona responsable de la respuesta debe proceder a asignar la clase de la solicitud de acuerdo a la respectiva Tabla de Retención Documental.**
- e. Se recomienda realizar el proyecto de respuesta con una antelación máxima de **tres (3)** días al vencimiento de la fecha, con el fin de que el jefe o el coordinador del área correspondiente la revisen y envíe la respuesta al peticionario en tiempo.
- f. **AUTO DE ARCHIVO:** En aquellos casos en que el peticionario incurra en la situación descrita en el artículo 17 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015, es decir, desista de la petición o cumplido el tiempo establecido por la ley para completar el trámite necesario para dar respuesta a su solicitud, se debe elaborar el correspondiente Auto de archivo y notificar al usuario del mismo.
- g. En todos los eventos, el encargado de resolver la solicitud tendrá en cuenta que la respuesta debe referirse al fondo de la materia sometida a su análisis y que la pronta solución de la misma no se limita al deber de dar contestación.
- h. El responsable de atención al ciudadano en cada Dirección Territorial realiza seguimiento periódico a las peticiones, solicitudes de información, de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias e informa de su estado al Grupo de Procesos Corporativos, mediante un informe mensual.
- i. **PROCESO DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN INTERNO:** Toda denuncia de actos de corrupción interno de Parques Nacionales deberá ser remitida al Grupo de Control Disciplinario.
- j. **PROCESO DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCIÓN EXTERNO:** Toda denuncia de actos de corrupción externa formulada ante el Parques Nacionales Naturales y que no sea competencia de la Entidad, la dependencia deberá realizar el trámite correspondiente de traslado a las entidades de control si es del caso.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS

El artículo 74 Constitución Política de Colombia establece que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

De igual forma, el artículo 24, Ley 1755 de 2015, expresa que solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:



1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros del personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos. Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA

Artículo 25 de la ley 1755 de 2015: indica que toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, el artículo 26. De la ley 1755 de 2015 indica que corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días de la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. EL CARÁCTER RESERVADO

La ley 1755 de 2015, artículo 27. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Dichas autoridades asegurarán la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

Artículo 29. Ley 1755 de 2015. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

NOTIFICACIÓN A PQRS RADICADAS DE MANERA ANÓNIMA

De acuerdo a lo señalado por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Dichas notificaciones se encuentran disponibles en el link:
<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/normatividad/notificaciones/>

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

RESPUESTA A PETICIONES

La respuesta que se da a las peticiones, debe ser oportuna, de fondo, es decir, debe remitirse exactamente a lo consultado, no a casos similares o semejantes, debe conducir a una solución, ser clara, precisa, pertinente. Si esto no es posible, debe expresarse claramente, y si es necesario, sugerir el procedimiento a seguir, indicar la autoridad o instancia a la que se debe recurrir para conseguir la solución que se pretende con el derecho de petición.

Nota: Siempre se debe registrar en el Gestor Documental ORFEO, evidencia del envío de la respuesta al usuario, sin importar el medio por el cual se haya remitido.

LENGUAJE CLARO

Estrategia desarrollada por el Estado colombiano, en atención a su deber de garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de sus deberes, con los siguientes fines:

- ✓ Aumentar la eficiencia de la gestión.
- ✓ Promover la transparencia
- ✓ Reducir el uso de intermediarios
- ✓ Fortalecer el acceso a la información
- ✓ Facilitar el control y la participación ciudadana
- ✓ Fomentar la inclusión social.



Implica la transmisión clara y efectiva de información sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad, mediante la traducción y elaboración de documentos en un lenguaje cotidiano, orientado a promover y facilitar la participación de los ciudadanos, empleando menos tecnicismos y siendo más detallados y específicos.

Para comunicarse en Lenguaje Claro, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Identificar que se quiere comunicar.
2. Relaciono los conceptos con la realidad y entorno del usuario.
3. Expresar los conceptos técnicos y jurídicos en lenguaje sencillo y claro.
4. Revisar la información relevante para el lector y determinar una secuencia lógica.
5. Evitar párrafos u oraciones demasiado largos.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

6. Emplear un adecuado tamaño de letra.
7. Determinar si es necesario el uso de ayudas visuales para facilitar la comprensión del texto.
8. Definir por que medio se comunicará con el usuario.

El esquema general que se debe tener en cuenta, consta de cuatro (4) pasos:



El principio fundamental de la comunicación, debe ser considerando las expectativas y necesidades de los ciudadanos, es decir, reconocer al usuario como el eje fundamental del servicio.

Cuando existan dudas al respecto, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), ofrece en su portal web, una serie de guías para servidores públicos, que ofrecen lineamientos y orientaciones al respecto. Estas podrán ser consultadas en el link: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

Atención PQRS en Lenguas Nativas

El procedimiento de atención a grupos étnicos minoritarios como pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos Gitanos, que hablen una lengua diferente al español, debe ser el siguiente:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. Adicionalmente, se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- Verificar si el usuario viene junto a un acompañante que hable español.
- Si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona. Se puede acudir a una Dirección Territorial o Área Protegida. **(Este debe ser el primer paso a seguir).**
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que indique con señas su solicitud o que se exprese en forma escrita o verbal, de considerarse necesario se puede grabar su petición en la lengua nativa. Puede ser un procedimiento dispendioso, que exigirá paciencia y voluntad de servicio.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

- En caso de que se requieran documentos al usuario, se deben solicitar los mismos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- Una vez se tenga la solicitud, si no se encontró apoyo de un traductor dentro de la entidad, se puede solicitar apoyo al Ministerio de Cultura, con el fin de buscar y designar un traductor para atender el requerimiento, conforme al listado de traductores que dicha entidad ofrezca.
- Se debe enviar un correo electrónico a la dirección poblaciones@mincultura.gov.co, indicando todas las posibles especificaciones, con el fin de determinar en qué idioma se encuentra la petición.
- El Ministerio ofrecerá un directorio de traductores según la lengua requerida.
- La entidad, se pondrá en contacto con el traductor elegido, tras lo cual se acordarán los honorarios, entre la entidad y el traductor, previa la verificación de la disponibilidad presupuestal.
- Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta y posteriormente al usuario.

8. NORMATIVIDAD VIGENTE

TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	ASUNTO QUE REGULA
Constitución Política de Colombia	Constitución Política de Colombia
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Ley 734 de 2002	Código Único Disciplinario
Ley 962 de 2005	Ley Antitrámites
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 3572 de 2011	Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales, se determinan sus objetivos, estructura y funciones.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 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.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

9. ATENCIÓN A POBLACIÓN DISCAPACITADA

Parques Nacionales Naturales de Colombia, teniendo en cuenta las diferencias presentes en los usuarios y con base en el principio de inclusión social y de los derechos que posee la población discapacitada, ofrece diferentes mecanismos para atender sus requerimientos.

La Entidad cuenta con el servicio de interpretación en línea SIEL, disponible en la Sede Central de Bogotá, y en las sedes de Bucaramanga, Villavicencio y Santa Marta que facilita la comunicación entre personas con discapacidad auditiva y oyentes.



Adicionalmente se pueden comunicar con la oficina de Bogotá, por medio del CENTRO DE RELEVO (<https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>), el cual los comunicará en un horario de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes, con el teléfono 353 2400 extensión 3011 y 3012 y a la línea de atención gratuita 01 8000 129722. De igual forma puede comunicarse través del correo electrónico atención.usuario@parquesnacionales.gov.co, ecoturismo@parquesnacionales.gov.co.

Para más información, ingresar al link: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/>

EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS

Conforme a lo establecido en los protocolos de Servicio al Ciudadano, la atención preferencial, debe brindarse prioritariamente a los ciudadanos que se encuentran en situaciones especiales, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja

Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

Se debe dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

Según el tipo de discapacidad que tenga la persona, se debe tener en cuenta:

DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS:

1. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
2. Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
3. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

DISCAPACIDAD VISUAL:

1. Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
2. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
3. Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola

DISCAPACIDAD CON SORDOCEGUERA

1. Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
2. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
3. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

DISCAPACIDAD COGNITIVA:

1. Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

DISCAPACIDAD MENTAL:

1. Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
2. Confirmar que la información dada ha sido comprendida.



	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

10. ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



De conformidad con el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente, sin necesidad de representación de un abogado o de una persona mayor, solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés primordial, bienestar personal y su protección especial.

Para su atención, se recomienda revisar lo establecido en los Protocolos de Servicio al Ciudadano, disponibles en la página: <http://www.parquesnacionales.gov.co/porta/es/servicio-al-ciudadano/protocolos-de-servicio-al-ciudadano/>

11. TRÁMITES Y SERVICIOS DE PARQUES NACIONALES NATURALES

MOTIVO DE LA SOLICITUD	TEMA	TIPOLOGÍA
SERVICIO	ECOTURISMO	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifa de Parques • Concesiones o contratistas PNN • Información ecoturística • Reservas ecoturísticas • Robos • Basuras • Atención al usuario • Consistencia y veracidad de la información • Actos de corrupción • Actos delictivos • Rutas de acceso • Transporte • Alojamiento • Infraestructura y/o señalización

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

	CENTRO DE DOCUMENTACIÓN/PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamo por disponibilidad de información • Atención al usuario • Consistencia y veracidad de la información • Actos de corrupción • Actos delictivos • Préstamo interbibliotecario • Consulta base de datos
	TIENDA DE PARQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al Cliente • Calidad del producto • Precio • Instalaciones/Ubicación • Contratistas y proveedores • Consistencia y veracidad de la información • Oferta de productos • Actos delictivos • Actos de Corrupción • Devoluciones
TRÁMITES	VITAL (Ventanilla de Trámites Ambientales)	<ul style="list-style-type: none"> • Registro usuario en el aplicativo • Errores aplicativo
	TRÁMITES	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de reservas Naturales de la sociedad civil • Solicitud de concesión de aguas superficiales en Parques Nacionales Naturales • Permiso de toma y uso posterior de fotografías y filmaciones en Parques Nacionales Naturales • Permiso de vertimiento en Parques Nacionales Naturales • Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

		<p>las construcciones existentes en el Parque Nacional Natural Los Corales del Rosario y de San Bernardo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance • Permiso de recolección (individual y marco) de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial • Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales • Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas en Parques Nacionales Naturales • Concesión de Aguas subterráneas • Actos delictivos • Actos de corrupción
--	--	---

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DE PNN	PROCESOS MISIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Administración y manejo del sistema de PNN • Formulación e implementación de políticas, planes, programas, proyectos y normas con relación al Sistema de PNN • Reserva, alinderación, delimitación, declaración y ampliación de las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales. • Adquisición de bienes inmuebles y derechos constituidos en los predios ubicados en PNN. • Liquidación, cobro y recaudación de los derechos, tasas, multas, contribuciones, y tarifas por el uso y aprovechamiento de recursos naturales del Sistema de PNN • Registro Único Nacional de áreas protegidas del SINAP • Actos delictivos • Actos de corrupción
--	----------------------------	---



INSTRUCTIVO DE PQRS

Código: AU_IN_04

Versión: 6

Vigente desde: 28/12/2018

	FUNCIONES POLICIVAS Y SANCIONATORIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Vertimiento, introducción, distribución, uso o abandono de sustancias tóxicas o contaminantes. • Utilización productos químicos de efectos residuales y de explosivos. • Actividades agropecuarias, industriales, hoteleras, mineras y petroleras. • Tala, socola, rocerías. • Fuegos • Excavaciones • Daño a las instalaciones, bienes del área. • Caza • Pesca • Recolección de flora y fauna. • Introducción de especies de flora y fauna. • Juegos pirotécnicos o sustancias inflamables. • Basuras en lugares no habilitados para ello. • Ruidos o utilización de instrumentos sonoros. • Alterar señales, avisos, vallas y mojones.
	PROCESOS DE APOYO	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de apoyo • Actos delictivos

	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

		<ul style="list-style-type: none"> • Actos de corrupción
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de datos personales, corrección de datos personales, eliminación de datos personales. • Consulta de los datos personales que reposan en PNN

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

12. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta que el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado y el eje fundamental de la administración pública, Parques Nacionales desarrolló un documento denominado “Protocolos de Servicio al Ciudadano”, un conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o lineamientos para garantizar que la comunicación y la atención al ciudadano sean efectivas y satisfactorias.

Los Protocolos de Servicio están dispuestos para todos los canales de atención, para que sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios respecto a las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y/o usuarios.

Este documento busca generar una participación activa y una mejora continua en el manejo de situaciones que se presentan en el día a día por los distintos medios de contacto, a través de los cuales se dará solución a cada uno de los requerimientos generados.

En este se encontrarán las herramientas que permiten prestar una adecuada atención según las necesidades de los distintos usuarios. Pueden ser consultados en el link: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/protocolos-de-servicio-al-ciudadano/>

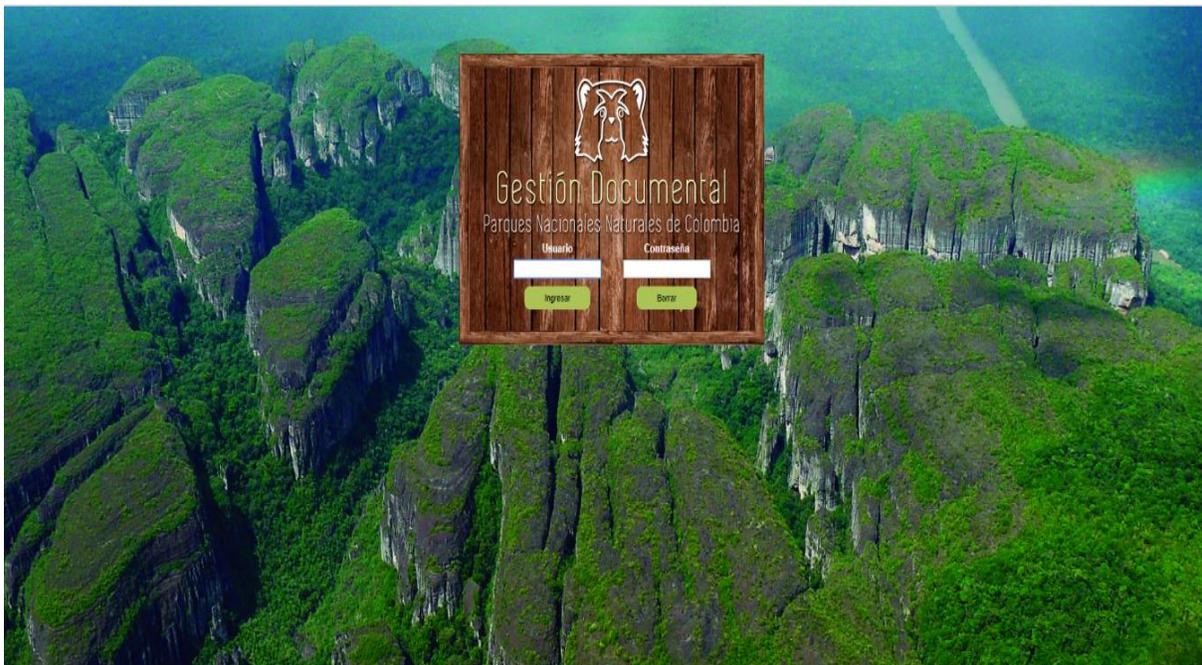


	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

13. PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA EN ORFEO PQRSD

Para adelantar el proceso de respuesta en el Sistema de Gestión Documental de Orfeo, se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

1. Dirigirse a la página web: <http://orfeo.parquesnacionales.gov.co/login.php>





INSTRUCTIVO DE PQRSD

Código: AU_IN_04

Versión: 6

Vigente desde: 28/12/2018

- Se ingresa a la bandeja de entrada y se selecciona el Orfeo al cuál se dará respuesta. Es muy importante tener en cuenta que **“la respuesta siempre se debe dar en el mismo radicado de origen”**.

Numero Radicado	Fecha Radicada	Anexo	Remiteste	Tipo Documento	Dias Restantes	Envíalo Dar
20184600000253	2018-01-18 16:09:33	Compromiso Plan Anticorrupción	ALEXANDER MARTINEZ MONTERO	Informes	34	LORETOR
20184600000254	2018-01-18 16:09:33	Análisis de causas y Plan de mejoramiento indicador Octubre - Diciembre de 2017	JORGE EDUARDO CEBALLOS BETANCUR	Informes	33	LORETOR

- Una vez ubicados en el “Histórico” del mismo, se ingresa a la pestaña “DOCUMENTOS”, donde se debe dirigir a la opción “Anexar archivo”.

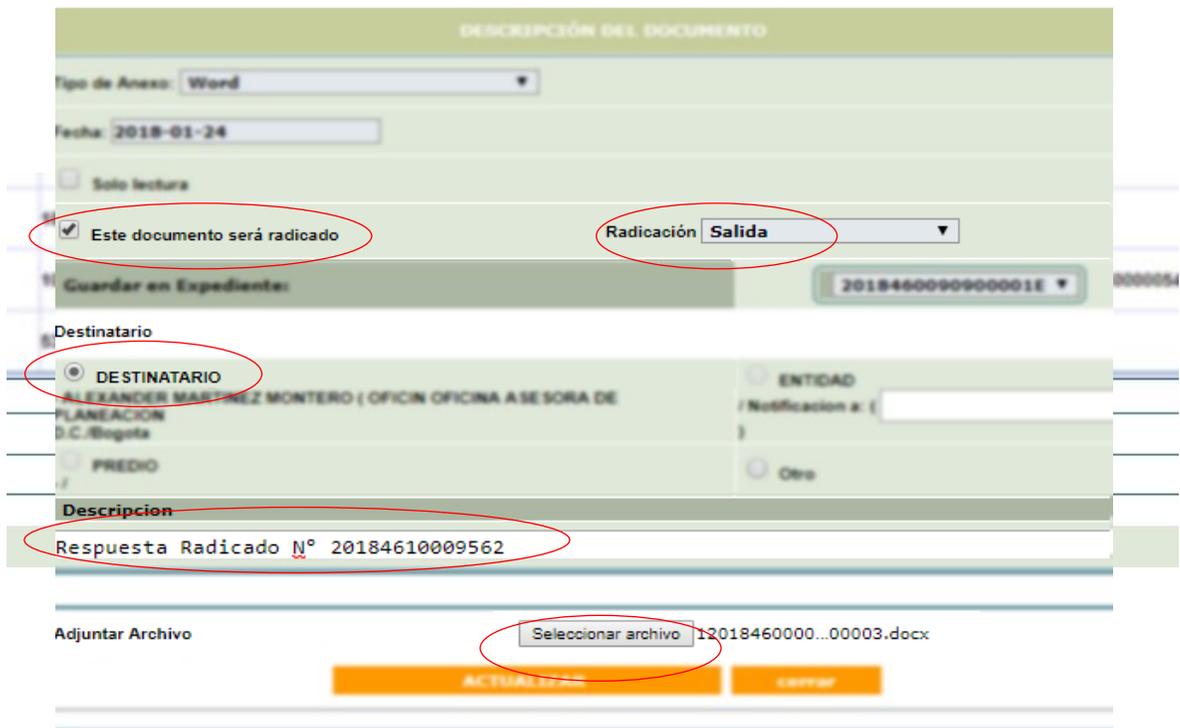
Información de Radicado | **Historico** | **Documentos** | Expedientes

SECCION	DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	USUARIO
SECCION DE ATENCION Y MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	SECRETARIA DE PLANEACION	2018-01-18 16:09:33	Requerimiento para No. 001	ALEXANDER MARTINEZ MONTERO
SECCION DE ATENCION Y MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	SECRETARIA DE PLANEACION	2018-01-18 16:09:33	Requerimiento para No. 001	JORGE EDUARDO CEBALLOS BETANCUR
SECCION DE ATENCION Y MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	SECRETARIA DE PLANEACION	2018-01-18 16:09:33	Requerimiento	JORGE EDUARDO CEBALLOS BETANCUR
SECCION DE ATENCION Y MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	SECRETARIA DE PLANEACION	2018-01-18 16:09:33	Requerimiento	JORGE EDUARDO CEBALLOS BETANCUR
SECCION DE ATENCION Y MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	SECRETARIA DE PLANEACION	2018-01-18 16:09:33	Requerimiento	JORGE EDUARDO CEBALLOS BETANCUR
SECCION DE ATENCION Y MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	SECRETARIA DE PLANEACION	2018-01-18 16:09:33	Requerimiento	JORGE EDUARDO CEBALLOS BETANCUR
SECCION DE ATENCION Y MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	SECRETARIA DE PLANEACION	2018-01-18 16:09:33	Requerimiento	JORGE EDUARDO CEBALLOS BETANCUR
SECCION DE ATENCION Y MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	SECRETARIA DE PLANEACION	2018-01-18 16:09:33	Requerimiento	JORGE EDUARDO CEBALLOS BETANCUR
SECCION DE ATENCION Y MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS	SECRETARIA DE PLANEACION	2018-01-18 16:09:33	Requerimiento	JORGE EDUARDO CEBALLOS BETANCUR

	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

- Una vez ingrese, se generará una ventana de “Información de Anexos”, donde se deben llenar las casillas de “Este documento será radicado”, debe indicar el destinatario de la misma, la descripción del documento y finalmente adjuntar el archivo.

Como el documento será enviado a un usuario externo, se debe generar una respuesta en el formato de **OFICIO** y se debe ingresar en la opción “Radicación” y seleccionar “Salida”. Finalmente se hace clic en la opción “Actualizar”.



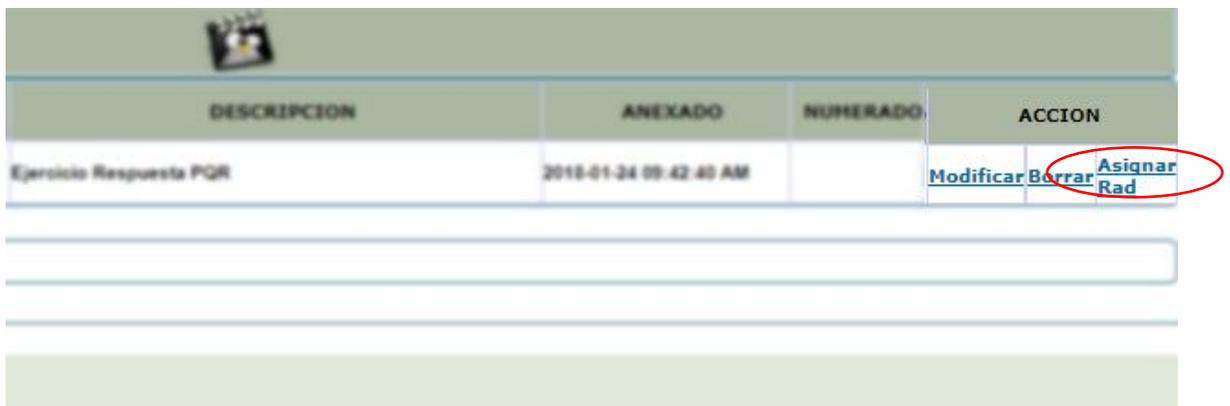
The screenshot shows a web form titled "DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO". Key elements are highlighted with red circles:

- Tipo de Anexo:** Word
- Fecha:** 2018-01-24
- Solo lectura
- Este documento será radicado
- Radicación:** Salida
- Guardar en Expediente:** 2018460090900001E
- Destinatario:** DESTINATARIO (selected), ALEXANDER MARTINEZ MONTERO (OFICIN OFICINA ASESORA DE PLANEACION S.C./Bogota)
- Descripcion:** Respuesta Radicado N° 20184610009562
- Adjuntar Archivo:** Selecionar archivo 12018460000...00003.docx

Buttons at the bottom include "ACTUALIZAR" and "Cerrar".

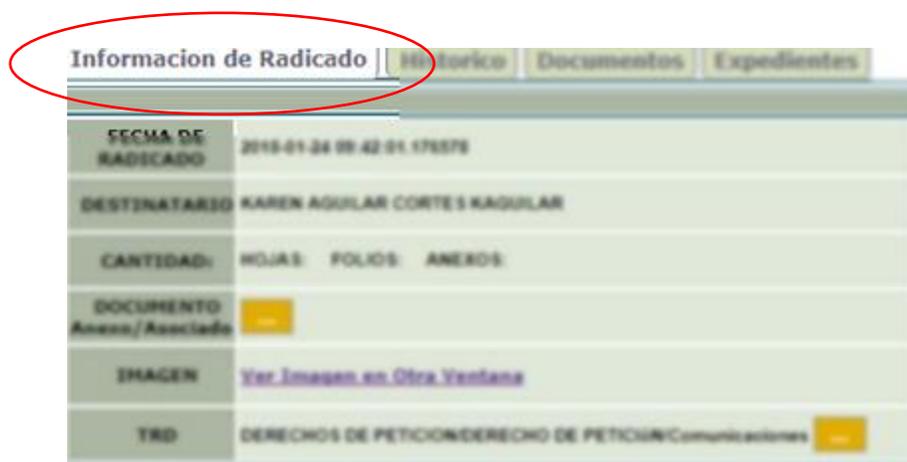
	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

5. Una vez se observe que el documento fue anexado correctamente, se debe radicar. **Siempre se debe realizar este procedimiento con el fin de que el sistema registre como finalizado la misma.** De lo contrario, esta permanecerá “En trámite”,



DESCRIPCION	ANEXADO	NUMERADO	ACCION
Ejercicio Respuesta PQR	2018-01-24 09:42:40 AM		Modificar Borrar Asignar Rad

6. Se debe tener en cuenta que una vez recibido el derecho de petición por la dependencia y usuario competente, este debe tipificar nuevamente el documento en la casilla de PQRS, ubicada en la opción “Información de Radicado”, tal y como se muestra en la imagen a continuación.



Información de Radicado	
FECHA DE RADICADO	2018-01-24 09:42:01.178578
DESTINATARIO	KAREN AGUILAR CORTES KAGULAR
CANTIDAD:	HOJAS: FOLIOS: ANEXOS:
DOCUMENTO	Anexo/Asociado 
IMAGEN	Ver Imagen en Otra Ventana
TRD	DERECHOS DE PETICION DERECHO DE PETICION/Comunicaciones 

	INSTRUCTIVO DE PQRS	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

ERAL		
Inicio de respuesta PQR		
PO DE PROCESOS CORPORATIVOS	MUN/DPTO	D.C./Bogotá
	PQRS : //	...
...	Nivel de Seguridad	Público
		...

A continuación se despliega una ventana, donde debe registrar la tipología que corresponda según la petición.

PQRS PNN - Google Chrome

orfeo.parquesnacionales.gov.co/pqrs_cla.php?r=2018460000933

SERVICIO QUE ORIGINA LA PQRS	ECOTURISMO ▼
TIPOLOGIA	Actividades agropecuarias o industriales ▼
DEPENDENCIA QUE GENERA LA PQRS	ARCHIVO DE DOCUMENTOS ▼
D.T. ENCARGADA DE LA RESPUESTA	DTAM - DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA ▼
<input type="button" value="Clasificar"/>	

NOTA: Revisar Instructivo Pautas Manejo Orfeo Numeral 6

	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

7. Una vez se radique la respuesta a la petición, se debe subir como anexo la evidencia que permita identificar el medio de envío del documento. En caso de ser enviado por correo electrónico, puede cargar el pantallazo que demuestre el envío del documento, tal y como se evidencia a continuación.

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Tipo de Anexo: **Acrobat Reader PDF** ▼

Fecha:

Solo lectura

Este documento será radicado Radicación **- Tipos de Radicacion -** ▼

Guardar en Expediente: ▼

Destinatario

REMITENTE
- CAMARA DE REPRESENTANTES () NO D.C./Bogota

ENTIDAD / Notificación a: ()

PREDIO -/ Otro

Descripcion

Adjuntar Archivo Correo de Re...0001852.pdf

	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

En el presente caso, se anexa el pantallazo del correo electrónico por el cual se envía respuesta al usuario. Se debe indicar cuál es el formato del documento que se pretende adjuntar, señalar la opción **“SOLO LECTURA”**, y en la descripción indicar que este documento corresponde al “Envío de respuesta” de la petición.

	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

14. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA ANTERIOR VERSION ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACION
22/05/14	1	<p>Se incluye el tema de Felicitaciones, en donde se indica la importancia de dar respuesta a las mismas</p> <p>Se elimina en el punto 5.2.4 el seguimiento a la calidad de respuesta toda vez que se está parametrizando la matriz en el ORFEO, y una vez se realicen ajustes se realizará una prueba piloto sobre el tema para así retomar el mismo.</p>
08/09/14	2	<p>Se reorganiza lo relacionado con Orfeo, especificando los aspectos a tener en cuenta en la radicación y respuesta de la PQRS. Se realizan ajustes relacionados con normatividad y se colocan algunas notas aclaratorias.</p>
05/09/17	3	<p>Se realizó la respectiva actualización normativa, ajustando definiciones, trámites y términos a la ley 1755 de 2015.</p> <p>Se incluyeron los canales de atención vía Chat y el servicio de interpretación en línea SIEL, para población discapacitada.</p> <p>Adicionalmente se incluyó toda la información correspondiente a los lineamientos para atender los requerimientos de información de los ciudadanos.</p>
25/01/2018	4	<p>Se anexa un apartado correspondiente al trámite que se debe seguir en el Gestor Documental de Orfeo, para radicar de manera correcta las respuestas a los derechos de petición.</p>
14/02/2018	5	<p>Se realizó ajuste normativo frente a peticiones del Congreso, se incluyeron lineamientos respecto de los Protocolos de Servicio al Ciudadano, la atención a personas discapacitadas y a niños, niñas y adolescentes, se incluyó dentro de los canales de atención la Ventanilla Única y la atención a peticiones en lenguas nativas Adicionalmente se incluyó dentro del proceso de respuesta en Orfeo de PQRSD un capítulo indicando como cargar las evidencias de envío de las respuestas a las peticiones.</p>

	INSTRUCTIVO DE PQRSD	Código: AU_IN_04
		Versión: 6
		Vigente desde: 28/12/2018

APROBACIÓN		
Elaboró	Nombre	Karen Stephany Aguilar Cortés
	Cargo	Contratista
	Fecha	17-12-2018
Revisó	Nombre	Luis Alberto Ortiz
	Cargo	Coordinador Grupo de Procesos Corporativos
	Fecha:	19-12-2018
Aprobó	Nombre	Nubia Lucía Wilches Quintana
	Cargo	Subdirectora Administrativa y Financiera
	Fecha:	19-12-2018