



PQRSD



Informe

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



INFORME PQRSD III TRIMESTRE DE 2021

GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS

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 enero y el 30 de septiembre de 2021, 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
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 septiembre de 2021 son 1050 relacionadas así:

SEDE	No. PQRS	PORCENTAJE
TRASLADO POR COMPETENCIA	7	1%
DTAO	25	2%
DTAM	62	6%
DTAN	70	7%
DTCA	152	14%
DTPA	169	16%
NIVEL CENTRAL	222	21%
DTOR	343	33%
TOTAL	1050	100%

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

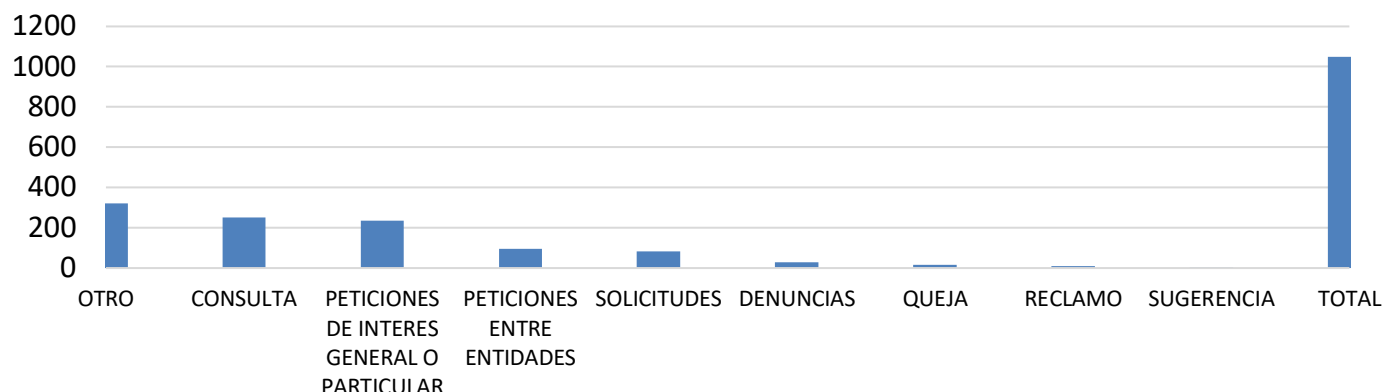
Del total de PQRS recibidas, la unidad de decisión que registró el mayor número fue la DTOR, con 343 peticiones, relacionados principalmente con solicitudes de verificación de coordenadas, seguido por el Nivel Central con 222 solicitudes, verificación de coordenadas, en atención a uso ocupación y tenencia, inquietudes respecto del ingreso a las diferentes Áreas Protegidas, infraestructura, entre otros.

TIPOLOGÍAS FRECUENTES DE PQRSD

TIPO	CANTIDAD
SUGERENCIA	3
RECLAMO	11
QUEJA	17
DENUNCIAS	30
SOLICITUDES	84
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	97
PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	236
CONSULTA	251
OTRO	321
TOTAL	1050

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

Tipologías frecuentes de PQRSD



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	1

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.

Conforme a la emergencia sanitaria decretada mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, por medio del cual el Presidente de la República, “Declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, y atendiendo las disposiciones del Decreto 457 de 2020, “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”, con la cual se ordena el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir del día 25 de marzo de 2020, la entidad, por medio de la circular N°20204000000074, estableció “Acciones de contención y prevención ante el COVID-19”, dentro de las cuales restringió el acceso del personal a las instalaciones de Parques Nacionales Naturales de Colombia, permitiendo el ingreso únicamente en casos excepcionales, con el fin de garantizar la continuidad del servicio.

Por tal motivo, y conforme a las disposiciones del Decreto 491 de 2020, desde el mes de marzo del 2020, se está prestando atención por medio de los canales virtuales.

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	Bogotá: Calle 74 #11-81 Cali: Calle 29 N°6 N 43, Barrio Santa Mónica Bucaramanga: CALLE 22 # 24 - 54 Barrio Alarcón Santa Marta: Calle 17 # 4-06 Centro Villavicencio: Carrera 39 N°26 C 47 Medellín: Carrera 42 # 47-21 Torres de Bomboná, Oficina 202
PÁGINA WEB	http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es

CHAT	http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano https://chat.parquesnacionales.gov.co/client.php
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	PORCENTAJE
Email Correo electrónico	492	47%
Internet-Orfeo	310	30%
Personal	123	12%
Correo	112	11%
PQRS Página Web	9	1%
Telefónico	3	0%
No Definido	1	0%
TOTAL	1050	100%

*La Ventanilla única actualmente presenta fallas en funcionamiento, razón por la cual no ha sido posible el registro de peticiones por este medio, se han adelantado pruebas para su funcionamiento y salida a producción para que sea otro de los medios que los ciudadanos tengan a la mano.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el periodo analizado de las 1050 peticiones recibidas, 84 corresponden a solicitudes de información.

En su mayoría estas obedecen a información relativa al ecoturismo que se presta en las diferentes Áreas Protegidas, fechas de reapertura de los parques, datos para el ingreso a estos, e información sobre procedimientos de reservas.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	22
INFORMACION DE PNN	22
OTROS	7
USO OCUPACION Y TENENCIA (OUT)	6
ACTIVIDADES AGROPECUARIAS O INDUSTRIALES	3
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	3
INFRAESTRUCTURA	3
PQRS COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD	3
DATOS PERSONALES	2
GRUPOS ÉTNICOS	2
VERIFICACION DE COORDENADAS	2
CONCESION O CONTRATISTAS ECOTURISTICOS	1
EDUCACIÓN AMBIENTAL	1
FUEGOS	1
FUNCIONES DE PARQUES	1
INCONVENIENTES CON BASURAS, RESIDUOS O DESECHOS	1
INDIGENAS-CAMPESINOS	1
MINERIA	1
TALA	1
TARIFAS DEL PARQUE Y COBROS	1
TOTAL	84

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

De las mismas, 83 fueron respondidas dentro de los términos establecidos por el Decreto 491 de 2020, a los usuarios, y 1 se encuentra en trámite dentro del plazo legal.

- ✓ Solicitudes de Información que se contestaron de manera favorable al usuario: 83
- ✓ Solicitudes de Información Denegadas: 0.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Revisión, inclusión y ajuste de las tipologías en el aplicativo Orfeo.
- ✓ Mejoras y puesta en funcionamiento del aplicativo de Ventanilla Única.
- ✓ Fortalecimiento de los canales de atención virtual.
- ✓ Capacitaciones sobre Derechos de Petición, normatividad vigente y Servicio al Ciudadano.
- ✓ Implementación de la estrategia de Lenguaje Claro.
- ✓ Ajuste en el aplicativo Orfeo para la matriz de seguimiento de PQRSD.
- ✓ Capacitaciones al personal que radica en Nivel Central y las Direcciones Territoriales.