



# Informe PQRSDF

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,  
denuncias y felicitaciones



## INFORME PQRSDF III 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 julio y el 30 de septiembre de 2025, cuyo reporte fue generado el 1 de octubre, 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                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Derecho de Petición de Interés General o Particular</b> | General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario.<br><br>Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad |
| <b>Queja</b>                                               | Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Reclamo</b>                                             | Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.                                                                                                                                                                |
| <b>Sugerencia</b>                                          | Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.                                                                                                                                                                                 |
| <b>Solicitud de Información</b>                            | La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.                                                                                                                                                                |
| <b>Consulta</b>                                            | 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.                                                                                                       |
| <b>Denuncia</b>                                            | 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.                                                   |
| <b>Peticiones entre autoridades</b>                        | Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Peticiones de Informes del Congreso</b>                 | 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.                                                                                         |
| <b>Peticiones de Documentos del Congreso</b>               | Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar documentos a una entidad pública.                                                                                                                                                    |
| <b>Felicitación</b>                                        | 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.                                                                                                                          |
| <b>Reclamo datos personales</b>                            | 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.                                                                                                             |
| <b>Consulta datos personales</b>                           | 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)

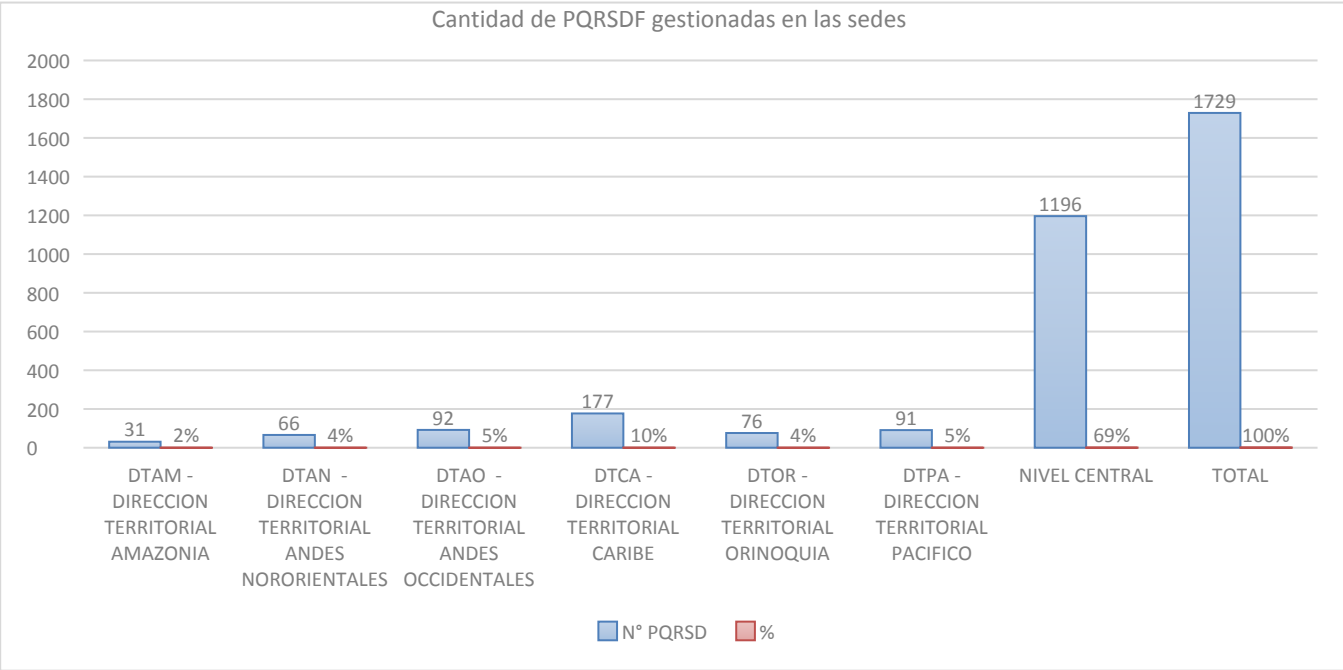
Las peticiones que se recibieron del periodo 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025 son 1.729, relacionadas así:

| SEDE                                             | N° PQRSDF | %    |
|--------------------------------------------------|-----------|------|
| DTAM - DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA            | 31        | 2%   |
| DTAN - DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES | 66        | 4%   |
| DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES  | 92        | 5%   |
| DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE              | 177       | 10%  |
| DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA           | 76        | 4%   |
| DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO            | 91        | 5%   |
| SEDE CENTRAL                                     | 1196      | 69%  |
| TOTAL                                            | 1729      | 100% |

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO

Del total de PQRSDF recibidas, el mayor número fueron las dependencias de Sede Central con 1.196 peticiones, relacionadas principalmente con peticiones de interés general o particular y las peticiones entre entidades lo que indica que se gestionó el 69%, seguido por DTCA con 177 que es el 10%, seguida se encuentra la DTAO con 5% (92), al igual que la DTPA con el 5% (91), la DTOR con 76 tiene el 4%, el mismo porcentaje de DTAN con (66) y por último se encuentra la DTAM con el 2% (31).

Las solicitudes tienen diferentes temas, como la verificación de coordenadas (en su mayoría), solicitud de 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 ORFEO

GESTIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSDF

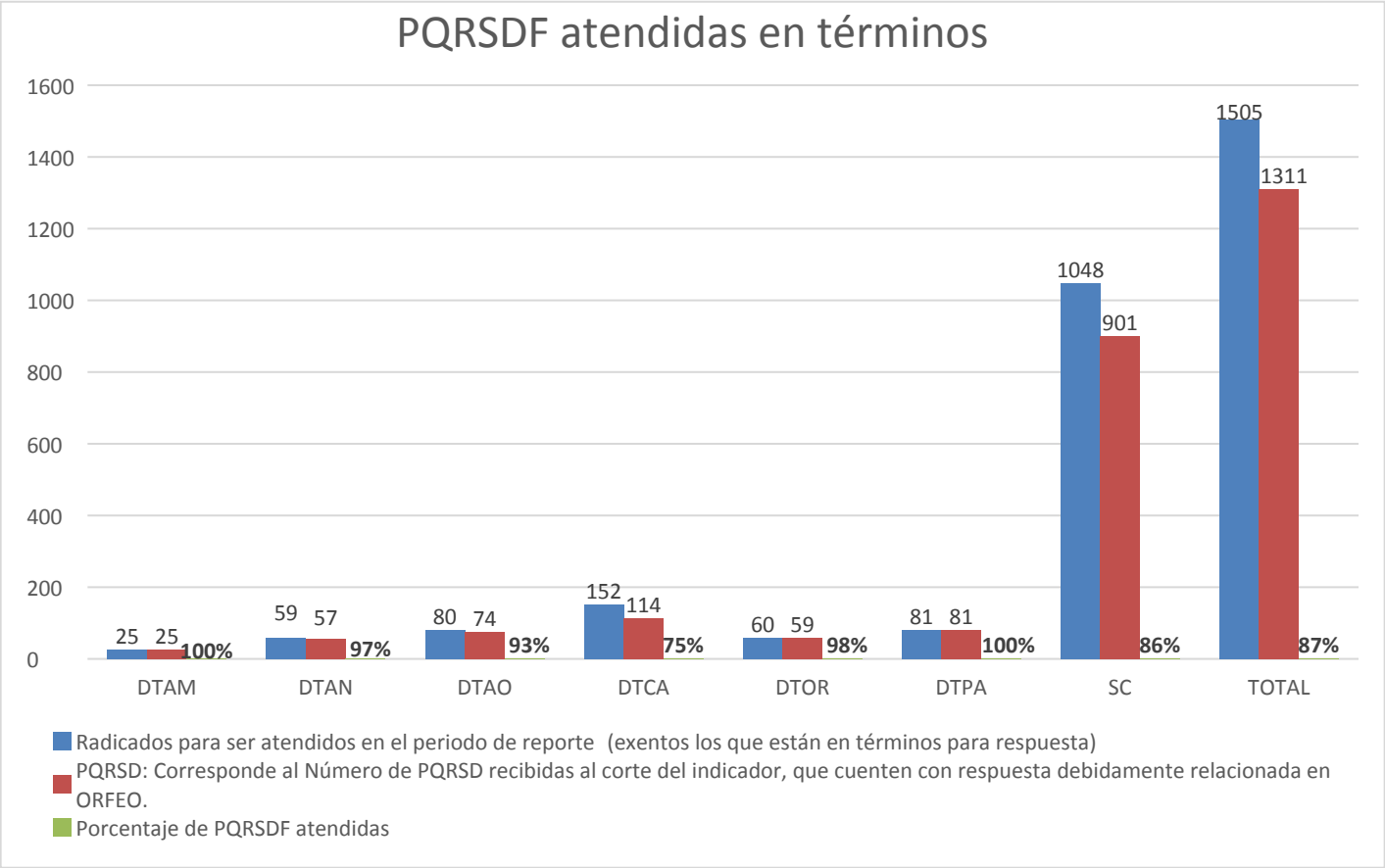
| NIVEL | PQRSD: atendidas oportunamente: Corresponde al Número de PQRSD recibidas al corte del indicador. | EN TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA | Radicados para ser atendidos en el periodo de reporte (exentos los que están en términos para respuesta) | PQRSD: Corresponde al Número de PQRSD recibidas al corte del indicador, que cuenten con respuesta debidamente relacionada en ORFEO. | Porcentaje de PQRSDF atendidas |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|       | PQRS DR                                                                                          |                                |                                                                                                          | PQRS DA O                                                                                                                           |                                |
| DTAM  | 31                                                                                               | 6                              | 25                                                                                                       | 25                                                                                                                                  | 100%                           |
| DTAN  | 66                                                                                               | 7                              | 59                                                                                                       | 57                                                                                                                                  | 97%                            |
| DTAO  | 92                                                                                               | 12                             | 80                                                                                                       | 74                                                                                                                                  | 93%                            |
| DTCA  | 177                                                                                              | 25                             | 152                                                                                                      | 114                                                                                                                                 | 75%                            |
| DTOR  | 76                                                                                               | 16                             | 60                                                                                                       | 59                                                                                                                                  | 98%                            |
| DTPA  | 91                                                                                               | 10                             | 81                                                                                                       | 81                                                                                                                                  | 100%                           |
| SC    | 1196                                                                                             | 138                            | 1048                                                                                                     | 901                                                                                                                                 | 86%                            |
| TOTAL | 1729                                                                                             | 214                            | 1505                                                                                                     | 1311                                                                                                                                | 87%                            |

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano- Sistema ORFEO

Las respuestas a las PQRSDF se gestionan mediante el sistema ORFEO, las cuales se deben dar dentro de los términos de ley, siendo oportunas, claras y de fondo; estas se ponen en conocimiento del peticionario por los medios indicados.

De las siete (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% de gestión y cierre debido en el ORFEO. La DTAM y DTPA 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 98%, el 97% para el cuarto lugar a cargo de la DTAN, seguida esta la DTAO con el 93% y por último se encuentran las dependencias de la Sede Central con el 86%, y la DTCA con el 75%.

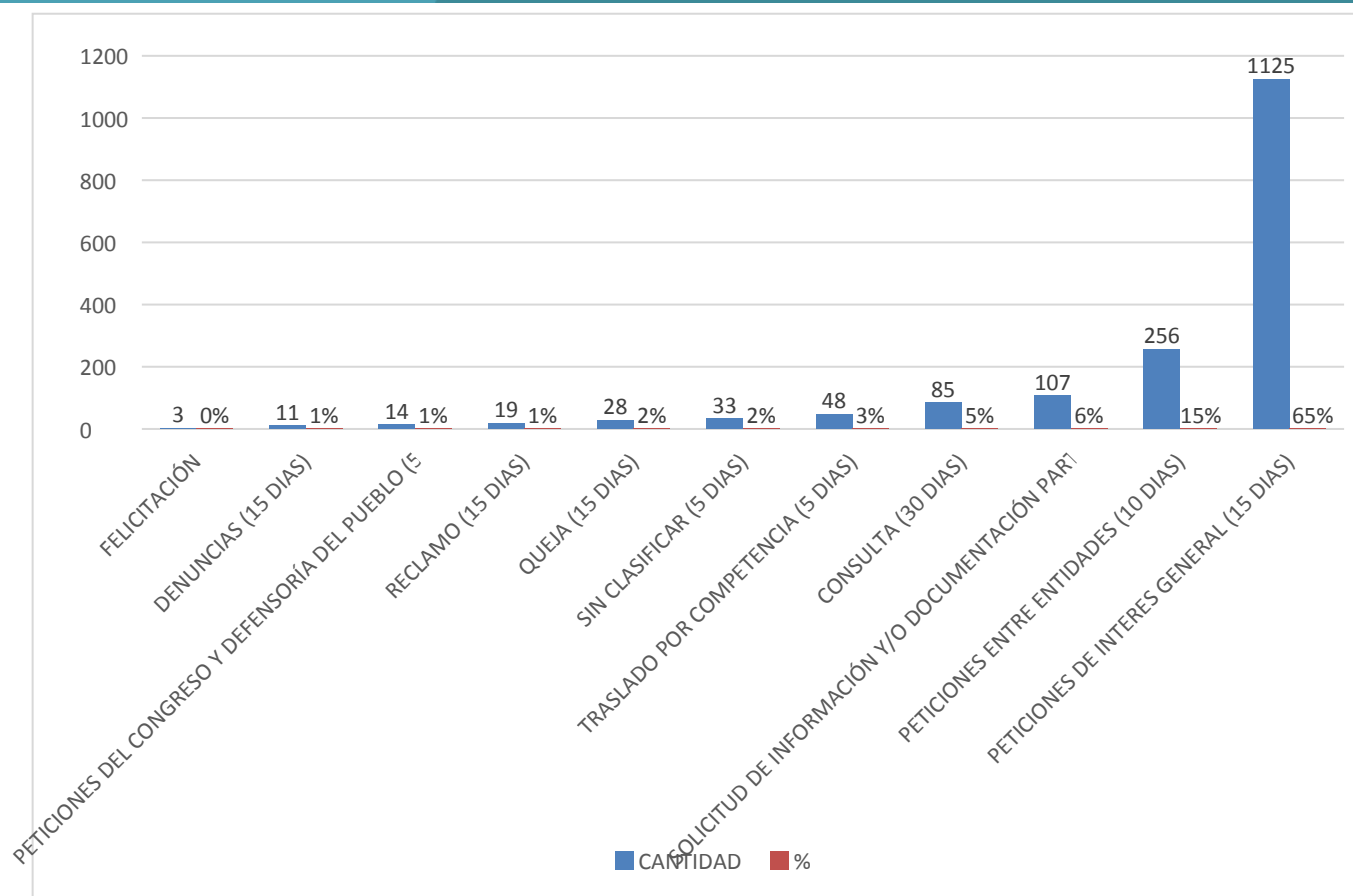
Es indispensable tener en cuenta que algunas de las solicitudes no cuentan con respuesta debido a que se encontraban dentro de los términos de ley para su gestión al momento de generar el reporte.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

| TIPOS DE PQRSDF                                                 |          |      |
|-----------------------------------------------------------------|----------|------|
| TIPO DE PETICIÓN                                                | CANTIDAD | %    |
| CONSULTA (30 DIAS)                                              | 85       | 5%   |
| DENUNCIAS (15 DIAS)                                             | 11       | 1%   |
| FELICITACIÓN                                                    | 3        | 0%   |
| PETICIONES DE INTERES GENERAL (15 DIAS)                         | 1125     | 65%  |
| PETICIONES DEL CONGRESO Y DEFENSORÍA DEL PUEBLO (5 DIAS)        | 14       | 1%   |
| PETICIONES ENTRE ENTIDADES (10 DIAS)                            | 256      | 15%  |
| QUEJA (15 DIAS)                                                 | 28       | 2%   |
| RECLAMO (15 DIAS)                                               | 19       | 1%   |
| SIN CLASIFICAR (5 DIAS)                                         | 33       | 2%   |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 DIAS) | 107      | 6%   |
| TRASLADO POR COMPETENCIA (5 DIAS)                               | 48       | 3%   |
| TOTAL                                                           | 1729     | 100% |

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO

Los tipos de peticiones que más se presentan son: Peticiones de interés general o particular con el 65%, seguido de las Peticiones entre entidades con el 15%, estos dos tipos suman el 80% de todas las peticiones que ingresan a la entidad. Con menos del 10% se encuentran los demás tipos con los siguientes porcentajes; Solicitud de Información y/o documentación con el 6%, las Consultas tienen un 5%, los Traslados por competencia tienen el 3%, con el 2% para uno están la Queja y los radicados sin clasificar, con el 1% se encuentran los siguientes 3 tipos; reclamos, peticiones del Congreso, Defensoría del pueblo y Denuncias, por último, se encuentra la Felicitación con 3 radicados.

### COMPORTAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN

Actualmente Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con múltiples canales de atención, que facilitan el acceso de los ciudadanos, a los diversos trámites y servicios que ofrece la entidad. La entidad de forma continua está prestando y fortaleciendo esos canales virtuales de atención al ciudadano, desde la sede 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 en articulación con la misionalidad de la entidad, 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 ha establecido la entidad:

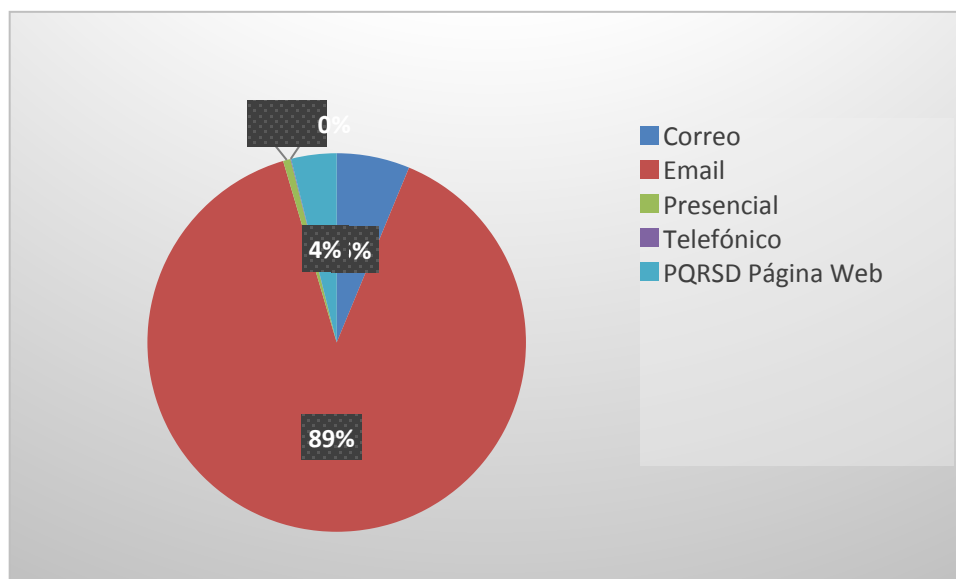


| CANAL              | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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         | <b>Bogotá Sede Central</b> : Calle 74 #11-81<br><b>Bogotá DTAM</b> : Calle 12C # 8-79 piso 2<br><b>Cali DTPA</b> : Carrera 117 # 16B-00 Calle Vilache 09 Pance<br><b>Bucaramanga DTAN</b> : AV Quebrada Seca 30-12<br><b>Santa Marta DTCA</b> : Calle 17 # 4-06 Centro<br><b>Villavicencio DTOR</b> : Calle 41 # 27-39 Barrio Emporio<br><b>Medellín DTAO</b> : Carrera 42 # 47-21 Torres de Bomboná, Oficina 202 |
| PÁGINA WEB         | <a href="https://www.parquesnacionales.gov.co/">https://www.parquesnacionales.gov.co/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| CORREO ELECTRÓNICO | <a href="mailto:atencion.ciudadano@parquesnacionales.gov.co">atencion.ciudadano@parquesnacionales.gov.co</a><br><a href="mailto:informacion.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co">informacion.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co</a>                                                                                                                                                                              |
| VENTANILLA ÚNICA   | <a href="https://vu.parquesnacionales.gov.co/principal">https://vu.parquesnacionales.gov.co/principal</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

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          | 108      | 6%         |
| Email                  | 1542     | 89%        |
| Presencial             | 11       | 1%         |
| Telefónico             | 1        | 0%         |
| PQRSD Ventanilla Única | 67       | 4%         |
| TOTAL                  | 1729     | 100%       |

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO

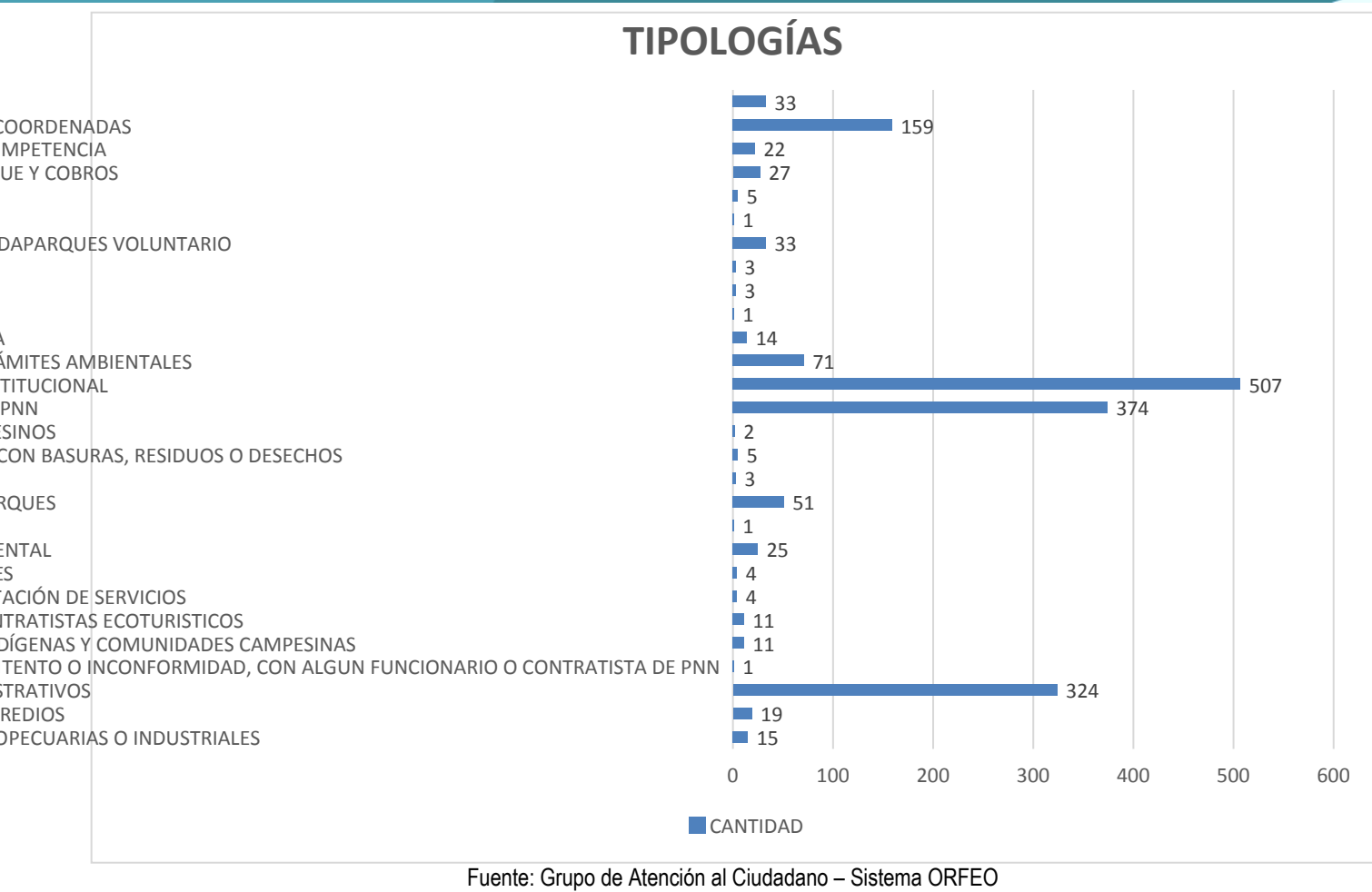


**TIPOLOGÍAS**

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                                            | 15          | 1%          |
| ADQUISICIÓN DE PREDIOS                                                              | 19          | 1%          |
| ASUNTOS ADMINISTRATIVOS                                                             | 324         | 19%         |
| CENSURA, DESCONTENTO O INCONFORMIDAD, CON ALGUN<br>FUNCIONARIO O CONTRATISTA DE PNN | 1           | 0%          |
| COMUNIDADES INDÍGENAS Y COMUNIDADES CAMPESINAS                                      | 11          | 1%          |
| CONCESION O CONTRATISTAS ECOTURISTICOS                                              | 11          | 1%          |
| CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS                                                   | 4           | 0%          |
| DATOS PERSONALES                                                                    | 4           | 0%          |
| EDUCACION AMBIENTAL                                                                 | 25          | 1%          |
| FUEGOS                                                                              | 1           | 0%          |
| FUNCIONES DE PARQUES                                                                | 51          | 3%          |
| GRUPOS ETNICOS                                                                      | 3           | 0%          |
| INCONVENIENTES CON BASURAS, RESIDUOS O DESECHOS                                     | 5           | 0%          |
| INDIGENAS CAMPESINOS                                                                | 2           | 0%          |
| INFORMACION DE PNN                                                                  | 374         | 22%         |
| INFORMACIÓN INSTITUCIONAL                                                           | 507         | 29%         |
| INFORMACIÓN TRÁMITES AMBIENTALES                                                    | 71          | 4%          |
| INFRAESTRUCTURA                                                                     | 14          | 1%          |
| MINERIA                                                                             | 1           | 0%          |
| PARAMOS                                                                             | 3           | 0%          |
| PESCA                                                                               | 3           | 0%          |
| PROGRAMA GUARDAPARQUES VOLUNTARIO                                                   | 33          | 2%          |
| RUIDOS                                                                              | 1           | 0%          |
| TALA                                                                                | 5           | 0%          |
| TARIFAS DEL PARQUE Y COBROS                                                         | 27          | 2%          |
| TRASLADO POR COMPETENCIA                                                            | 22          | 1%          |
| VERIFICACION DE COORDENADAS                                                         | 159         | 9%          |
| En blanco                                                                           | 33          | 2%          |
| <b>TOTAL</b>                                                                        | <b>1729</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema 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 a las dependencias 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.



- ✓ Apoyo en la solicitud y consolidación de las acciones de mejora que fueron cargadas en SENDA para las dependencias que no están cumpliendo con la atención de las PQRSDF dentro de los términos de ley

## 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 pueden afectar la gestión de 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.