



Informe PQRSDF

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,
denuncias y felicitaciones

Subdirección Administrativa Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano



INFORME PQRSDF IV TRIMESTRE DE 2025

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente informe consolida la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas tanto en las dependencias de la Sede Central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025.

El reporte fue generado el 6 de enero del 2026 y tiene como propósito verificar la oportunidad en la atención de las respuestas, identificar aspectos susceptibles de mejora y fortalecer la prestación del servicio al ciudadano de la Entidad, y por consiguiente aumentar la confianza del ciudadano en la administración pública.

En este informe se presenta el número total de derechos de petición recibidos, los tramitados y aquellos que aún se encuentran en términos de respuesta por la entidad. De igual manera, la clasificación por modalidad y el comportamiento de los canales de atención.

Así mismo, se analiza la información sobre las dependencias que recibieron mayor número de peticiones y solicitudes de información presentadas a la entidad, así como la gestión en 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 el sistema que utiliza PNN para la radicación, seguimiento, gestión y repuesta de comunicaciones internas y externas.

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

Las peticiones que se recibieron del periodo 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025 son 1.257, relacionadas así:

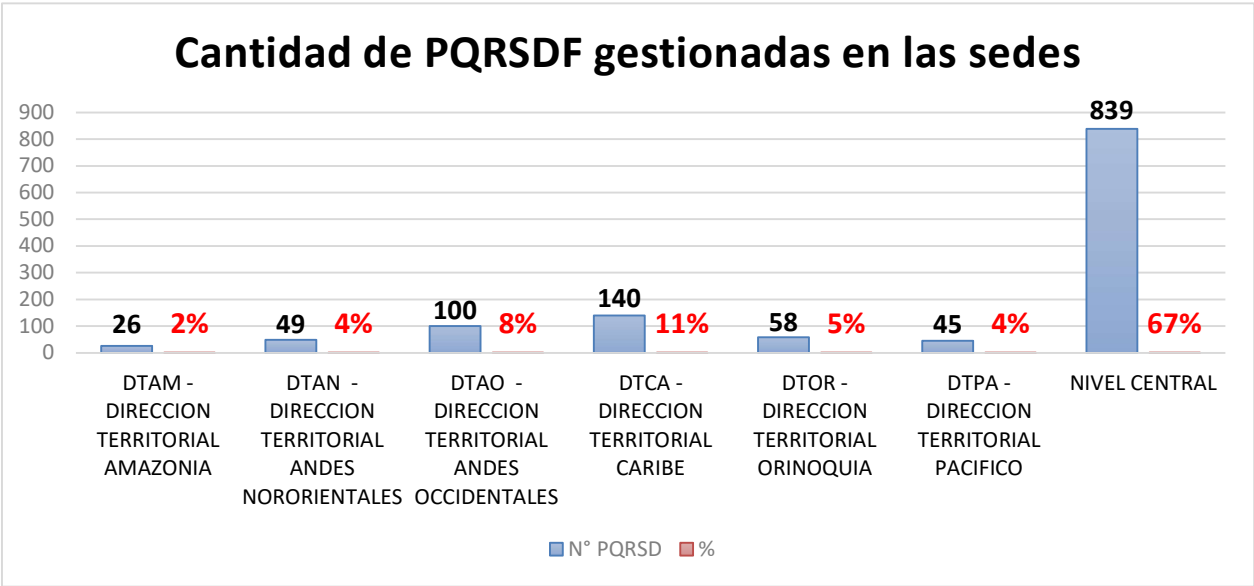
SEDE	N° PQRSDF	%
DTAM - DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA	26	2%
DTAN - DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES	49	4%
DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	100	8%
DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	140	11%
DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA	58	5%
DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	45	4%
NIVEL CENTRAL	839	67%
TOTAL	1257	100%

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO

Del total de 1.257 PQRSDF recibidas en el periodo, el 67% correspondió a la gestión en la Sede Central con 839 solicitudes, lo que evidencia que el mayor volumen de gestión se concentra en este nivel.

A nivel territorial, la Dirección Territorial Caribe (DTCA) registró el mayor número de solicitudes con un total de 140 (11%), seguida de la Dirección Territorial Andes Occidentales con un total de 100 (8%). Las demás Direcciones Territoriales presentan porcentajes entre el 2% y el 5% del total recibido.

Las solicitudes tienen diferentes temas, como información institucional (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 cuentan con respuesta debidamente relacionada en ORFEO.	Porcentaje de PQRSDF atendidas
	PQRS DR			PQRS DAO	
DTAM	26	0	26	24	92%
DTAN	49	1	48	48	100%
DTAO	100	16	84	77	92%
DTCA	140	19	121	91	75%
DTOR	58	4	54	53	98%
DTPA	45	0	45	45	100%
SC	839	41	798	666	83%
TOTAL	1257	81	1176	1004	85%

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano- Sistema ORFEO

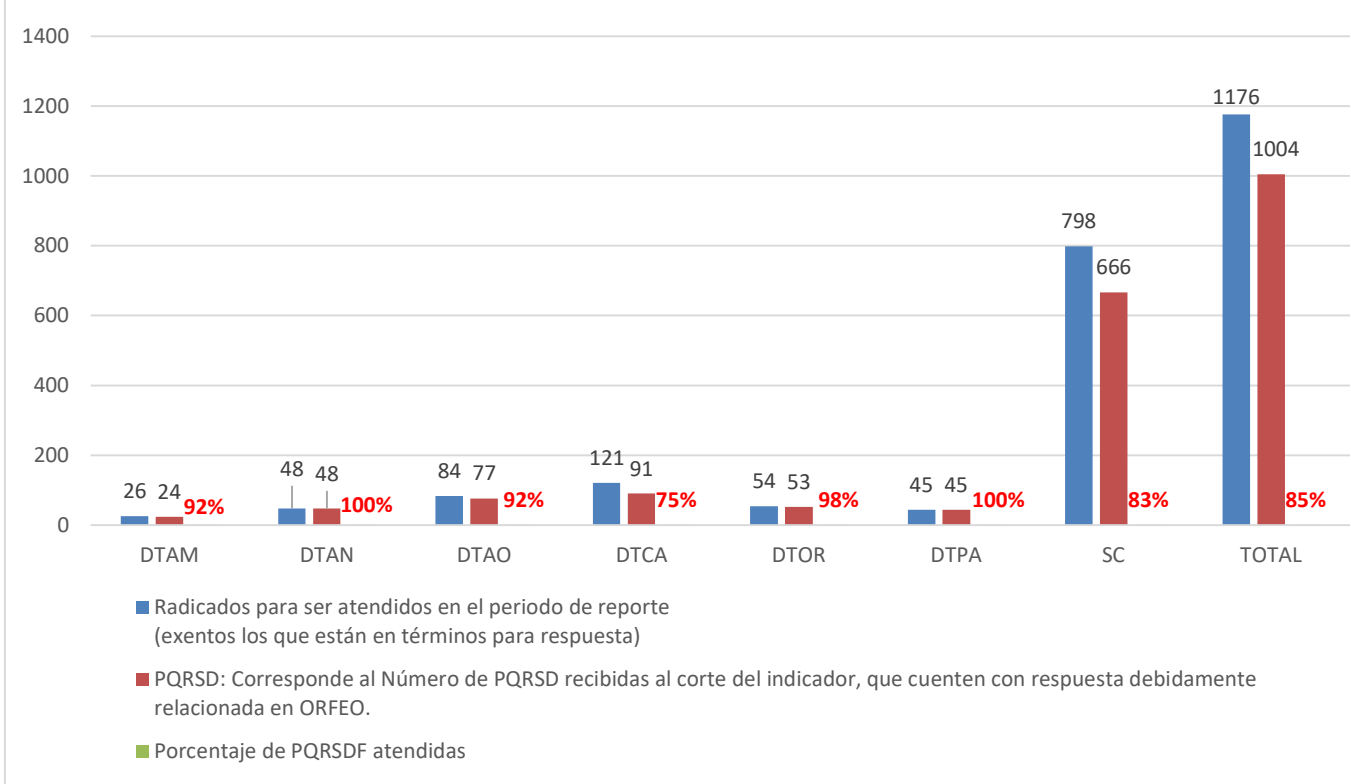
Las respuestas a las PQRSDF se gestionan mediante el Sistema de Gestión ORFEO y deben emitirse dentro de los términos legales establecidos, garantizando claridad, oportunidad e información de fondo. Posteriormente, se debe notificar al peticionario por los medios indicados.

En términos de oportunidad en la atención, la mayoría de las dependencias presentan niveles superiores al 80% de cumplimiento. Se destacan la DTAN y la DTPA, con un 100% de atención dentro de los términos legales, seguidas por la DTOR con un 98%. La DTAM y la DTAO tienen una gestión oportuna del 92%.

La Sede Central registra un cumplimiento del 83%, mientras que la DTCA presenta el porcentaje más bajo con un 75%, aspecto que requiere seguimiento y fortalecimiento en la gestión.

Es importante precisar que las solicitudes no respondidas al corte del reporte se encontraban dentro de los términos de ley para su gestión, razón por la cual no constituyen incumplimiento.

PQRSDF ATENDIDAS EN TÉRMINOS

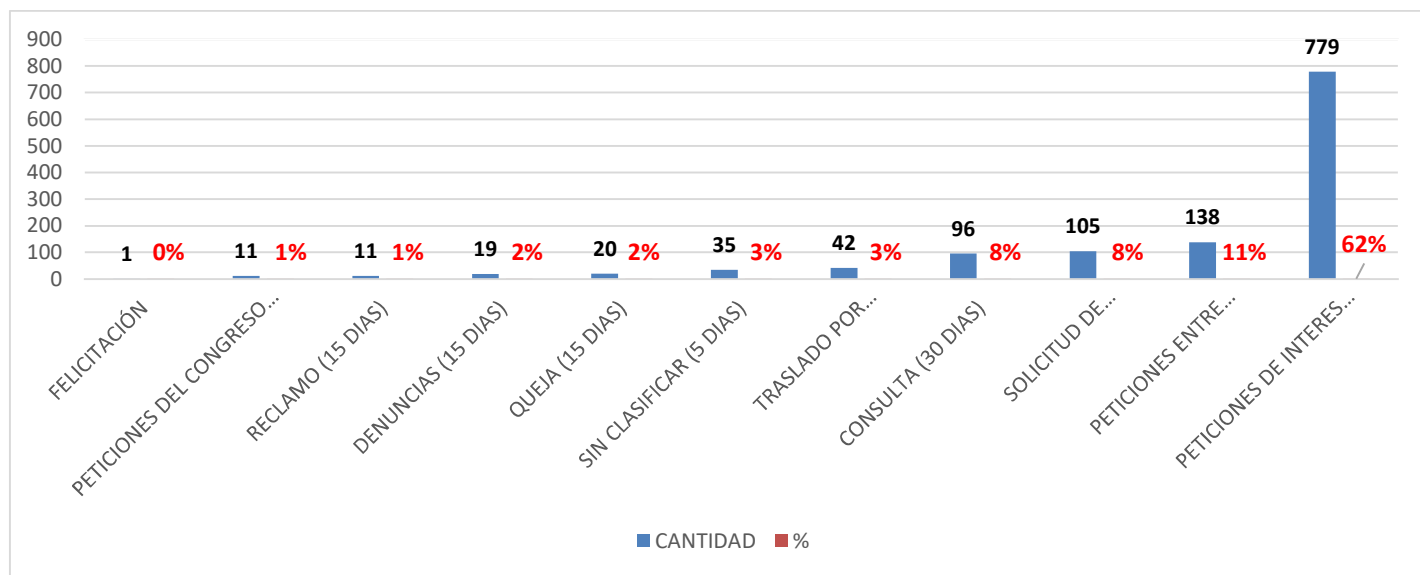


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

TIPOS DE PQRSDF

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
FELICITACIÓN	1	0%
PETICIONES DEL CONGRESO Y DEFENSORÍA DEL PUEBLO (5 DIAS)	11	1%
RECLAMO (15 DIAS)	11	1%
DENUNCIAS (15 DIAS)	19	2%
QUEJA (15 DIAS)	20	2%
SIN CLASIFICAR (5 DIAS)	35	3%
TRASLADO POR COMPETENCIA (5 DIAS)	42	3%
CONSULTA (30 DIAS)	96	8%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 DIAS)	105	8%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES (10 DIAS)	138	11%
PETICIONES DE INTERES GENERAL (15 DIAS)	779	62%
TOTAL	1257	100%

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO

Las peticiones de interés general o particular representan el 62% del total recibido, lo que evidencia que la mayor demanda ciudadana se concentra en solicitudes de carácter general relacionada con la gestión institucional.

Las peticiones entre entidades corresponden al 11%, consolidando entre ambas categorías el 73% del total de solicitudes 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 8%, al igual que las Consultas, los Traslados por competencia y los radicados sin clasificar tienen el 3%, con el 2% están la Queja y las Denuncias, con el 1% se encuentran los siguientes 2 tipos; reclamos, peticiones del Congreso, Defensoría del pueblo, por último, se encuentra la Felicitación con 1 radicado (0%)

COMPORTAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN

Parques Nacionales Naturales de Colombia dispone de diversos canales de atención que facilitan el acceso ciudadano a la información de ecoturismo, sus trámites y servicios. 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.

Estos canales 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:

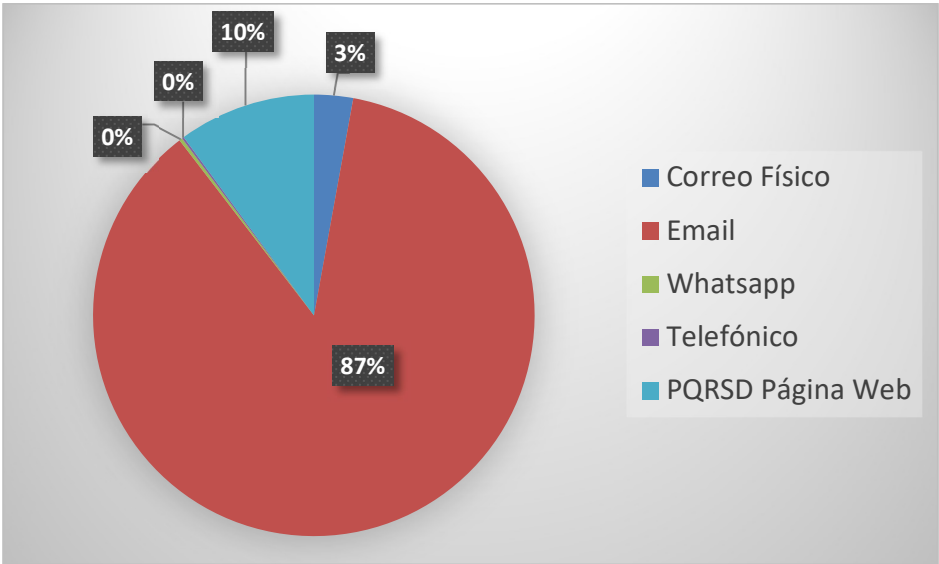
CANAL	DESCRIPCIÓN
TELEFÓNICO	Línea Gratuita Nacional: 018000129722 Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm:
	Línea fija desde Bogotá: PBX (57 1) 353 2400, Ext. 3011, 3012
	Línea celular-WhatsApp 322 9461031

CANAL	DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	Bogotá Sede Central: Calle 74 #11-81 Bogotá DTAM: Calle 12C # 8-79 piso 2 Cali DTPA: Carrera 117 # 16B-00 Calle Vilache 09 Pance Bucaramanga DTAN: AV Quebrada Seca 30-12 Santa Marta DTCA: Calle 17 # 4-06 Centro Villavicencio DTOR: Calle 41 # 27-39 Barrio Emporio Medellín DTAO: Carrera 42 # 47-21 Torres de Bomboná, Oficina 202
PÁGINA WEB	https://www.parquesnacionales.gov.co/
CORREO ELECTRÓNICO	atencion.ciudadano@parquesnacionales.gov.co informacion.ecoturismo@parquesnacionales.gov.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	36	3%
Email	1090	87%
WhatsApp	3	0%
Telefónico	2	0%
PQRSD Página Web	126	10%
TOTAL	1257	100%

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO

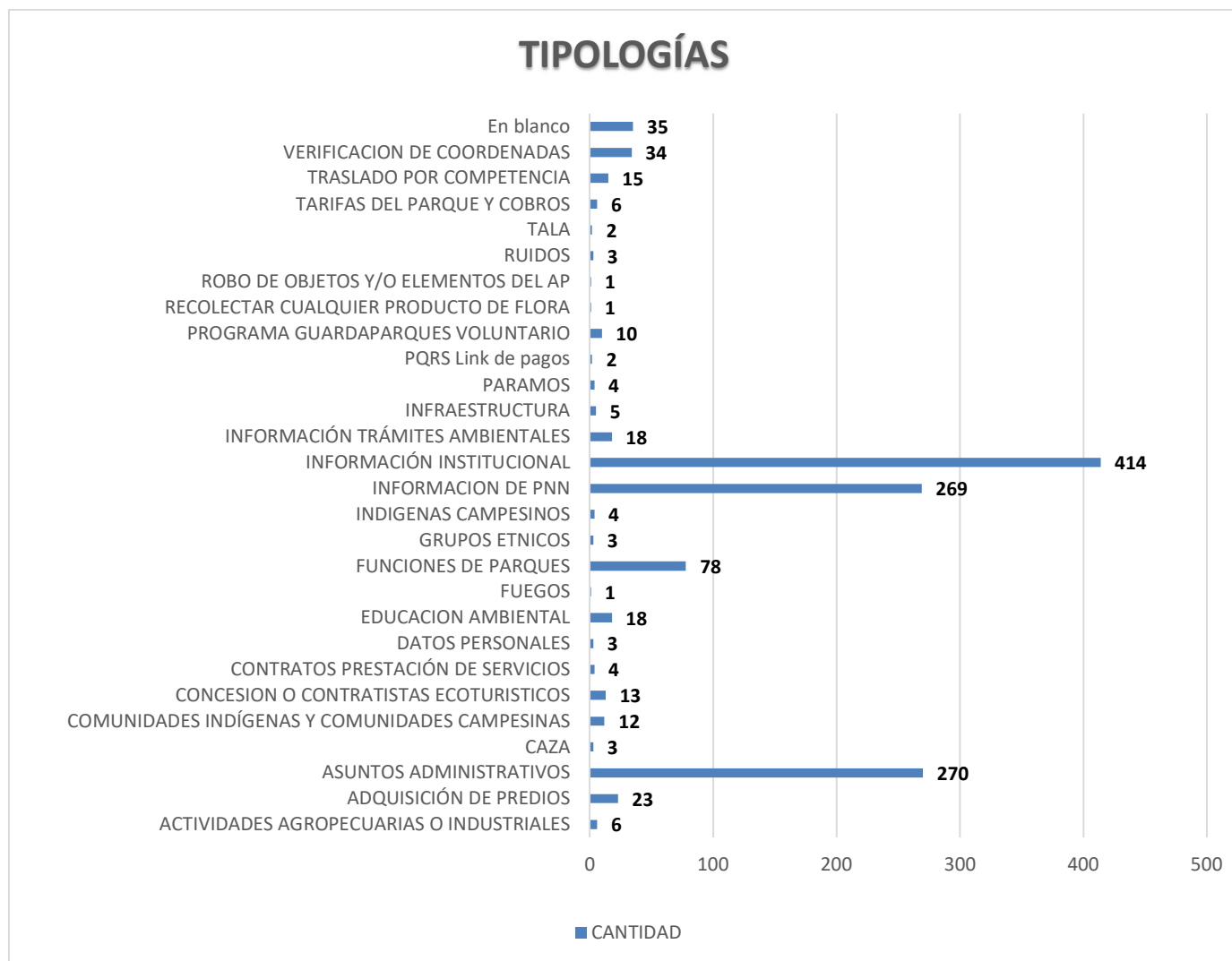
El correo electrónico continúa siendo el canal predominante, concentrando el 87% de las solicitudes recibidas, lo que evidencia una alta preferencia por medios digitales. La página web representa el 10%, mientras que los canales telefónico y WhatsApp presentan una participación marginal. Esta tendencia confirma la consolidación de la virtualización del servicio al ciudadano.

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	6	0%
ADQUISICIÓN DE PREDIOS	23	2%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	270	21%
CAZA	3	0%
COMUNIDADES INDÍGENAS Y COMUNIDADES CAMPESINAS	12	1%
CONCESION O CONTRATISTAS ECOTURISTICOS	13	1%
CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS	4	0%
DATOS PERSONALES	3	0%
EDUCACION AMBIENTAL	18	1%
FUEGOS	1	0%
FUNCIONES DE PARQUES	78	6%
GRUPOS ETNICOS	3	0%
INDIGENAS CAMPESINOS	4	0%
INFORMACION DE PNN	269	21%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	414	33%
INFORMACIÓN TRÁMITES AMBIENTALES	18	1%
INFRAESTRUCTURA	5	0%
PARAMOS	4	0%
PQRS Link de pagos	2	0%
PROGRAMA GUARDAPARQUES VOLUNTARIO	10	1%
RECOLECTAR CUALQUIER PRODUCTO DE FLORA	1	0%
ROBO DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS DEL AP	1	0%
RUIDOS	3	0%
TALA	2	0%
TARIFAS DEL PARQUE Y COBROS	6	0%
TRASLADO POR COMPETENCIA	15	1%
VERIFICACION DE COORDENADAS	34	3%
En blanco	35	3%
TOTAL	1257	100%

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema ORFEO

Se identifican 35 registros no clasificados como “En blanco” (3%), lo que sugiere oportunidades de mejora en la adecuada clasificación de las solicitudes al momento de su gestión o cierre en el sistema.

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:

- ✓ Fortalecer el seguimiento periódico por parte de directores, subdirectores y coordinadores al estado de las PQRSDF en ORFEO, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales.
- ✓ Implementar acciones correctivas orientadas a mejorar el desempeño de las dependencias con niveles de cumplimiento inferiores al promedio institucional.
- ✓ Reforzar las sensibilizaciones sobre clasificación adecuada de las PQRSDF, con el fin de reducir los registros “sin clasificar” o “en blanco”.
- ✓ Continuar con las estrategias de alertas preventivas y acompañamiento técnico para asegurar el cierre correcto de las solicitudes con sus respectivos soportes.
- ✓ Promover el uso de los canales digitales institucionales, fortaleciendo la trazabilidad y eficiencia en la gestión documental.