



Informe PQRSDF

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,
denuncias y felicitaciones



INFORME PQRSDF II 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 las dependencias de la sede Central, como en las Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio 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, 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 ciudadanos de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

GLOSARIO

- A. **CANALES DE ATENCIÓN:** Hace referencia a aquellos medios que la entidad dispone para comunicarse con los ciudadanos, 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 la sede Central (Bogotá), como en las Direcciones Territoriales (Cali, Medellín, Santa Marta, Villavicencio, Bucaramanga y Bogotá – Sede Amazonia-) y las Áreas Protegidas ubicadas en todo el territorio nacional, 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 ciudadanos 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. **SEDE CENTRAL:** Sede localizada en la ciudad de Bogotá.
- J. **ORFEO:** es un sistema de gestión documental, conocido como SGDEA Orfeo, que se utiliza para administrar el flujo de documentos y procesos dentro de las organizaciones

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

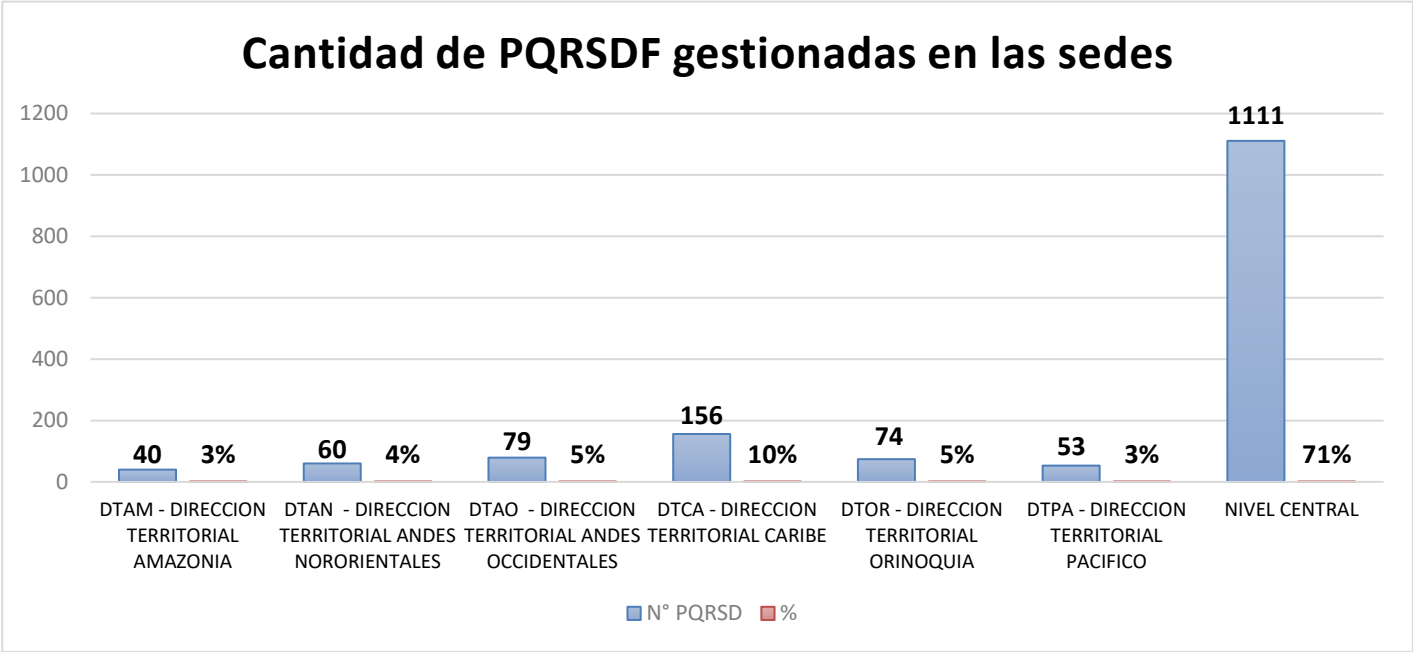
Las peticiones que se recibieron del periodo 1 de abril y el 30 de junio de 2025 son 1573 relacionadas así:

SEDE	N° PQRSDF	%
DTAM - DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA	40	3%
DTAN - DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES	60	4%
DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	79	5%
DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	156	10%
DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA	74	5%
DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	53	3%
SEDE CENTRAL	1111	71%
TOTAL	1573	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 dependencias de NC con 1.111 peticiones, relacionados principalmente con peticiones de interés general o particular y las peticiones entre entidades lo que indica que se gestionó el 71%, seguido por DTCA con 156 que es el 10%, seguida se encuentra la DTAO con 5% (79), al igual que la DTOR con el 5% (74), la DTAN con 60 tiene el 4%, y por último se encuentran con menos del 4% las direcciones territoriales, DTPA 3% (53) y la DTAM con el 3% (40).

Las solicitudes tienen diferentes tipos como; verificación de coordenada en 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

SEDE	PQRSD: atendidas oportunamente: Corresponde al Número de PQRSD recibidas al corte del indicador.	EN TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA	Radicaados para ser atendidos en el periodo de reporte (exentos los que están en términos para respuesta)	PQRSD: Corresponde al Número de PQRSD recibidas al corte del indicador, que cuenten con respuesta debidamente relacionada en ORFEO.	Porcentaje de PQRSDF atendidas
	PQRSDR			PQRSDAO	
DTAM	40	1	39	37	95%
DTAN	60	4	56	56	100%
DTAO	79	10	69	63	91%
DTCA	156	19	137	95	69%
DTOR	74	7	67	64	96%
DTPA	53	7	46	46	100%
NC	1111	98	1013	848	84%
TOTAL	1573	146	1427	1209	85%

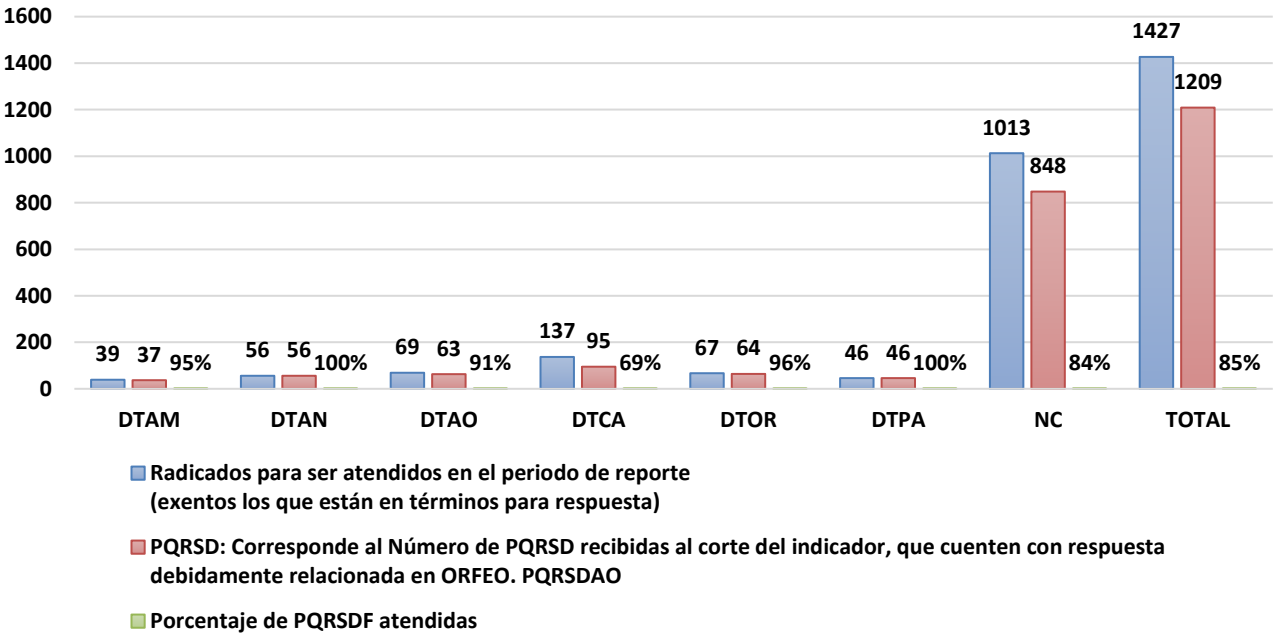
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano- Sistema de gestión documental ORFEO

Las respuestas a las PQRSDF 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 las 7 sedes que se tienen en la entidad, en donde se incluyen las Áreas Protegidas en su mayoría se presenta una atención superior al 80% gestionados y cerrados debidamente en el ORFEO. La DTAM Y DTAN con el 100% son las direcciones territoriales que atendieron en su totalidad el número de PQRSD recibidas en este periodo dentro de los términos, seguida esta la DTOR con el 96%, el 95% para el cuarto lugar está la DTAM, seguida esta la DTAO con el 91% y por último se encuentran las dependencias de la Sede Central con el 84%, y la DTCA con el 69%.

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.

PQRSDF ATENDIDAS EN TÉRMINOS



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

TIPOS DE PQRSDF

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
RECLAMO (15 DIAS)	9	1%
PETICIONES DEL CONGRESO Y DEFENSORÍA DEL PUEBLO (5 DIAS)	19	1%
TRASLADO POR COMPETENCIA (5 DIAS)	25	2%
NO DEFINIDO (5 DIAS)	42	3%
DENUNCIAS (15 DIAS)	18	1%
FELICITACIÓN	1	0%
QUEJA (15 DIAS)	25	2%
CONSULTA (30 DIAS)	108	7%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 DIAS)	73	5%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES (10 DIAS)	376	24%
PETICIONES DE INTERES GENERAL (15 DIAS)	877	56%
TOTAL	1573	100%

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

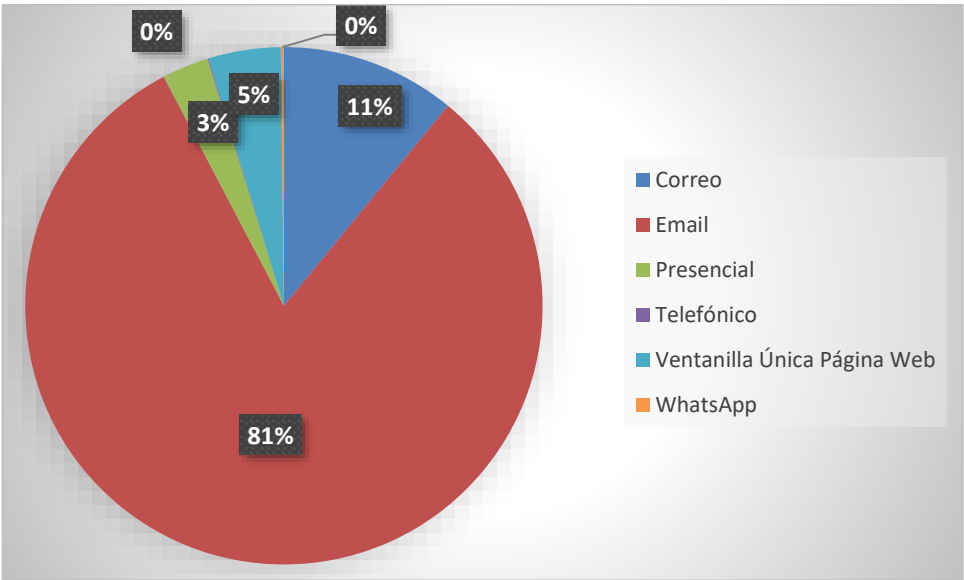
CANAL	DESCRIPCIÓN
TELEFÓNICO	Línea Gratuita Nacional: 018000129722 Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm:
	Línea fija desde Bogotá: PBX (57 1) 353 2400, Ext. 3011, 3012 Línea celular-WhatsApp 322 9461031
PRESENCIAL	Bogotá: Calle 74 #11-81 Cali: Carrera 117 # 16B-00 Calle Vilache 09 Pance 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
PÁGINA WEB	https://www.parquesnacionales.gov.co/
CORREO ELECTRÓNICO	http://www.parquesnacionales.gov.co/porta/es/servicio-al-ciudadano atencion.ciudadano@parquesnacionales.gov.co informacion.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co .co
VENTANILLA ÚNICA	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 Físico	172	11%
Email	1280	81%
Presencial	46	3%
Telefónico	1	0%
Ventanilla Única Página Web	71	5%
WhatsApp	3	0%
TOTAL	1573	100%

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



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



TIPOLOGÍAS

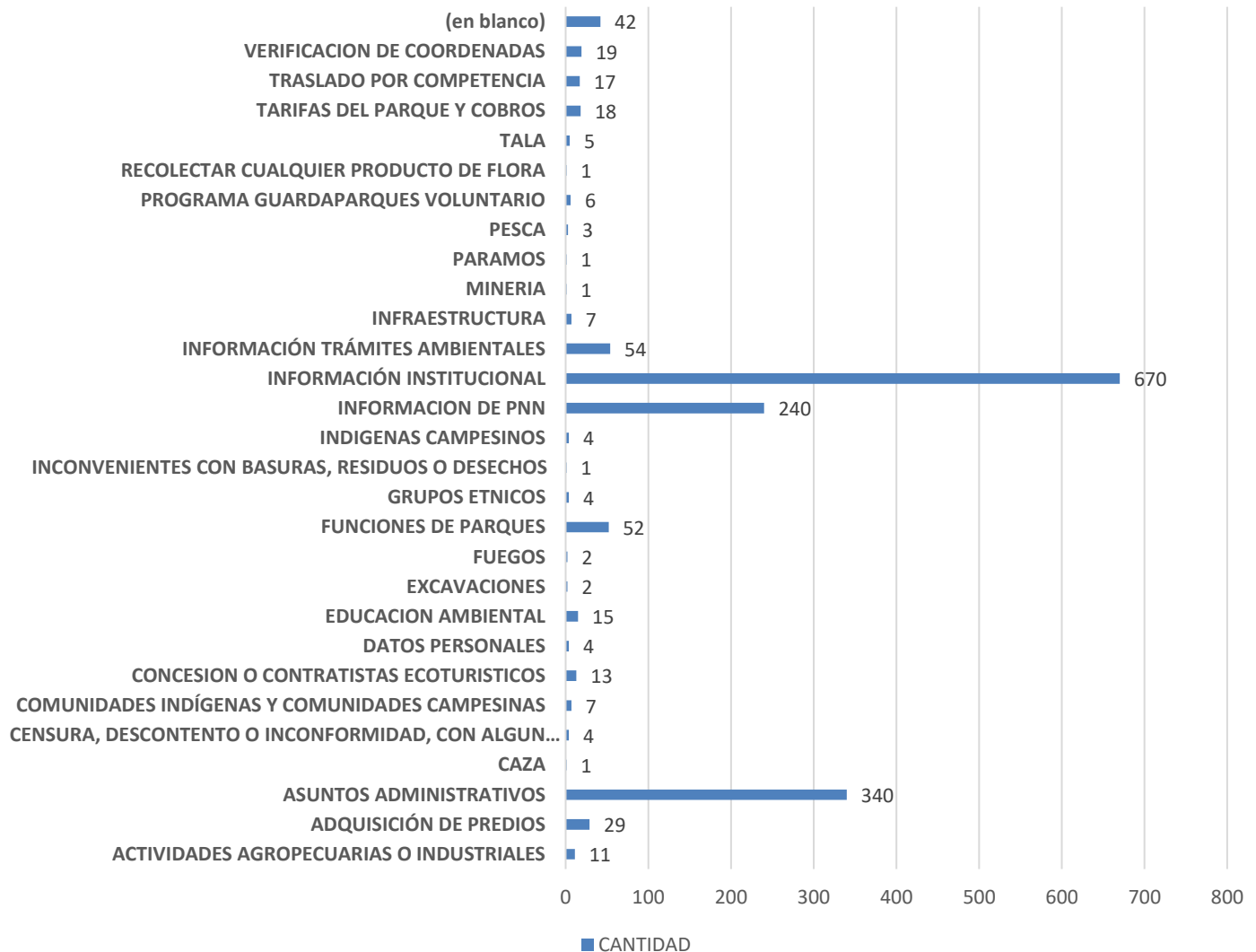
Las tipologías son los temas relacionados con la información de la misionalidad de la entidad, razón por la cual los ciudadanos realizan sus solicitudes por los diferentes canales, el incremento y en su mayoría han sido sobre información institucional y los asuntos administrativos, los demás temas consultados 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	29	3%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	340	23%
CAZA	1	
CENSURA, DESCONTENTO O INCONFORMIDAD, CON ALGUN FUNCIONARIO O CONTRATISTA DE PNN	4	0%
COMUNIDADES INDÍGENAS Y COMUNIDADES CAMPESINAS	7	0%
CONCESION O CONTRATISTAS ECOTURISTICOS	13	2%
DATOS PERSONALES	4	0%
EDUCACION AMBIENTAL	15	1%
EXCAVACIONES	2	0%
FUEGOS	2	0%
FUNCIONES DE PARQUES	52	3%
GRUPOS ETNICOS	4	0%
INCONVENIENTES CON BASURAS, RESIDUOS O DESECHOS	1	0%
INDIGENAS CAMPESINOS	4	0%
INFORMACION DE PNN	240	17%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	670	39%
INFORMACIÓN TRÁMITES AMBIENTALES	54	2%
INFRAESTRUCTURA	7	1%
MINERIA	1	0%
PARAMOS	1	0%
PESCA	3	0%
PROGRAMA GUARDAPARQUES VOLUNTARIO	6	1%
RECOLECTAR CUALQUIER PRODUCTO DE FLORA	1	0%
TALA	5	0%
TARIFAS DEL PARQUE Y COBROS	18	0%
TRASLADO POR COMPETENCIA	17	1%
VERIFICACION DE COORDENADAS	19	1%
(en blanco)	42	2%
TOTAL	1573	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 y contratistas de las áreas mediante sensibilizaciones y mesas de trabajo dirigidas a las unidades de decisión que presentan solicitudes atendidas fuera de la oportunidad establecida o cerradas de forma incorrecta en el ORFEO, 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 velar 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 ORFEO, verificando que estas cuenten con los anexos requeridos, como el documento firmado y la evidencia de envío.

- ✓ Difusión de piezas informativas sobre aspectos relacionados con la clasificación y gestión de las PQRSDf en el ORFEO por medio del correo institucional.

RECOMENDACIONES

- ✓ El Grupo de Atención al Ciudadano recomienda a los directores, subdirectores, jefes y coordinadores, estar en continuo seguimiento al estado de peticiones en el 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 las transferencias de conocimiento sobre lineamientos en la gestión de las PQRSDf para que se de uso correcto del 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 ORFEO 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.