

Informe **PQRS**

**Peticiones,
quejas, reclamos,
sugerencias y
denuncias**

Grupo de
Atención al Ciudadano



INFORME PQRSD I TRIMESTRE DE 2024

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación presentamos el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas tanto en Nivel Central, como en las Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2024, con el fin de verificar la oportunidad de las respuestas y realizar observaciones, que generen la mejora continua del servicio al ciudadano de la Entidad, y por consiguiente aumentar la confianza del ciudadano en la administración pública.

En el presente puede conocer el número total de Derechos de Petición recibidos, aquellos que fueron tramitados y los que aún se encuentra en proceso de respuesta por la entidad, conocer las diferentes modalidades de petición y los temas reiterativos de las mismas.

Se analiza el comportamiento de los canales de recepción y las dependencias que recibieron la mayor cantidad de peticiones en el Nivel Central, las solicitudes de información presentadas a la entidad, y la respuesta a las mismas, conforme al derecho de acceso a la información. (Ley 1712 de 2014).

Finalmente, y de acuerdo a los puntos anteriores, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar y fortalecer los servicios a los usuarios de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

GLOSARIO

- A. **CANALES DE ATENCIÓN:** Hace referencia a aquellos medios que la entidad dispone para comunicarse con los usuarios, y que pone a disposición de los mismos, para acceder a los trámites y servicios de Parques Nacionales.

Por estos mismos medios, los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad. Estos son:

- ▢ **ESCRITO:** Compuesto por el correo físico o postal y el Buzón de Sugerencias de Parques Nacionales.
 - ▢ **PRESENCIAL:** Hace referencia a las instalaciones físicas de la Entidad, las cuales pueden ser tanto en el Nivel Central (Bogotá), como en las Direcciones Territoriales (Cali, Medellín, Santa Marta, Villavicencio, Bucaramanga y Bogotá – Sede Amazonia-) y las Áreas Protegidas ubicadas a lo largo del país, y que pueden ser consultadas en: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/parques-nacionales/> y <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/>
 - ▢ **TELEFÓNICO:** Permite el contacto verbal de los usuarios con el personal de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. Las líneas de servicio al ciudadano son: 353 2400 extensión 3011 o 3012, la línea nacional 018000129722 y la línea celular (WhatsApp) 3229471031.
 - ▢ **VIRTUAL:** Permite la comunicación entre el ciudadano y los servidores públicos a través de medios electrónicos tales como chat, correo electrónico, redes sociales institucionales y la ventanilla única.
- B. **DERECHO DE PETICIÓN:** Es un Derecho Fundamental, contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política, que establece que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o



servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN
Derecho de Petición de Interés General o Particular	General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario. Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad
Queja	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.
Reclamo	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.
Solicitud de Información	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.
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.
Denuncia	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de 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.
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.
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.
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.
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.
Consulta datos personales	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.

- C. **DTAM:** Dirección Territorial Amazonía
- D. **DTAN:** Dirección Territorial Andes Nororientales
- E. **DTAO:** Dirección Territorial Andes Occidentales
- F. **DTCA:** Dirección Territorial Caribe
- G. **DTPA:** Dirección Territorial Pacífico
- H. **DTOR:** Dirección Territorial Orinoquía
- I. **NIVEL CENTRAL:** Sede localizada en la ciudad de Bogotá.



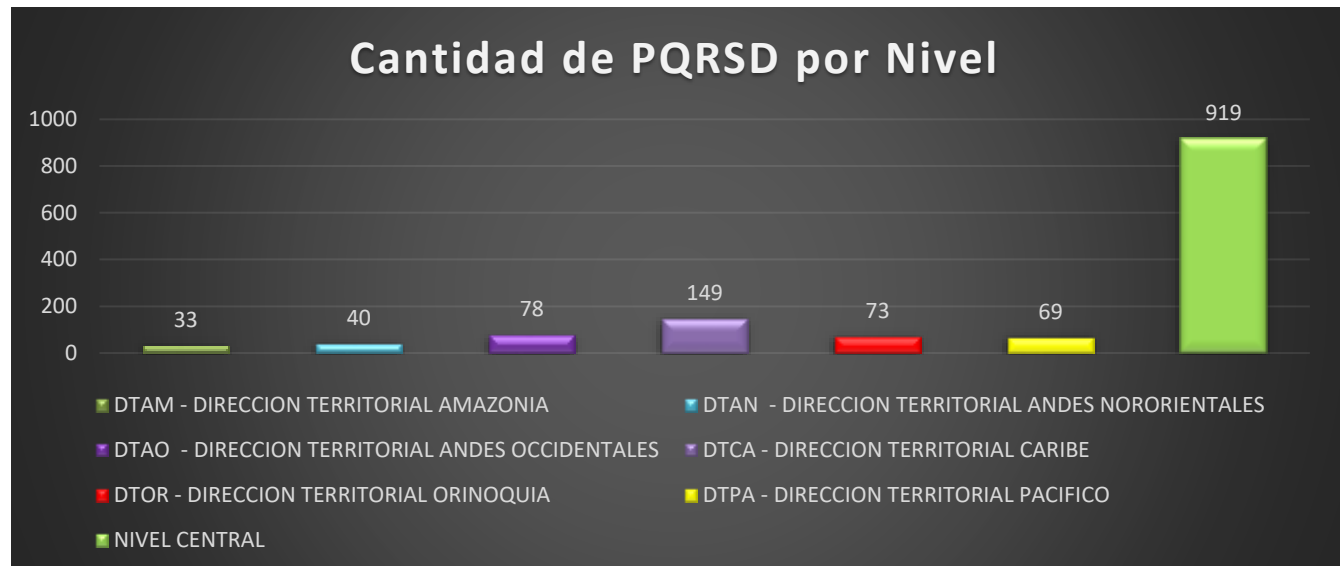
INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Las peticiones que se recibieron del periodo enero a marzo de 2024 son 1361 relacionadas así:

SEDE	N° PQRSD	%
DTAM - DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA	33	2%
DTAN - DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES	40	3%
DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	78	6%
DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	149	11%
DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA	73	5%
DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	69	5%
NIVEL CENTRAL	919	68%
TOTAL	1361	100%

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de gestión documental ORFEO

Del total de PQRSD recibidas, la unidad de decisión que registró el mayor número fueron las unidades de decisión de NC con 919 peticiones, relacionados principalmente con peticiones de interés general o particular y las peticiones entre entidades, seguido por DTCA y la DTAO con 149 y 78 solicitudes respectivamente, las solicitudes tienen diferentes tipos como; verificación de coordenada sen su mayoría, información de PNN, asuntos administrativos, uso ocupación y tenencia, inquietudes respecto del ingreso a las diferentes Áreas Protegidas, infraestructura, tarifas de parque o cobros, entre otros.



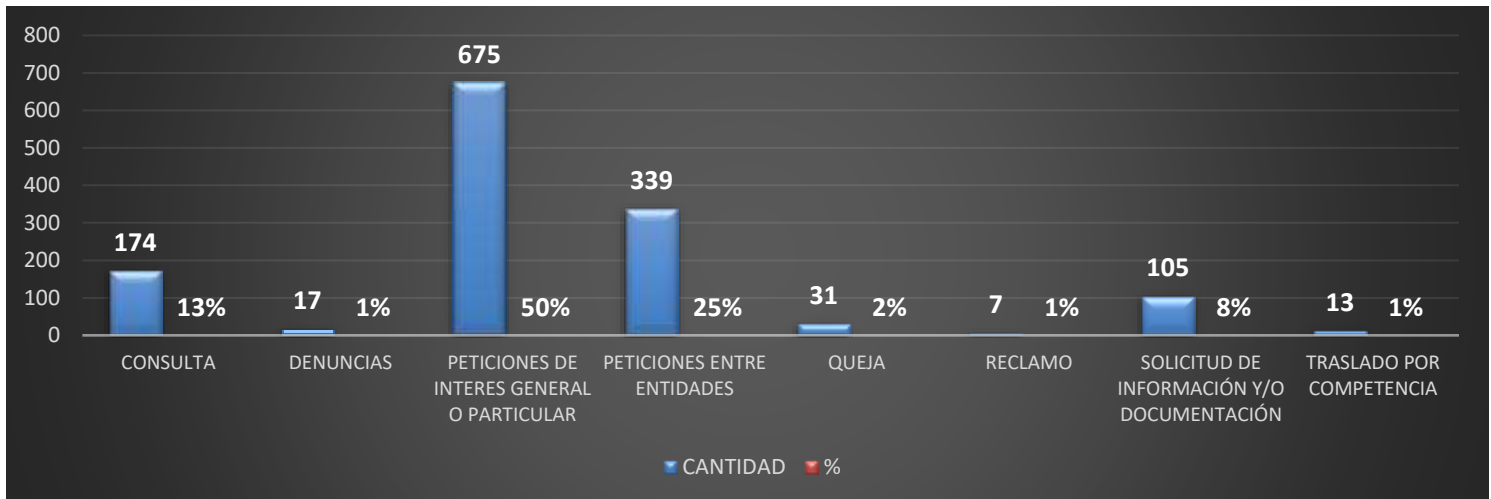
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de gestión documental ORFEO



TIPOS DE PQRSD

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
CONSULTA	174	13%
DENUNCIAS	17	1%
PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	675	50%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	339	25%
QUEJA	31	2%
RECLAMO	7	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	105	8%
TRASLADO POR COMPETENCIA	13	1%
TOTAL	1361	100%

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de gestión documental ORFEO



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de gestión documental ORFEO

Los tipos de peticiones que con mayor cantidad son; Peticiones de interés general o particular con el 50%, seguido de las Peticiones entre entidades con el 25%, estos dos tipos suman el 75% de todas las peticiones que ingresan a la entidad. Seguido está la Consulta con el 13%, con menos del 10% se encuentran; Solicitud de Información y/o documentación con el 8%, queja 2%, las denuncias, reclamos y traslados por competencia con el 1% cada uno.

COMPORTAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN

Actualmente Parques Nacionales cuenta con múltiples canales de atención, que facilitan el acceso de los usuarios, a los diversos trámites y servicios que ofrece la entidad. Terminada la emergencia sanitaria, la entidad continúa prestando y fortaleciendo esos canales virtuales de atención al ciudadano, desde el nivel central y sus direcciones territoriales con el fin de brindar información clara y prestar un buen servicio.

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.



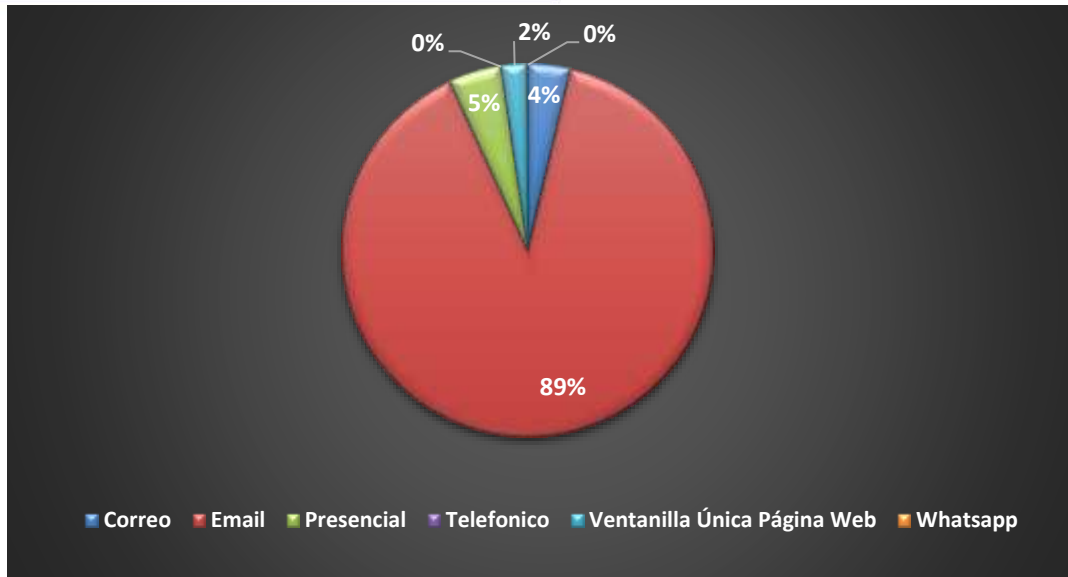
A continuación, se muestran los canales que posee la entidad:

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 Línea celular-WhatsApp 322 9461031
PRESENCIAL	Bogotá: Calle 74 #11-81 Cali: Calle 29 N°6 N 43, Barrio Santa Mónica Bucaramanga: CALLE 22 # 24 - 54 Barrio Alarcón Santa Marta: Calle 17 # 4-06 Centro Villavicencio: Carrera 39 N°26 C 47 Medellín: Carrera 42 # 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
CORREO ELECTRÓNICO	atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co
VENTANILLA ÚNICA	http://vu.parquesnacionales.gov.co/
RESERVAS EN LÍNEA	https://reservas.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	PORCENTAJE
Correo	50	4%
Email	1217	89%
Presencial	62	5%
Telefonico	1	0%
Ventanilla Única Página Web	30	2%
Whatsapp	1	0%
TOTAL	1361	100%

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de gestión documental ORFEO



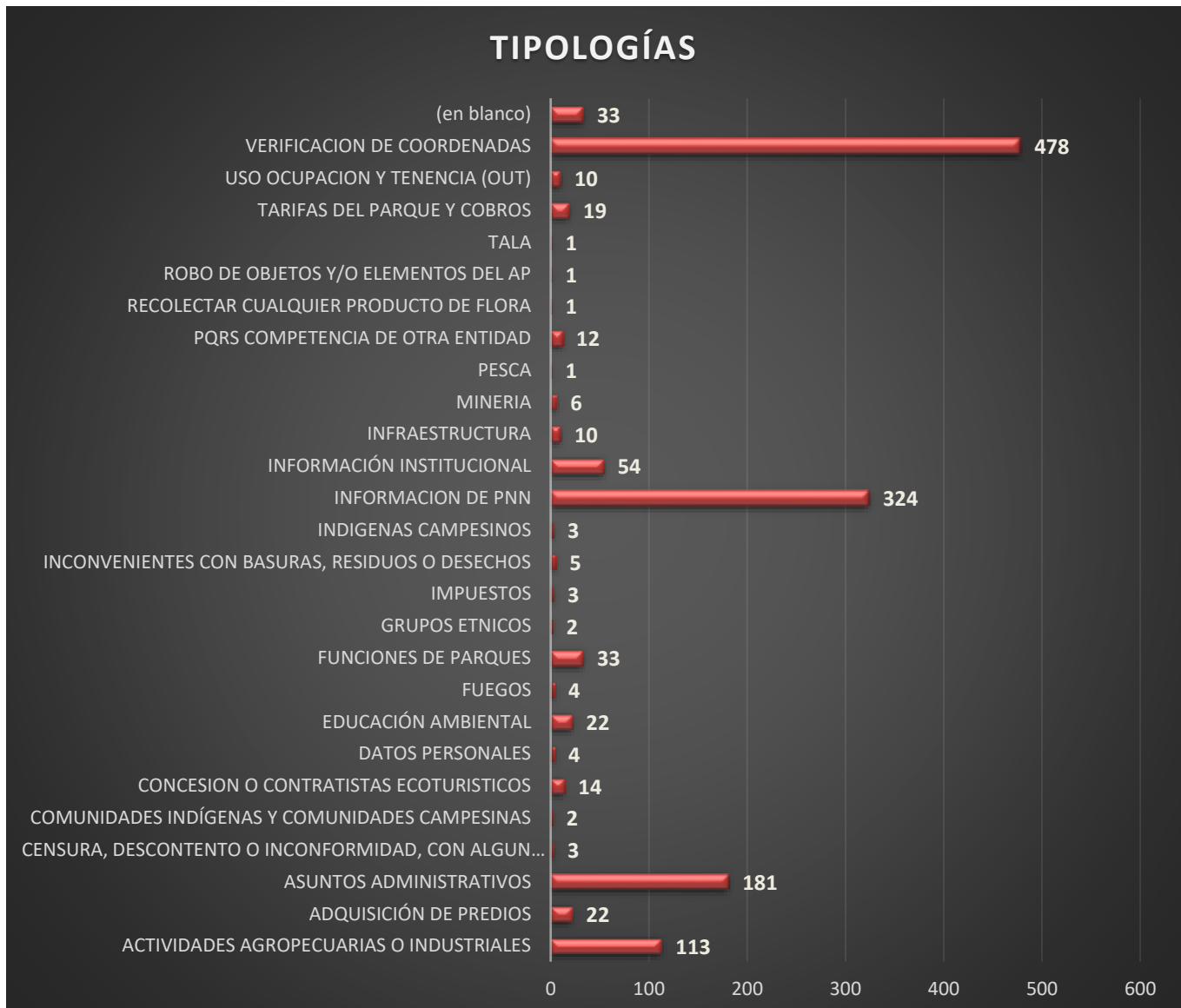
Las tipologías son los temas relacionados con la información de la misionalidad de la entidad, razón por la cual los ciudadanos realizan sus solicitudes por los diferentes canales, el incremento y en su mayoría han sido la verificación de coordenadas, actividad que esta a cargo de GGCI, los demás temas consultados son actividades agropecuarias o industriales, información sobre el ingreso a los parques que se encuentran abiertos, servicios de ecoturismo que se presta en las diferentes Áreas Protegidas, Uso Ocupación y Tenencia, asuntos administrativos, entre otros.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
ACTIVIDADES AGROPECUARIAS O INDUSTRIALES	113	8%
ADQUISICIÓN DE PREDIOS	22	2%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	181	13%
CENSURA, DESCONTENTO O INCONFORMIDAD, CON ALGUN FUNCIONARIO O CONTRATISTA DE PNN	3	0%
COMUNIDADES INDÍGENAS Y COMUNIDADES CAMPESINAS	2	0%
CONCESION O CONTRATISTAS ECOTURISTICOS	14	1%
DATOS PERSONALES	4	0%
EDUCACIÓN AMBIENTAL	22	2%
FUEGOS	4	0%
FUNCIONES DE PARQUES	33	2%
GRUPOS ETNICOS	2	0%
IMPUESTOS	3	0%
INCONVENIENTES CON BASURAS, RESIDUOS O DESECHOS	5	0%
INDIGENAS CAMPESINOS	3	0%
INFORMACION DE PNN	324	24%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	54	4%
INFRAESTRUCTURA	10	1%
MINERIA	6	0%
PESCA	1	0%



PQRS COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD	12	1%
RECOLECTAR CUALQUIER PRODUCTO DE FLORA	1	0%
ROBO DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS DEL AP	1	0%
TALA	1	0%
TARIFAS DEL PARQUE Y COBROS	19	1%
USO OCUPACION Y TENENCIA (OUT)	10	1%
VERIFICACION DE COORDENADAS	478	35%
(en blanco)	33	2%
TOTAL	1361	100%

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de gestión documental ORFEO



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de gestión documental ORFEO



OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Se sugiere capacitar al personal de PNNC sobre el uso del ORFEO en general, se evidencian falencias en clasificación reasignación y la gestión de los radicados en el gestor documental.
- ✓ Ajustar el aplicativo Orfeo en la gestión de la respuesta a las PQRSD, desde la radicación hasta el envío.
- ✓ Fortalecimiento de los canales de atención virtual.
- ✓ Capacitaciones al personal que radica los documentos de entrada en Nivel Central, las Direcciones Territoriales y Áreas protegidas.
- ✓ Alertas de anticipación a la fecha de vencimiento de las PQRSD desde el SGD ORFEO.
- ✓ Alertas en el SGD ORFEO para los radicados que no han sido gestionados dentro de los términos de ley.
- ✓ Concienciar a los funcionarios y contratistas sobre la atención oportuna de las PQRSD.