

# Informe **PQRS**

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

Grupo de  
**Atención al Ciudadano**



## INFORME PQRSD II 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 abril y el 30 de junio 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 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.  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. **NIVEL CENTRAL:** Sede localizada en la ciudad de Bogotá.



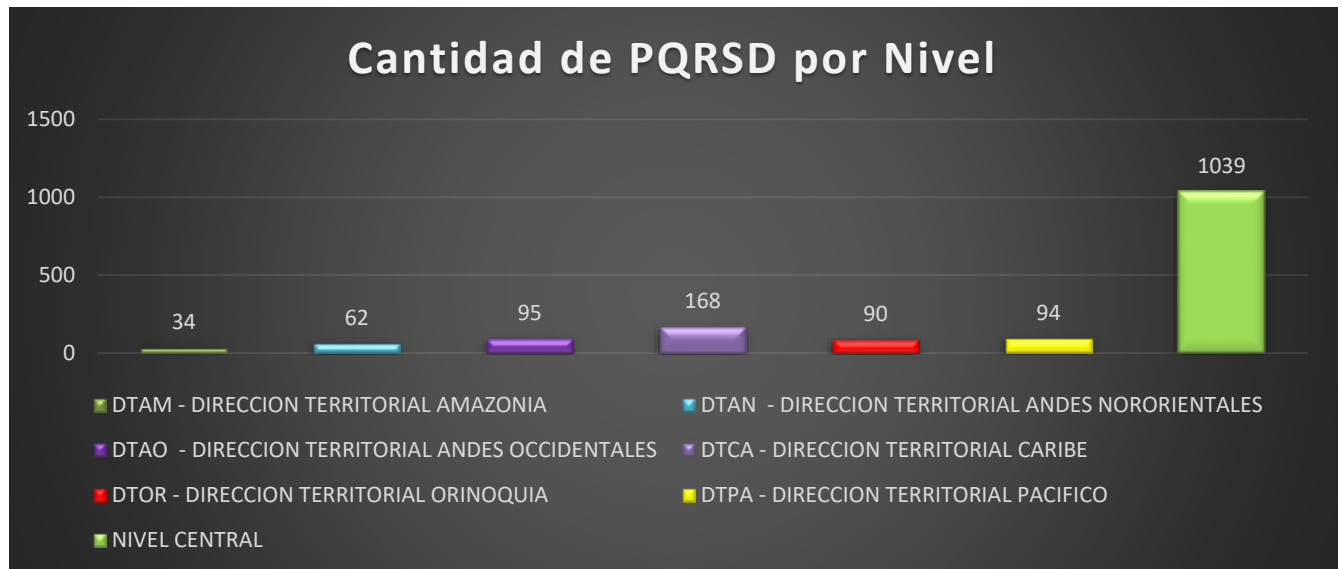
## INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Las peticiones que se recibieron del periodo abril a junio de 2024 son 1582 relacionadas así:

SEDE	N° PQRSD	%
DTAM - DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA	34	2%
DTAN - DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES	62	4%
DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	95	6%
DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	168	11%
DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA	90	6%
DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	94	6%
NIVEL CENTRAL	1039	66%
<b>TOTAL</b>	<b>1582</b>	<b>100%</b>

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 1039 peticiones, relacionados principalmente con peticiones de interés general o particular y las peticiones entre entidades, seguido por DTCA y la DTAO con 168 y 95, seguido están DTPA con 94, DTOR con 90, con 62 la DTAN y por último la DTAM con 34. 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.



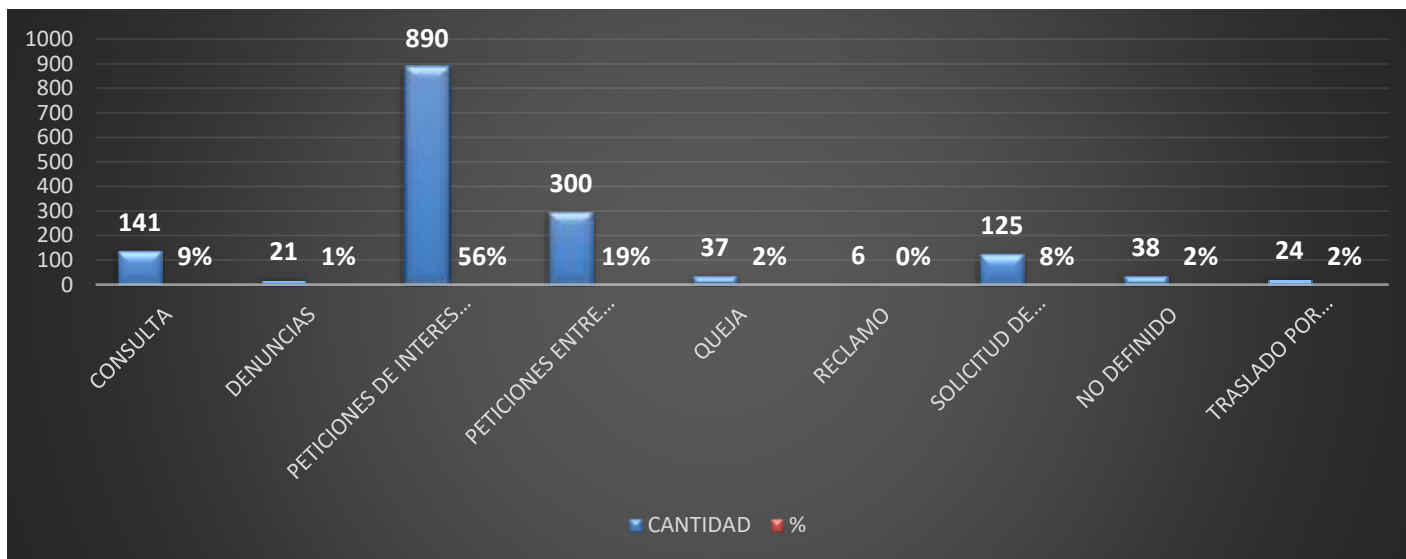
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de gestión documental ORFEO



## TIPOS DE PQRSD

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
CONSULTA	141	9%
DENUNCIAS	21	1%
PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	890	56%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	300	19%
QUEJA	37	2%
RECLAMO	6	0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	125	8%
NO DEFINIDO	38	2%
TRASLADO POR COMPETENCIA	24	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1582</b>	<b>100%</b>

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 56%, seguido de las Peticiones entre entidades con el 19%, estos dos tipos suman el 75% de todas las peticiones que ingresan a la entidad. Con menos del 10% se encuentran los demás tipos los siguientes porcentajes; Consulta 9%, Solicitud de Información y/o documentación con el 8%, con el 2% para cada uno respectivamente se encuentran la Queja, los Traslados por competencia y No definidos, con el 1% las Denuncias y por último con el 0% 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:

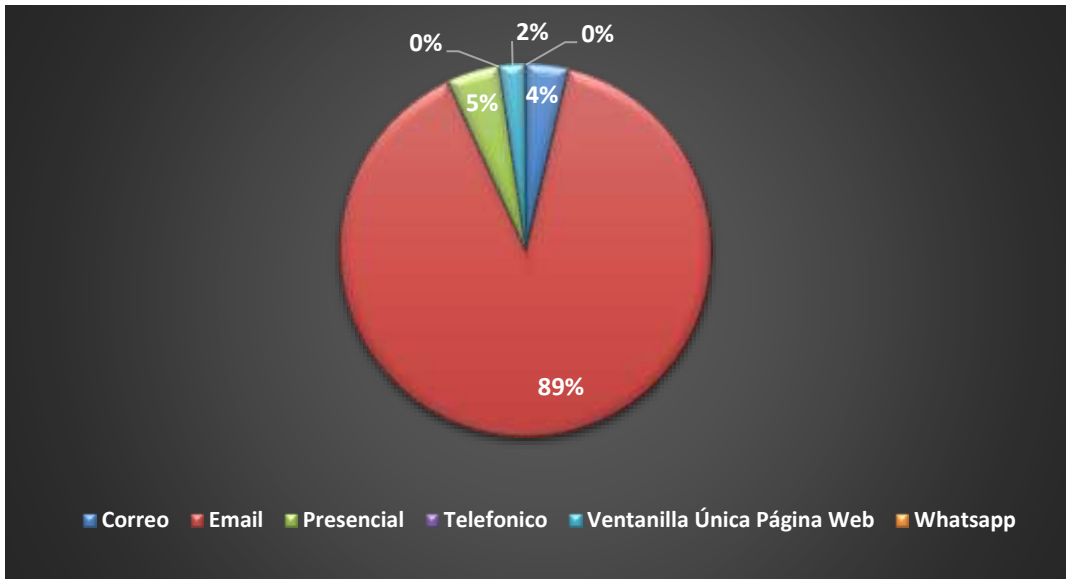
CANAL	DESCRIPCIÓN
TELEFÓNICO	Línea Gratuita Nacional: 018000129722 Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm:
	Línea fija desde Bogotá: PBX (57 1) 353 2400, Ext. 3011, 3012 Línea celular-WhatsApp 322 9461031
PRESENCIAL	<b>Bogotá:</b> Calle 74 #11-81 <b>Cali:</b> Calle 29 N°6 N 43, Barrio Santa Mónica <b>Bucaramanga:</b> CALLE 22 # 24 - 54 Barrio Alarcón <b>Santa Marta:</b> Calle 17 # 4-06 Centro <b>Villavicencio:</b> Carrera 39 N°26 C 47 <b>Medellín:</b> Carrera 42 # 47-21 Torres de Bomboná, Oficina 202
PAGINA WEB	<a href="http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es">http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es</a>

	<a href="http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano">http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano</a>
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co">atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co</a> <a href="mailto:informacion.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co">informacion.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co</a> <a href="http://www.parquesnacionales.gov.co">.co</a>
VENTANILLA ÚNICA	<a href="http://vu.parquesnacionales.gov.co/">http://vu.parquesnacionales.gov.co/</a>
RESERVAS EN LÍNEA	<a href="https://reservas.parquesnacionales.gov.co/">https://reservas.parquesnacionales.gov.co/</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	49	3%
Email	1436	91%
Presencial	57	4%
Telefónico	0	0%
Ventanilla Única Página Web	33	2%
Whatsapp	7	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1582</b>	<b>100%</b>

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



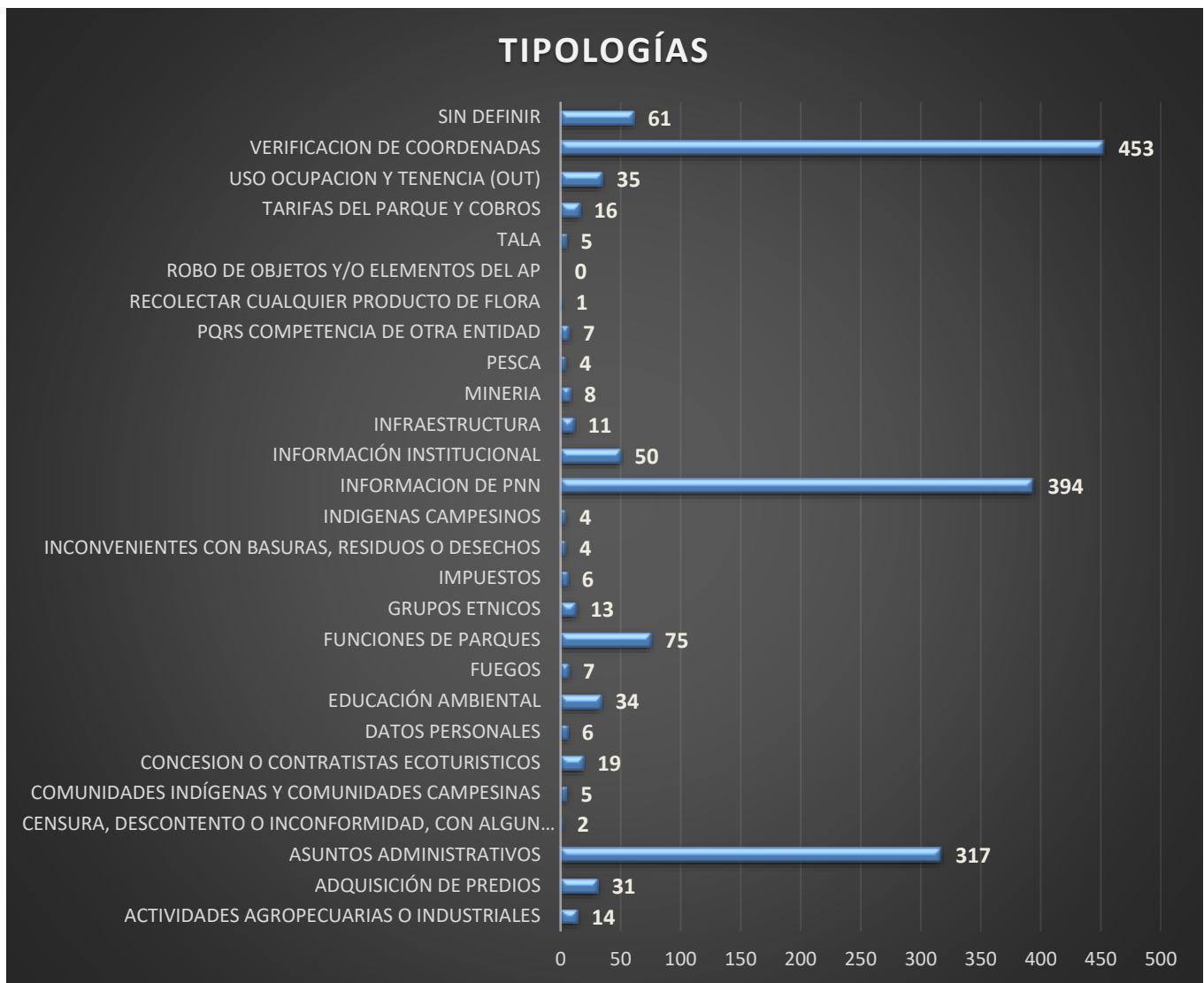
Las tipologías son los temas relacionados con la información de la misionalidad de la entidad, razón por la cual los ciudadanos realizan sus solicitudes por los diferentes canales, el incremento y en su mayoría han sido la verificación de coordenadas, actividad que esta a cargo de GGCI, los demás temas 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	14	1%
ADQUISICIÓN DE PREDIOS	31	2%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	317	20%
CENSURA, DESCONTENTO O INCONFORMIDAD, CON ALGUN FUNCIONARIO O CONTRATISTA DE PNN	2	0%
COMUNIDADES INDÍGENAS Y COMUNIDADES CAMPESINAS	5	0%
CONCESION O CONTRATISTAS ECOTURISTICOS	19	1%
DATOS PERSONALES	6	0%
EDUCACIÓN AMBIENTAL	34	2%
FUEGOS	7	0%
FUNCIONES DE PARQUES	75	5%
GRUPOS ETNICOS	13	1%
IMPUESTOS	6	0%
INCONVENIENTES CON BASURAS, RESIDUOS O DESECHOS	4	0%
INDIGENAS CAMPESINOS	4	0%
INFORMACION DE PNN	394	25%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	50	3%
INFRAESTRUCTURA	11	1%
MINERIA	8	1%
PESCA	4	0%
PQRS COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD	7	0%



RECOLECTAR CUALQUIER PRODUCTO DE FLORA	1	0%
ROBO DE OBJETOS Y/O ELEMENTOS DEL AP	0	0%
TALA	5	0%
TARIFAS DEL PARQUE Y COBROS	16	1%
USO OCUPACION Y TENENCIA (OUT)	35	2%
VERIFICACION DE COORDENADAS	453	29%
SIN DEFINIR	61	4%
<b>TOTAL</b>	<b>1582</b>	<b>100%</b>

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



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





## GESTIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD

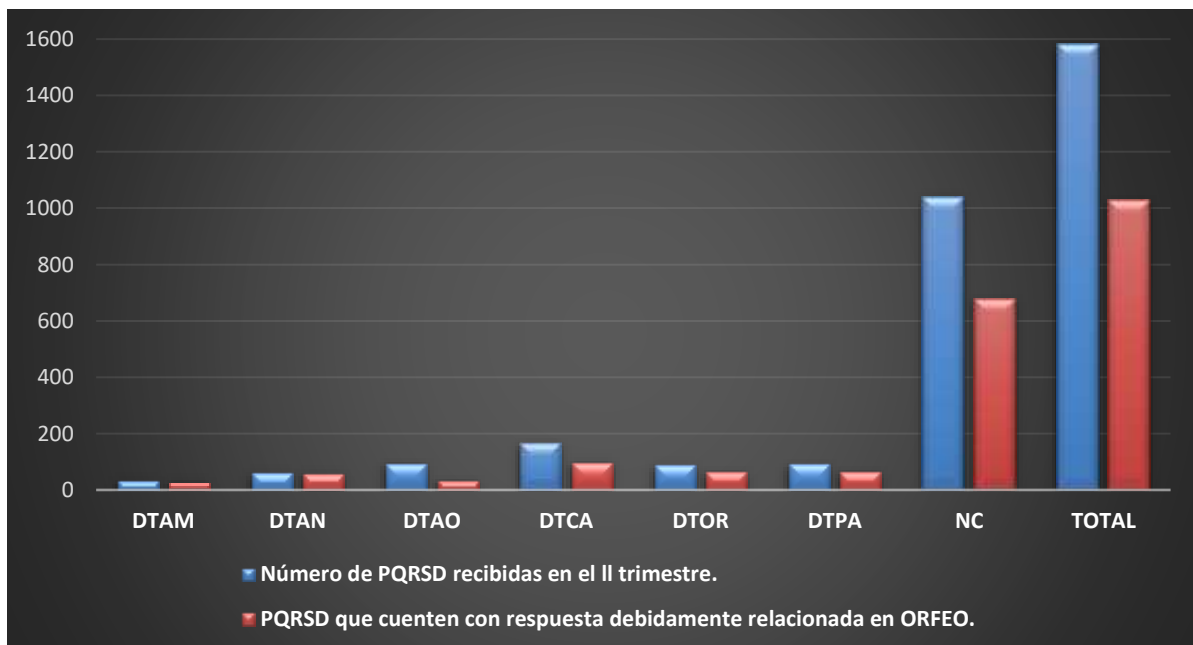
NIVEL	Número de PQRSD recibidas en el II trimestre.	PQRSD que cuenten con respuesta debidamente relacionada en ORFEO.	Porcentaje PQRSD atendidos en términos.
DTAM	34	27	79%
DTAN	62	59	95%
DTAO	95	35	37%
DTCA	168	99	59%
DTOR	90	66	73%
DTPA	94	66	70%
NC	1039	676	65%
<b>TOTAL</b>	<b>1582</b>	<b>1028</b>	<b>65%</b>

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

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, las cuales se tienen que poner en conocimiento del peticionario.

De los 7 niveles que se tienen en la entidad, en su mayoría se presenta una atención superior al 55% gestionados y cerrados debidamente en el gestor documental. La DTAN con el 95% es la dirección territorial con mayor número de PQRSD atendidas dentro de los términos, seguido de la DTAM con el 79%, seguida esta la DTOR con el 73%, el 70% para el cuarto lugar es para DTPA, las dependencias de Nivel Central tienen el 65%, la DTCA tiene el 59% y por último se encuentra la DTAO 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



## 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 PQRSD, desde la radicación hasta el envío.
- ✓ Fortalecimiento de los canales de atención virtual.
- ✓ Capacitaciones al personal que radica los documentos de entrada en Nivel Central, las Direcciones Territoriales y Áreas protegidas.
- ✓ Alertas de anticipación a la fecha de vencimiento de las PQRSD 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.
- ✓ Realizar 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.
- ✓ Realizar un ajuste en Ventanilla Única que se encuentra en la página Web de la entidad para la radicación de las PQRSD por este medio sea de una forma más sencilla para los ciudadanos.