



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

Informe PQRSDF

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,
denuncias y felicitaciones



INFORME PQRSDF I TRIMESTRE DE 2025

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación presentamos el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) 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 2025, 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/parquesnacionales/> 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 (PQRSDF)

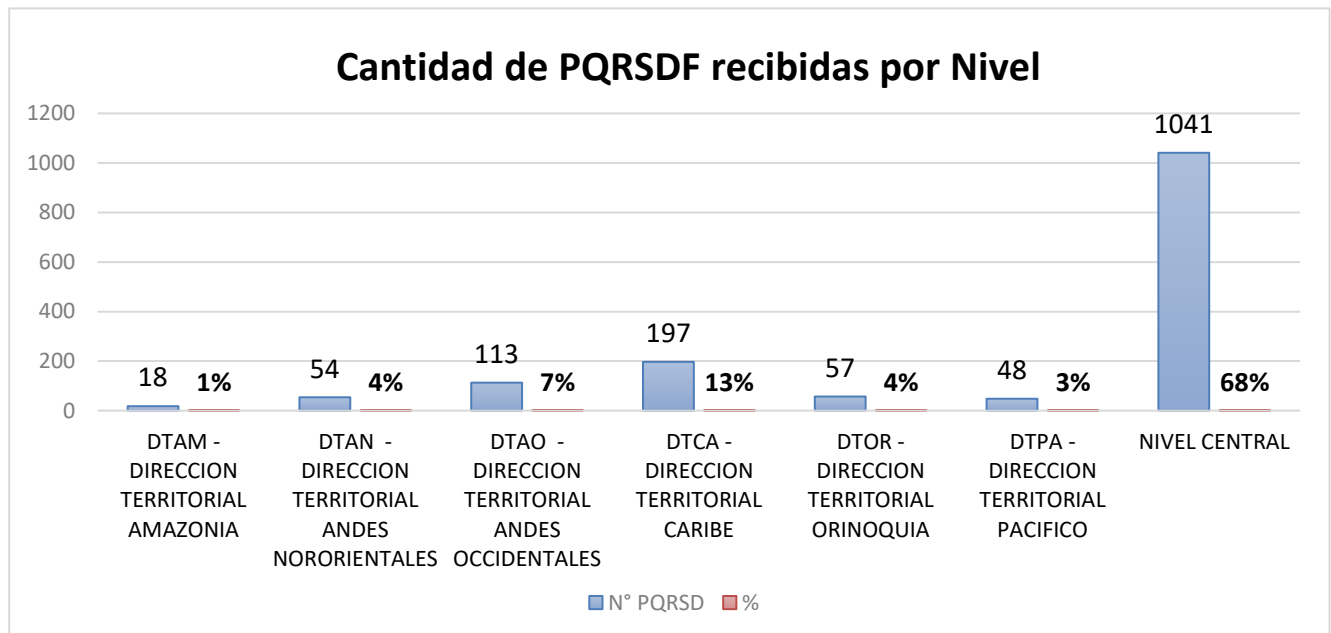
Las peticiones que se recibieron del periodo 1 enero al 31 de marzo de 2025 son 1179 relacionadas así:

SEDE	N° PQRSDF	%
DTAM - DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA	18	1%
DTAN - DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES	54	4%
DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	113	7%
DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	197	13%
DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA	57	4%
DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	48	3%
NIVEL CENTRAL	1041	68%
TOTAL	1528	100%

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

Del total de PQRSDF recibidas, la unidad de decisión que registró el mayor número fueron las unidades de decisión de NC con 1041 peticiones, relacionados principalmente con peticiones de interés general o particular y las peticiones entre entidades lo que indica que se gestionó el 68%, seguido por DTCA con 197 que es el 13%, seguida se encuentra la DTAO con 7% (113), seguido están con el 4% cada una, la DTOR con 57 y la DTAN con 54, por último se encuentran con menos del 4% las direcciones territoriales, DTPA 3% (48) y la DTAM con el 1% (18).

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 PQRSDF

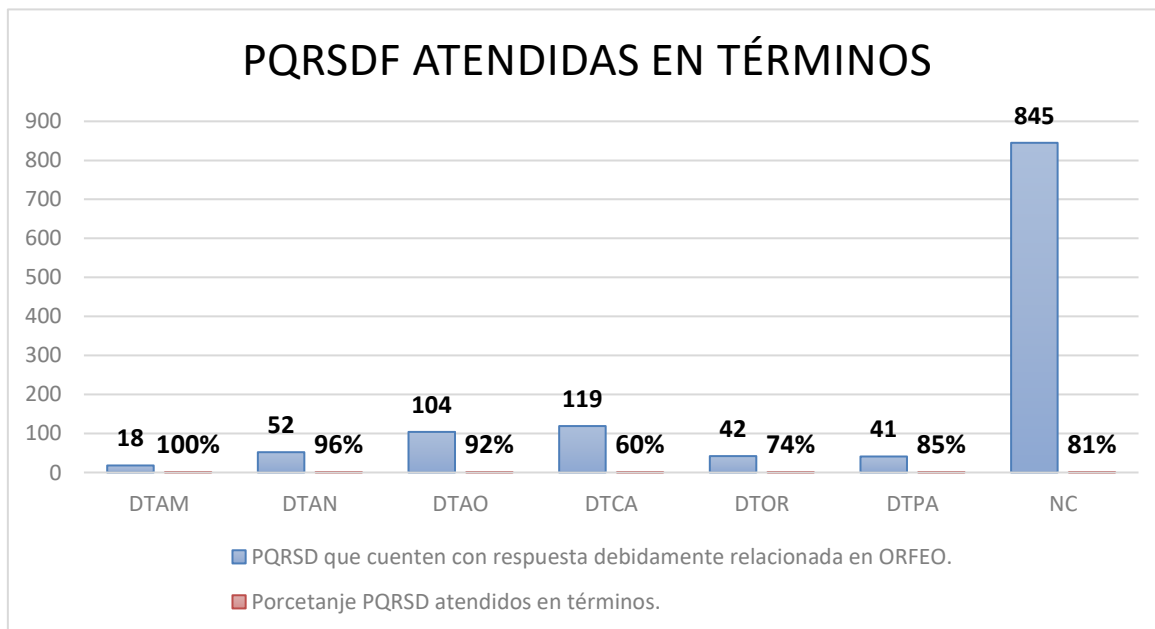
NIVEL	Número de PQRSD recibidas en el IV trimestre.	PQRSD que cuenten con respuesta debidamente relacionada en ORFEO.	Porcentaje PQRSD atendidos en términos.
DTAM	18	18	100%
DTAN	54	52	96%
DTAO	113	104	92%
DTCA	197	119	60%
DTOR	57	42	74%
DTPA	48	41	85%
NC	1041	845	81%
TOTAL	1528	1221	80%

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 80% gestionados y cerrados debidamente en el gestor documental. La DTAM con el 100% es la dirección territorial que atendió en su totalidad el número de PQRSD recibidas en este periodo dentro de los términos, seguido de la DTAN con el 96%, seguida esta la DTAO con el 92%, el 85% para el cuarto lugar está la DTPA, seguidas se encuentran las dependencias de Nivel Central con el 81%, por último están la DTOR que tiene el 74% y la DTCA con el 60%.

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.



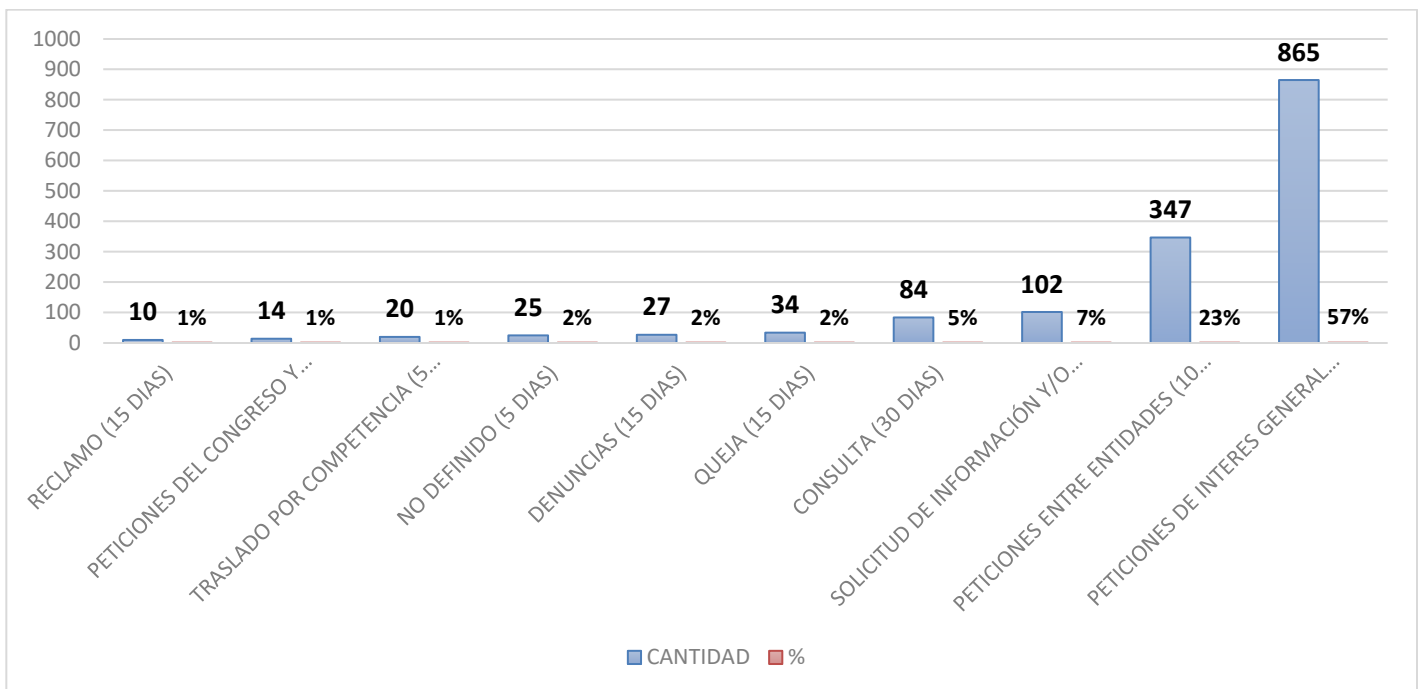
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



TIPOS DE PQRSDF

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
CONSULTA (30 DIAS)	84	5%
DENUNCIAS (15 DIAS)	27	2%
NO DEFINIDO (5 DIAS)	25	2%
PETICIONES DE INTERES GENERAL (15 DIAS)	865	57%
PETICIONES DEL CONGRESO Y DEFENSORÍA DEL PUEBLO (5 DIAS)	14	1%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES (10 DIAS)	347	23%
QUEJA (15 DIAS)	34	2%
RECLAMO (15 DIAS)	10	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 DIAS)	102	7%
TRASLADO POR COMPETENCIA (5 DIAS)	20	1%
TOTAL	1528	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 con mayor cantidad son; Peticiones de interés general o particular con el 57%, seguido de las Peticiones entre entidades con el 23%, estos dos tipos suman el 80% 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 7%, las Consultas tienen un 5%, las Quejas, las Denuncias y los radicados No definidos tiene el 2% cada uno respectivamente, por último, con el 1% cada uno se encuentran los Traslados por competencia, las peticiones del Congreso y Defensoría del pueblo y los Reclamos.



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.

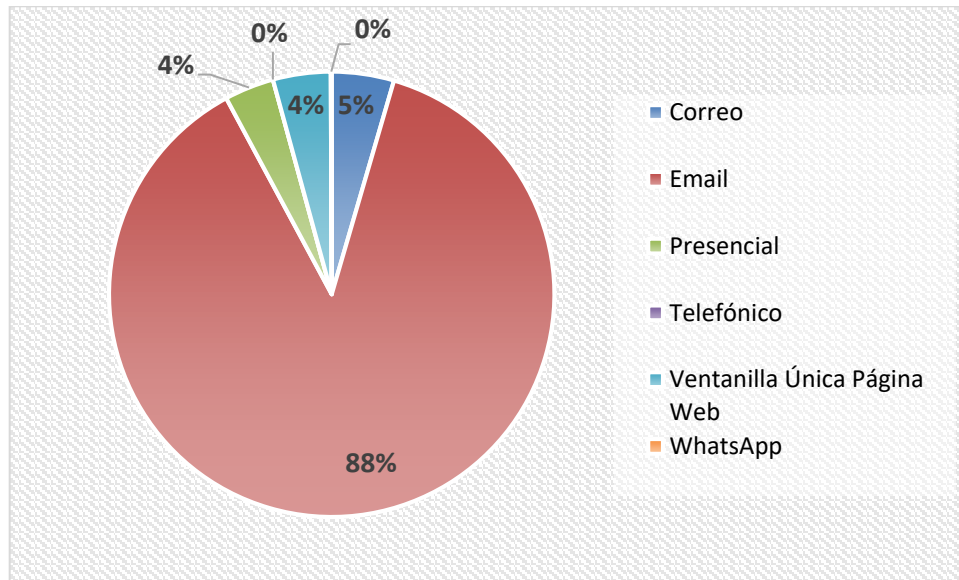
A continuación, se muestran los canales que posee la entidad:

CANAL	DESCRIPCION
TELEFÓNICO	Línea Gratuita Nacional: 018000129722 Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 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: Carrera 117 # 16B-00 Calle Vilache 09 Pance Bucaramanga: AV Quebrada Seca 30-12 Santa Marta: Calle 17 # 4-06 Centro Villavicencio: Calle 41 # 27-39 Barrio Emporio Medellín: Carrera 42 # 47-21 Torres de Bomboná, Oficina 202
PAGINA WEB	https://www.parquesnacionales.gov.co/
CORREO ELECTRÓNICO	http://www.parquesnacionales.gov.co/portales/servicio-al-ciudadano
	atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co informacion.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co
VENTANILLA UNICA	https://vu.parquesnacionales.gov.co/principal

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	69	5%
Email	1339	88%
Presencial	55	4%
Telefónico	0	0%
Ventanilla Única Página Web	64	4%
WhatsApp	1	0%
TOTAL	1528	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 sobre información institucional y los asuntos administrativos, 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, entre otros.

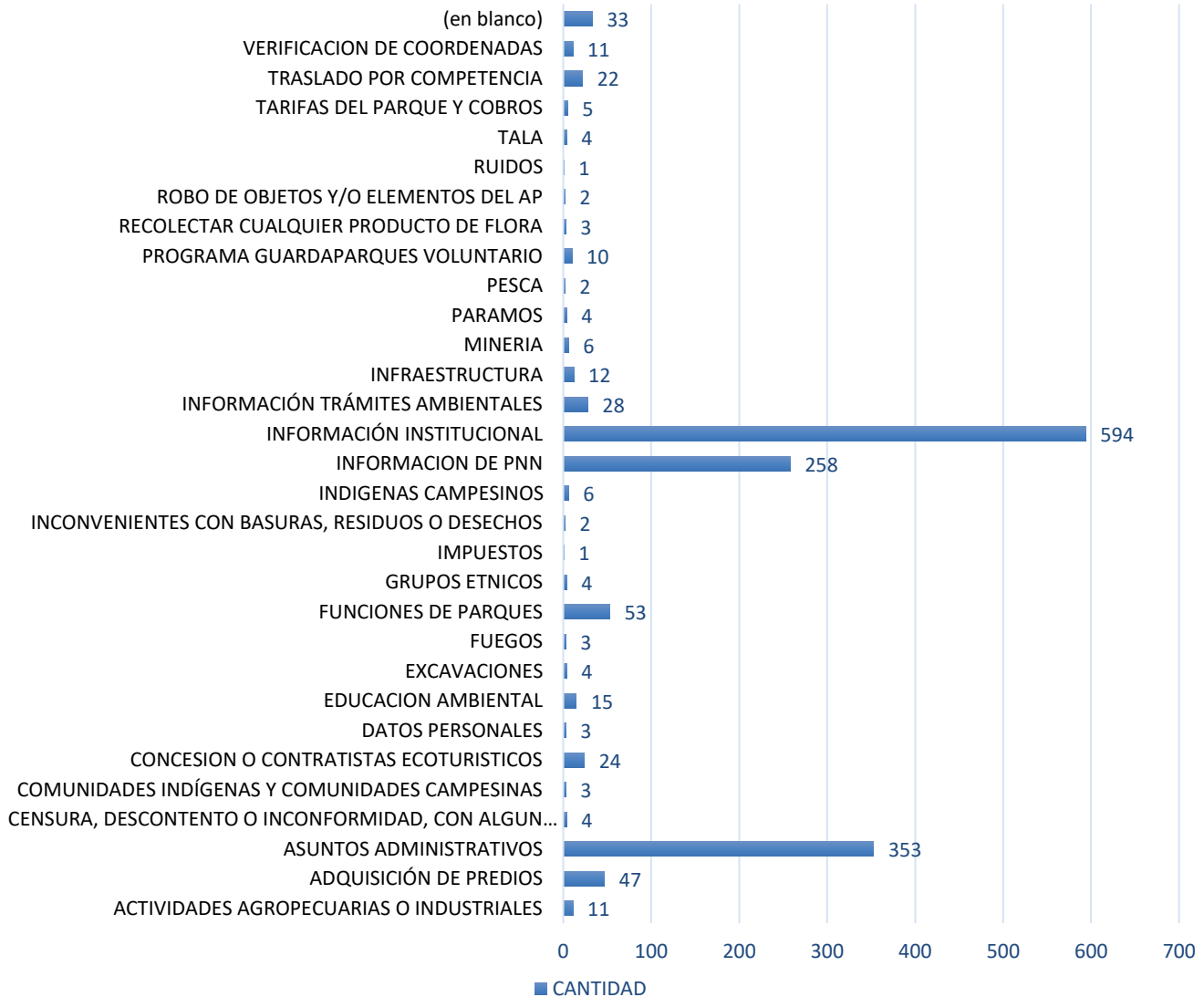
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
ACTIVIDADES AGROPECUARIAS O INDUSTRIALES	11	1%
ADQUISICIÓN DE PREDIOS	47	3%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	353	23%
CENSURA, DESCONTENTO O INCONFORMIDAD, CON ALGUN FUNCIONARIO O CONTRATISTA DE PNN	4	0%
COMUNIDADES INDÍGENAS Y COMUNIDADES CAMPESINAS	3	0%
CONCESION O CONTRATISTAS ECOTURISTICOS	24	2%
DATOS PERSONALES	3	0%
EDUCACION AMBIENTAL	15	1%
EXCAVACIONES	4	0%
FUEGOS	3	0%
FUNCIONES DE PARQUES	53	3%
GRUPOS ETNICOS	4	0%
IMPUESTOS	1	0%
INCONVENIENTES CON BASURAS, RESIDUOS O DESECHOS	2	0%
INDIGENAS CAMPESINOS	6	0%
INFORMACION DE PNN	258	17%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	594	39%
INFORMACIÓN TRÁMITES AMBIENTALES	28	2%
INFRAESTRUCTURA	12	1%



MINERIA	6	0%
PARAMOS	4	0%
PESCA	2	0%
PROGRAMA GUARDAPARQUES VOLUNTARIO	10	1%
RECOLECTAR CUALQUIER PRODUCTO DE FLORA	3	0%
ROBO DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS DEL AP	2	0%
RUIDOS	1	0%
TALA	4	0%
TARIFAS DEL PARQUE Y COBROS	5	0%
TRASLADO POR COMPETENCIA	22	1%
VERIFICACION DE COORDENADAS	11	1%
(en blanco)	33	2%
TOTAL	1528	100%

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

TIPOLOGÍAS



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



GESTIONES GENERADAS DESDE EL PROCESO

Desde el proceso se han realizado las siguientes acciones:

- ✓ Fortalecimiento a los servidores de las áreas mediante sensibilizaciones y mesas de trabajo dirigidas a las unidades de decisión que presentan solicitudes atendidas fuera de los términos establecidos o cerradas de forma incorrecta en el gestor documental, resaltando la importancia de la adecuada clasificación, gestión y atención oportuna y clara de las PQRSDF.
- ✓ Implementación de mecanismos de seguimiento a través del envío semanal de correos de alerta, anticipando la fecha límite de vencimiento de las peticiones, con el objetivo de garantizar su atención dentro de los términos establecidos por la ley.
- ✓ Fortalecimiento de las capacidades del personal mediante acompañamiento y asesoría a funcionarios y contratistas para el cierre adecuado de las peticiones en el gestor documental, verificando que estas cuenten con los anexos requeridos, como el documento firmado y la evidencia de envío.

RECOMENDACIONES

- ✓ El GAC recomienda a los directores, subdirectores, jefes y coordinadores, estar en continuo seguimiento al estado de peticiones en el gestor documental- ORFEO, para asegurar que los colaboradores en las dependencias gestionen las peticiones en el término fijado por la Ley, evitando incumplimientos que generan daño para la Entidad.
- ✓ Se recomienda continuar con charlas sobre lineamientos en la gestión de las PQRSDF para que se de uso correcto del gestor documental- ORFEO; esto permite a la entidad tener trazabilidad de las peticiones y las respectivas respuestas, evitando las malas prácticas de remitir respuestas sin que sean asociadas a las respuestas y que sean gestionadas de forma correcta en el gestor documental con sus evidencias.
- ✓ Cuando una PQRSDF no sea competencia de su dependencia, a donde se asignó, se debe reasignar de inmediato a la dependencia competente, para que se gestionada dentro de los términos de ley.