



PQRSD



Informe

PQRSD (*Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias*)



INFORME PQRSD I TRIMESTRE DE 2020

GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS

A continuación presentamos el Primer Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) 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 2020, con el fin de verificar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones a los responsables de los procesos, 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 y tramitados por la entidad durante el trimestre, 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, y las solicitudes de información presentadas a la entidad, y la respuesta a las mismas, conforme al derecho de acceso a la información.

Finalmente, y de acuerdo a los puntos anteriores, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio 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, y la línea nacional 018000129722.
- ✓ **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.

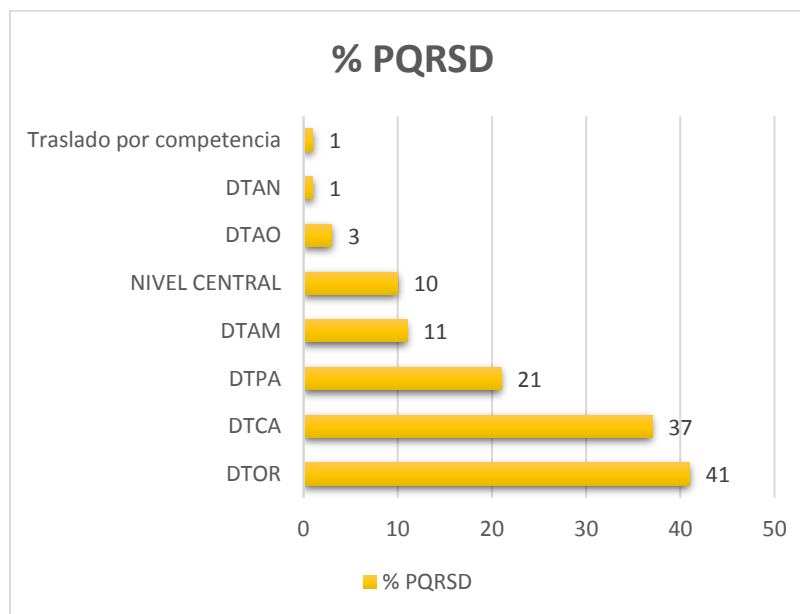
INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Las peticiones que se recibieron del periodo Enero a Marzo de 2020 son 125 relacionadas así:

SEDES	Nª PQRSD	%
Traslado por competencia	1	1%
DTAN	1	1%
DTAM	11	9%
DTCA	37	30%
DTAO	3	2%
DTPA	21	17%
DTOR	41	33%
NIVEL CENTRAL	10	8%
TOTAL	125	100%

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Sistema de gestión documental ORFEO

- ✓ El promedio en el tiempo de respuesta de las peticiones recibidas es de 15 DÍAS.

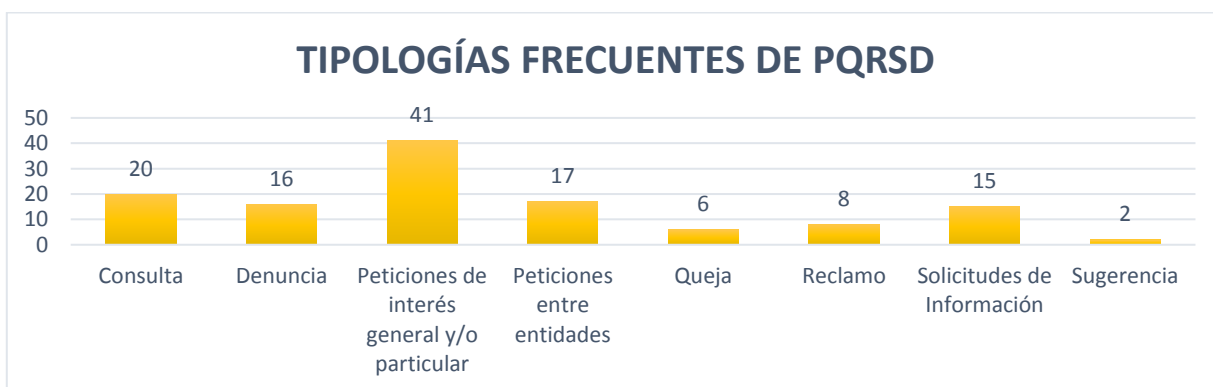


Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Sistema de gestión documental ORFEO

Del total de PQRS recibidas, la unidad de decisión que registró el mayor número fue la DTOR, con 41 peticiones esto en atención al tema de ecoturismo, que se presenta relacionado con el Parque Nacional Natural Chingaza, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 37 solicitudes, debido a que desde el mes de diciembre de 2019, la Entidad se encarga directamente de los ingresos al Parque Nacional Natural Tayrona, uno de los más visitados por los usuarios, mientras que en Andes Nororientales registró el menor número de PQRS con 3.

TIPOLOGÍAS FRECUENTES DE PQRS

CLASE	CANTIDAD	%
DENUNCIAS	16	13%
SUGERENCIA	2	2%
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	41	33%
QUEJA	6	5%
RECLAMO	8	6%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	17	14%
CONSULTA	20	16%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	12%
TOTAL	125	100%



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Sistema de gestión documental ORFEO

Durante el transcurso del trimestre, el total de incumplimientos registrados frente a los términos de respuesta de las distintas peticiones, se muestran a continuación según la unidad de decisión donde se generó:

RESPONSABLE	CANTIDAD
DTCA	0
DTAO	0
DTOR	0
NIVEL CENTRAL	0
DTPA	0
DTAN	0
DTAM	0

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Sistema de gestión documental ORFEO

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.

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
PRESENCIAL	Bogotá: Calle 74 #11-81 Cali: Calle 29 N°6 N 43, Barrio Santa Mónica Bucaramanga: Avenida quebradaseca N°30-12 Santa Marta: Calle 17 N° 30-12 Villavicencio: Carrera 39 N°26 C 47 Medellín: Carrera 42 N° 47-21 Torres de Bomboná, Oficina 202
PÁGINA WEB	http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano
CHAT	www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano
CORREO ELECTRÓNICO	atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co
VENTANILLA ÚNICA	http://vu.parquesnacionales.gov.co/
RESERVAS EN LÍNEA	https://reservas.parquesnacionales.gov.co/

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	%
Correo Físico	27	22%
Correo Electrónico	54	43%
Personal	44	35%
Ventanilla única*	0	0%
TOTAL	125	100%

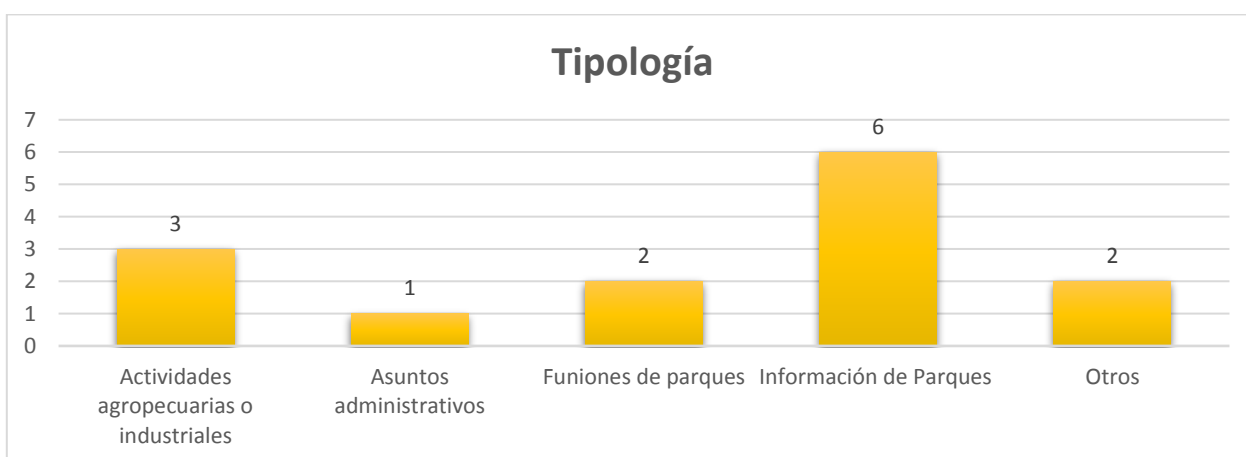
*La Ventanilla única actualmente presenta fallas en funcionamiento, razón por la cual no ha sido posible el registro de peticiones por este medio, situación que también ha incidido en la disminución del número de peticiones recibidas, en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2019.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el periodo analizado de las 125 peticiones recibidas, 15 corresponden a solicitudes de información.

En su mayoría estas obedecen a información relativa al ecoturismo que se presta en las diferentes Áreas Protegidas.

Las peticiones marcadas como Otros, corresponden a una Solicitud de información correspondiente al consejo comunitario del Rio Patía Grande, sus brazos y la ensenada de Tumaco - ACAPA, Ubicado en los municipios de Tumaco, Mosquera y Francisco Pizarro en el departamento de Nariño y una sobre el alcance de la circular N° 20181300002903, sobre las pólizas todo riesgo para acceder a algunos Parques Nacionales.



Las mismas fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015 a los usuarios.

- Solicitudes de Información que se contestaron de manera favorable al usuario: 302.
- Solicitudes de Información Denegadas: 0

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisión, inclusión y ajuste de las tipologías en el aplicativo Orfeo.
- Mejoras en el aplicativo de Ventanilla Única
- Capacitaciones sobre el trámite y respuesta de Derechos de Petición y Servicio al Ciudadano.