



PQRSD



Informe

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



INFORME PQRSD II TRIMESTRE DE 2020

GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS

A continuación presentamos el segundo 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 junio 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, 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.

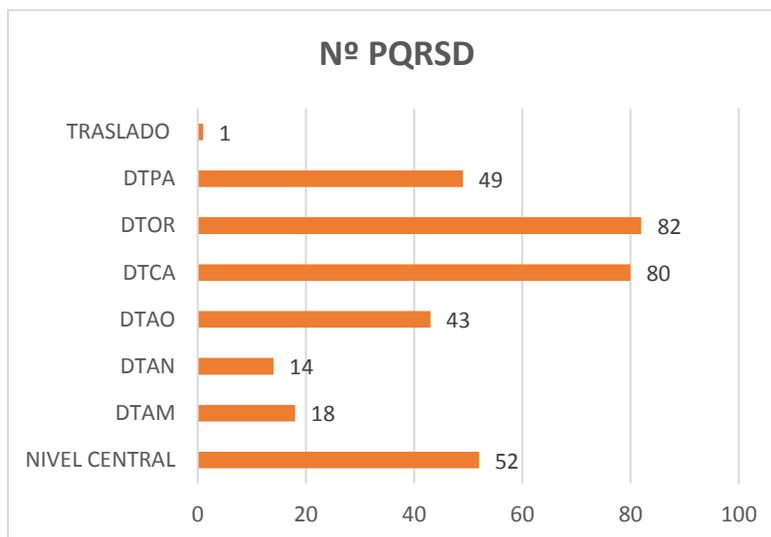
INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Las peticiones que se recibieron del periodo Enero a Junio de 2020 son 39 relacionadas así:

| SEDES | Nª PQRSD | % |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Traslado por competencia | 1 | 0% |
| DTAN | 14 | 4% |
| DTAM | 18 | 5% |
| DTCA | 80 | 24% |
| DTAO | 43 | 13% |
| DTPA | 49 | 14% |
| DTOR | 82 | 24% |
| NIVEL CENTRAL | 52 | 15% |
| TOTAL | 339 | 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.



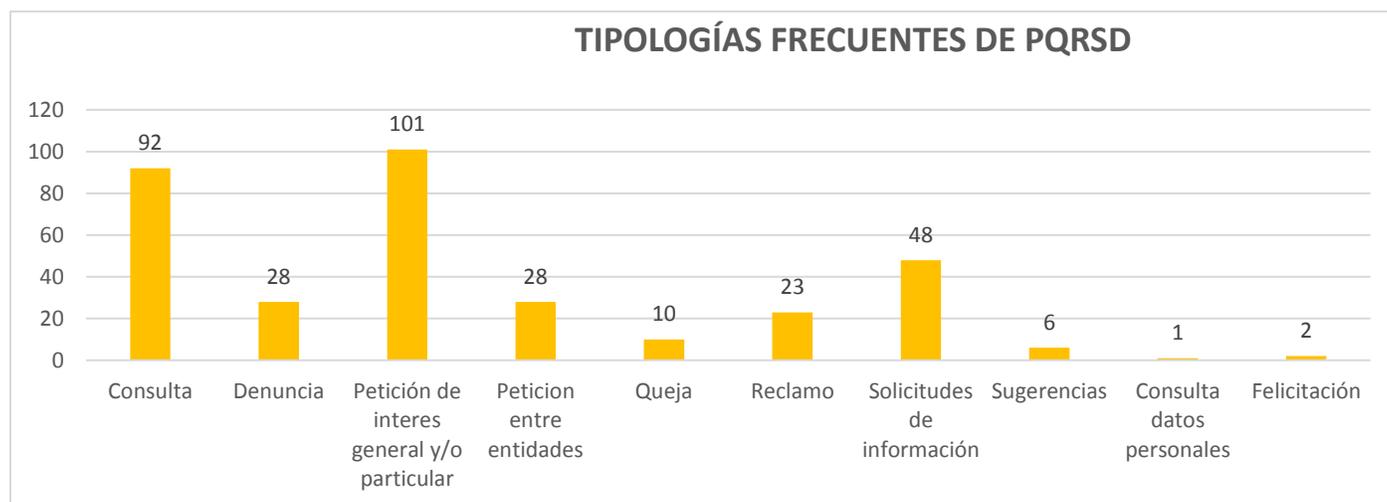
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Sistema de gestión documental ORFEO

Del total de PQRS recibidas, la unidad de decisión que registró el mayor número fue la DTOR, con 82 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 80 solicitudes, en atención a temas de ecoturismo, e inquietudes, respecto del ingreso a las diferentes Áreas Protegidas, y en especial, sobre el Parque Nacional Natural Tayrona, uno de los más visitados por los usuarios.

TIPOLOGÍAS FRECUENTES DE PQRS

| CLASE | CANTIDAD | % |
|--|------------|-------------|
| DENUNCIAS | 28 | 8% |
| SUGERENCIA | 6 | 2% |
| PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR | 101 | 30% |
| QUEJA | 10 | 3% |
| RECLAMO | 23 | 7% |
| PETICIONES ENTRE ENTIDADES | 28 | 8% |
| CONSULTA | 92 | 27% |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 48 | 14% |
| FELICITACIÓN | 2 | 1% |
| CONSULTA DE DATOS PERSONALES | 1 | 0% |
| TOTAL | 339 | 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.

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°2020400000074, 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, 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 |
| PRESENCIAL | <p>Bogotá: Calle 74 #11-81</p> <p>Cali: Calle 29 N°6 N 43, Barrio Santa Mónica</p> <p>Bucaramanga: Avenida quebradaseca N°30-12</p> <p>Santa Marta: Calle 17 N° 30-12</p> <p>Villavicencio: Carrera 39 N°26 C 47</p> <p>Medellín: Carrera 42 N° 47-21 Torres de Bomboná, Oficina 202</p> |
| 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:

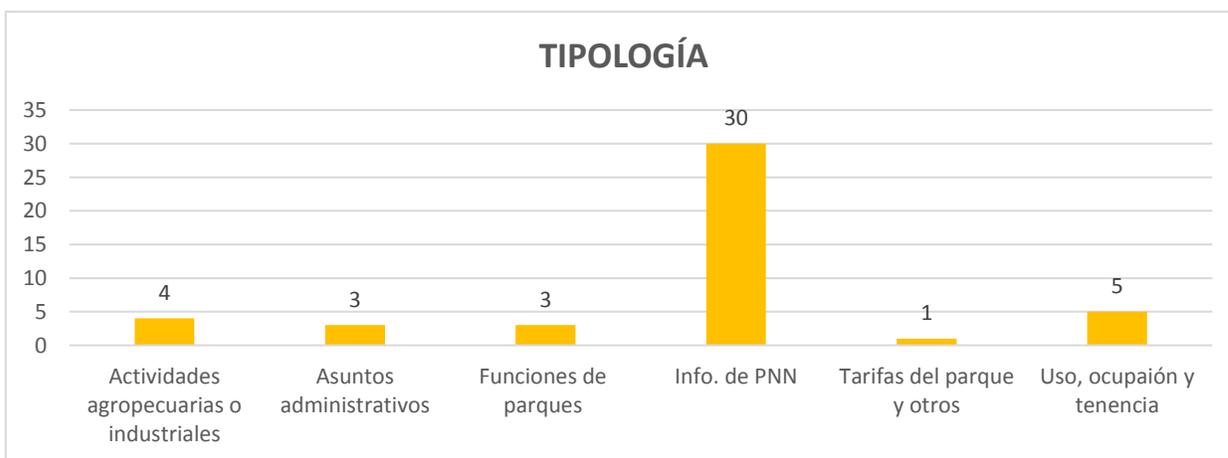
| CANAL | CANTIDAD | % |
|--------------------|------------|-------------|
| Correo Físico | 0 | 0% |
| Correo Electrónico | 254 | 75% |
| Personal | 84 | 25% |
| Ventanilla única* | 0 | 0% |
| Telefónico | 1 | 0% |
| TOTAL | 339 | 100% |

*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 339 peticiones recibidas, 48 corresponden a solicitudes de información.

En su mayoría estas obedecen a información relativa al ecoturismo que se presta en las diferentes Áreas Protegidas, devoluciones por visitas programadas durante la época de la cuarentena, entre otros.



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

Las mismas fueron respondidas dentro de los términos establecidos por el Decreto 491 de 2020, a los usuarios.

- Solicitudes de Información que se contestaron de manera favorable al usuario: 48.
- Solicitudes de Información Denegadas: 0

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisión, inclusión y ajuste de las tipologías en el aplicativo Orfeo.
- Mejoras en el funcionamiento del aplicativo de Ventanilla Única
- Capacitaciones sobre el trámite y respuesta de Derechos de Petición, normatividad vigente y Servicio al Ciudadano.
- Creación de un nuevo canal de atención a los usuarios, por medio de la línea de WhatsApp 322 9471031