



# PQRSD

## Informe



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

## INFORME PQRSD I TRIMESTRE DE 2022

### GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación presentamos el 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 2022, 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 enero a marzo de 2022 son 172 relacionadas así:

SEDE	N° DE PQRSD	%
DTAM - DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA	7	4%
DTAN - DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES	26	15%
DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	6	3%
DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	33	19%
DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA	48	28%
DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	47	27%
NIVEL CENTRAL	4	2%
TRANSLADO POR COMPETENCIA	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>172</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 fue la DTOR, con 48 peticiones, relacionados principalmente con peticiones entre entidades, seguido por DTPA con 47 solicitudes, las solicitudes tienen diferentes tipos como; atención a uso ocupación y tenencia, inquietudes respecto del ingreso a las diferentes Áreas Protegidas, infraestructura, entre otros.

## TIPOS FRECUENTES DE PQRSD

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
CONSULTA	49	28%
DENUNCIAS	5	3%
OTRO	14	8%
PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	28	16%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	39	23%
QUEJA	3	2%
RECLAMO	2	1%
SOLICITUDES	32	19%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

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

### TIPOS FRECUENTES DE PQRS



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – 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 y de manera presencial.

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
PÁGINA 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>
<b>CHAT</b>	<a href="https://chat.parquesnacionales.gov.co/client.php">https://chat.parquesnacionales.gov.co/client.php</a>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co
<b>VENTANILLA ÚNICA</b>	<a href="http://vu.parquesnacionales.gov.co/">http://vu.parquesnacionales.gov.co/</a>
<b>RESERVAS EN LÍNEA</b>	<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	40	23%
Email	78	45%
Internet-Orfeo	17	10%
Personal	36	21%
PQRS Página Web	1	1%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

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

La Ventanilla única actualmente se encuentra deshabilitada, debido a los ajustes de funcionamiento e imagen que se están realizando, 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- CONSULTAS DE INFORMACIÓN

Durante el periodo analizado de las 172 peticiones recibidas, 81 corresponden a solicitudes y consultas de información.

En su mayoría estas obedecen a información relacionada con la misión de la entidad, Uso Ocupación y Tenencia, Asuntos administrativos e 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
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	17
FUNCIONES DE PARQUES	2
INFORMACION DE PNN	15
MINERIA	1
OTROS	15
USO OCUPACION Y TENENCIA (OUT)	29
VERIFICACION DE COORDENADAS	1
EDUCACION AMBIENTAL	1

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

De las mismas, 74 fueron respondidas dentro de los términos establecidos por el Decreto 491 de 2020.

- ✓ Solicitudes de Información que se contestaron de manera oportuna al usuario: 74
- ✓ Solicitudes en trámite dentro de los tiempos para dar respuesta: 7
- ✓ 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.