



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Informe **PQRS**

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

Grupo de
Atención al Ciudadano



INFORME PQRSD III 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 julio y el 30 de septiembre 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 desde un fijo 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.



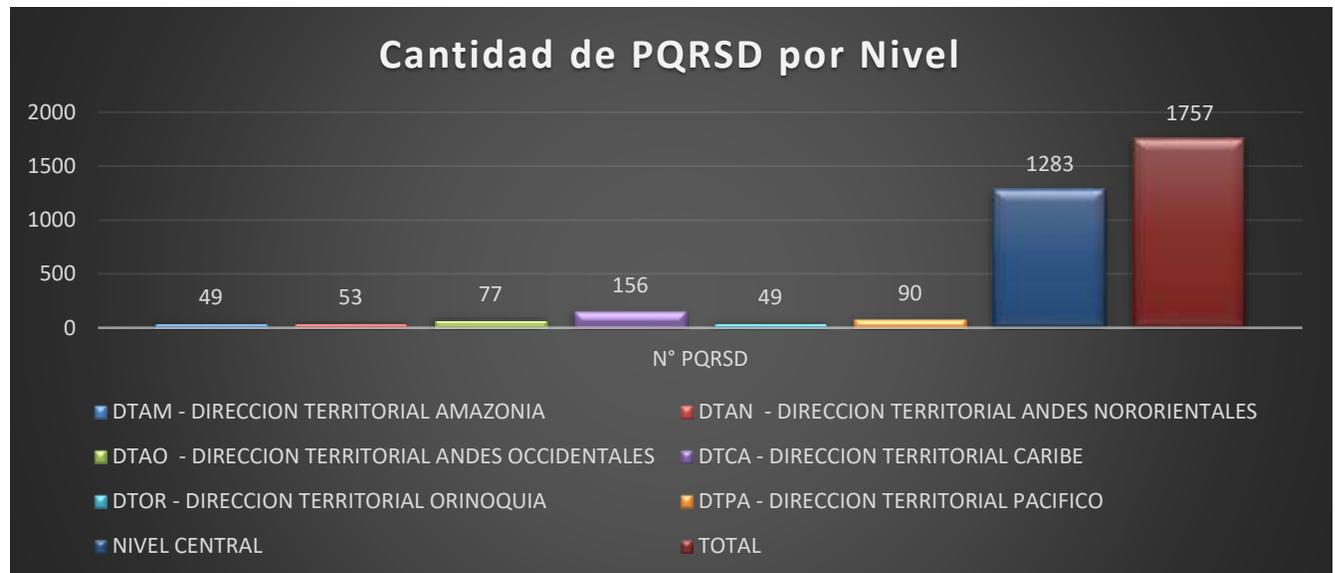
INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD)

Las peticiones que se recibieron del periodo julio a septiembre de 2024 son 1757 relacionadas así:

SEDE	N° PQRSD	%
DTAM - DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA	49	3%
DTAN - DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES	53	3%
DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	77	4%
DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	156	9%
DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA	49	3%
DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	90	5%
NIVEL CENTRAL	1283	73%
TOTAL	1757	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 1.283 peticiones, relacionados principalmente con peticiones de interés general o particular y las peticiones entre entidades lo que indica que se gestionó el 73%, seguido por DTCA y la DTPA con 156 y 90, seguido están DTAO con 77, DTAN con 53, y por último la DTAM y DTOR con 49 cada una 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



GESTIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD

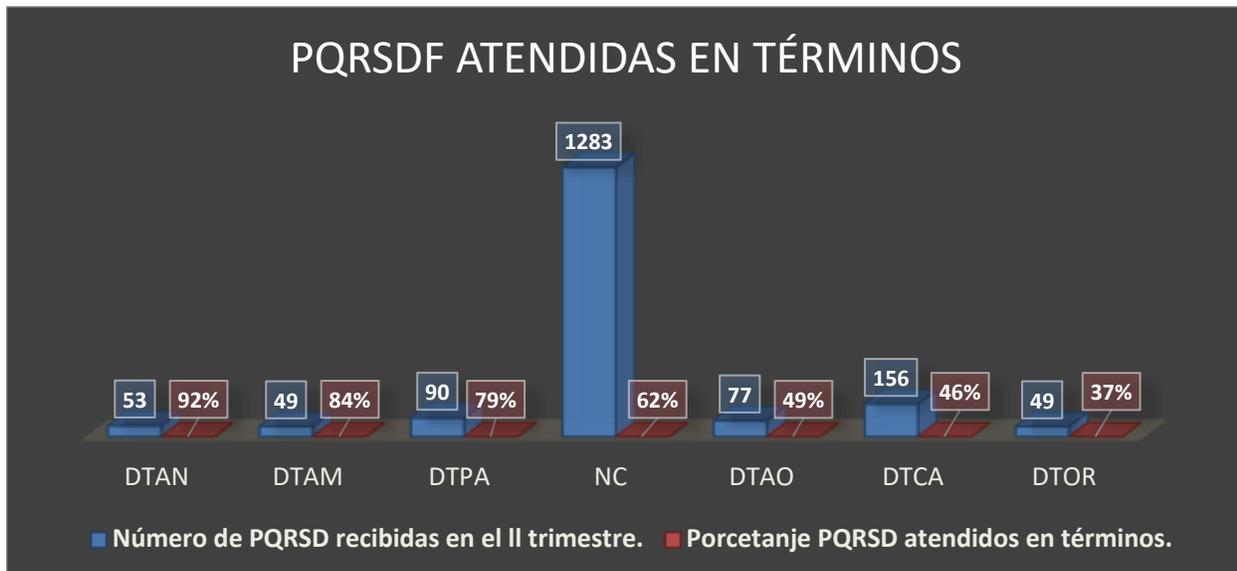
NIVEL	Número de PQRSD recibidas en el III trimestre.	PQRSD que cuenten con respuesta debidamente relacionada en ORFEO.	Porcentaje PQRSD atendidos en términos.
DTAM	49	41	84%
DTAN	53	49	92%
DTAO	77	38	49%
DTCA	156	71	46%
DTOR	49	18	37%
DTPA	90	71	79%
NC	1283	791	62%
TOTAL	1757	1079	61%

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

Las respuestas a las PQRSD se gestionan mediante el gestor documental de la entidad ORFEO, las cuales se deben dar dentro de los términos de ley, siendo oportunas, claras y de fondo, estas se tienen que poner en conocimiento del peticionario por los medios indicados.

De los 7 niveles que se tienen en la entidad, en su mayoría se presenta una atención superior al 60% gestionados y cerrados debidamente en el gestor documental. La DTAN con el 92% es la dirección territorial con mayor número de PQRSD atendidas dentro de los términos, seguido de la DTAM con el 84%, seguida esta la DTPA con el 79%, el 62% para el cuarto lugar están las dependencias de Nivel Central con el 62%, las siguientes direcciones territoriales están por debajo del 50%, la DTAO tiene el 49% , la DTCA el 46% y por último se encuentra la DTOR con el 37%.

Es indispensable tener en cuenta que algunas de las solicitudes no cuentan con respuesta debido a que están dentro de los términos de ley para su gestión al momento de generar el reporte.



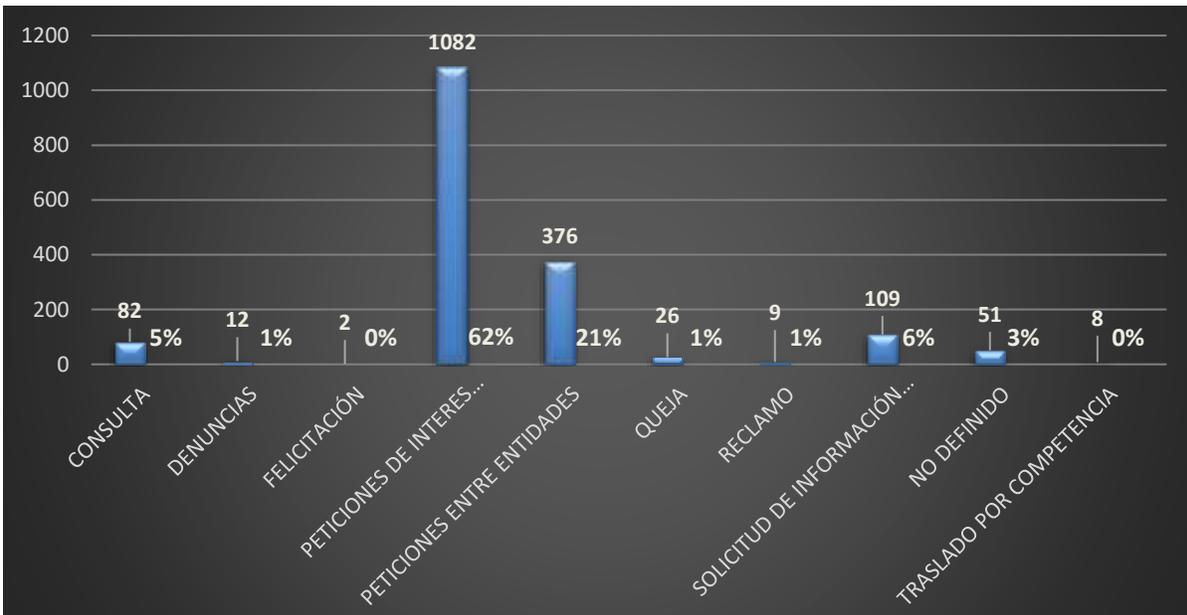
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



TIPOS DE PQRSD

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
CONSULTA	82	5%
DENUNCIAS	12	1%
FELICITACIÓN	2	0%
PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	1082	62%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	376	21%
QUEJA	26	1%
RECLAMO	9	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	109	6%
NO DEFINIDO	51	3%
TRASLADO POR COMPETENCIA	8	0%
TOTAL	1757	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 62%, seguido de las Peticiones entre entidades con el 21%, estos dos tipos suman el 83% de todas las peticiones que ingresan a la entidad. Con menos del 10% se encuentran los demás tipos los siguientes porcentajes; Solicitud de Información y/o documentación con el 6%, Consulta 5%, No definidos tiene un 3%, las Quejas, Denuncias y Reclamos cada una tiene el 1% respectivamente, por último, con el 0% para cada uno esta la Felicitación y el Traslado por competencia.



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.

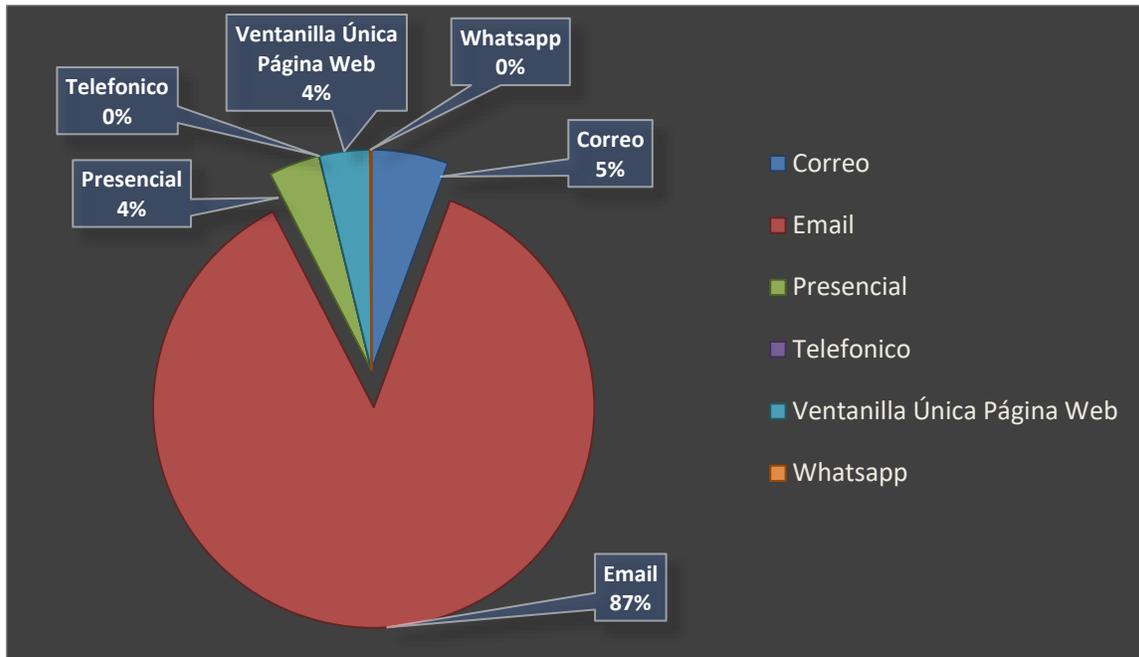
A continuación, se muestran los canales que posee la entidad:

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
PAGINA WEB	http://www.parquesnacionales.gov.co/porta/es
	http://www.parquesnacionales.gov.co/porta/es/servicio-al-ciudadano
CORREO ELECTRÓNICO	atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co informacion.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	99	6%
Email	1525	87%
Presencial	66	4%
Telefónico	0	0%
Ventanilla Única Página Web	65	4%
WhatsApp	2	0%
TOTAL	1757	100%

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



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

TIPOLOGÍAS

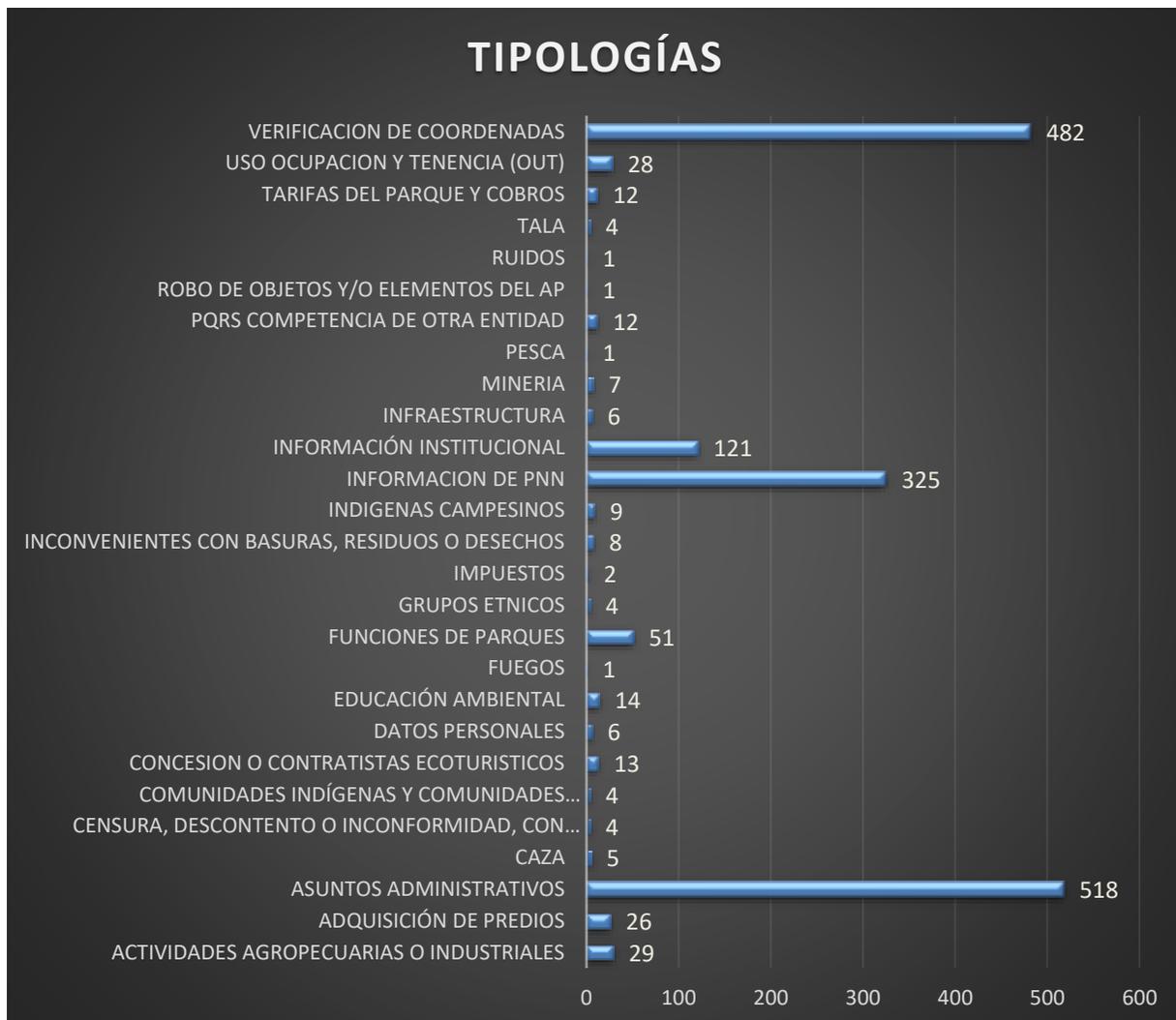
Las tipologías son los temas relacionados con la información de la misionalidad de la entidad, razón por la cual los ciudadanos realizan sus solicitudes por los diferentes canales, el incremento y en su mayoría han sido asuntos administrativos, la verificación de coordenadas, actividad que está a cargo 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	29	2%
ADQUISICIÓN DE PREDIOS	26	2%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	518	31%
CAZA	5	0%
CENSURA, DESCENTEN TO O INCONFORMIDAD, CON ALGUN FUNCIONARIO O CONTRATISTA DE PNN	4	0%
COMUNIDADES INDÍGENAS Y COMUNIDADES CAMPESINAS	4	0%
CONCESION O CONTRATISTAS ECOTURISTICOS	13	1%
DATOS PERSONALES	6	0%
EDUCACIÓN AMBIENTAL	14	1%
FUEGOS	1	0%
FUNCIONES DE PARQUES	51	3%
GRUPOS ETNICOS	4	0%
IMPUESTOS	2	0%
INCONVENIENTES CON BASURAS, RESIDUOS O DESECHOS	8	0%
INDIGENAS CAMPESINOS	9	1%



INFORMACION DE PNN	325	19%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	121	7%
INFRAESTRUCTURA	6	0%
MINERIA	7	0%
PESCA	1	0%
PQRS COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD	12	1%
ROBO DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS DEL AP	1	0%
RUIDOS	1	0%
TALA	4	0%
TARIFAS DEL PARQUE Y COBROS	12	1%
USO OCUPACION Y TENENCIA (OUT)	28	2%
VERIFICACION DE COORDENADAS	482	28%
TOTAL	1694	100%

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



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



GESTIONES GENERADAS DESDE EL PROCESO

- ✓ Se realizan sensibilizaciones y mesas de trabajo con las unidades de decisión que presentan alto índice en solicitudes atendidas fuera de los términos o cerradas de forma incorrecta en el gestor documental, resaltando la importancia de la clasificación, gestión y atención clara y oportuna de las PQRSDF.
- ✓ Se remiten semanalmente correos de alertas con anticipación a la fecha límite de vencimiento de las peticiones con el fin de que sean atendidas dentro de los términos de ley.
- ✓ Apoyo a funcionarios y contratistas para el cierre de forma correcta en el gestor documental de las peticiones las cuales deben contar con anexos como documento firmado y evidencia de envió.

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 PQRSDF, desde la radicación hasta el envió.
- Alertas de anticipación a la fecha de vencimiento de las PQRSDF 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.