



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES



Ministerio de Ambiente, Vivienda
y Desarrollo Territorial
República de Colombia

Informe Aprobado por:

Dr. ANGELO STOYANOVICH ROMERO

ELABORADO POR:
NESTOR FABIO MARTINEZ PAEZ
CONTRATISTA GRUPO DE CONTROL INTERNO



Métale la ficha al autocontrol

BOGOTÁ D.C., Julio 15 DE 2014
Bogotá, D.C., julio 15 de 2014 da acto realizado
existe una cuota de constancia y compromiso





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

ANTECEDENTES

El Grupo de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, en lo relacionado a las Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias) presenta el informe detallado de las inconformidades e insatisfacciones impuestas por los usuarios.

El sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos y Sugerencias) es el mecanismo por el cual, los usuarios expresan una insatisfacción de los servicios prestados por Parques Nacionales Naturales, dándose a conocer como herramienta que permite el control, la medición y mejoramiento continuo, visualizando e informando las situaciones e inquietudes de los particulares, funcionarios, y estudiantes, que ayuda a la toma de decisiones a la Dirección General.

ALCANCE

Este informe tiene como propósito revelar la situación de las Peticiones (Quejas, Reclamos y Sugerencias), correspondientes al primer semestre de 2014, para el Nivel Central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas.

Así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar planes de acción, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones (QRS), tengan una respuesta satisfecha para los interesados.



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

METODOLOGÍA

El Grupo de Control interno deberá vigilar la atención a la prestación de los servicios de los ciudadanos, acorde con las normas legales vigentes. Para esto el informe semestral de evaluación a las Peticiones (Quejas, Reclamos y Sugerencias), con corte a 30 de junio de 2014, se presenta mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas

También permite verificar, las actividades desarrolladas en el marco del Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de diciembre 17/12, cuyos contenidos están expresados en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", Parques Nacionales Naturales de Colombia, en el capítulo 5 Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en lo relacionado con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, con lo cual se debe verificar e informar al grupo de Control Interno, de qué manera esta Unidad de Decisión viene cumpliendo con las metas del Plan Institucional de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para el período del 01 de enero al 30 de junio de 2014.





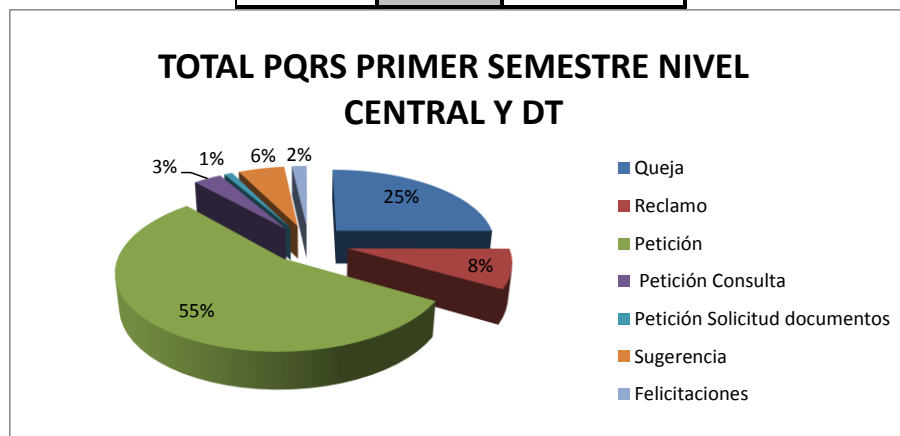
RESULTADOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

Durante el período enero a junio de 2014, se atendieron y recibieron en Parques Nacionales Naturales 507 Peticiones, a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la página web, línea telefónica y en la Oficina de atención al Usuario, a la cual pueden acudir los usuarios para presentar estas solicitudes, se aclara que como algunas quejas y reclamos presentadas por diferentes personas atendían sobre los mismos motivos de inconformidad, se tramitaron bajo el mismo número de radicado, para mayor celeridad y ahorro procesal.

TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL

Del total de las 507 peticiones (PQRS) recibidas a nivel nacional para el primer semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, bajo el tipo de comentario “petición y queja” representan la mayor cantidad de participación, con el 55% y 25% respectivamente.

TOTALES PQRS PRIMER SEMESTRE NIVEL CENTRAL Y DT		
Tipo de Comentario	Total Primer Semestre	PORCENTAJE
Queja	127	25%
Reclamo	42	8%
Petición	279	55%
Petición Consulta	17	3%
Petición Solicitud documentos	5	1%
Sugerencia	28	6%
Felicitaciones	9	2%
TOTAL	507	100%

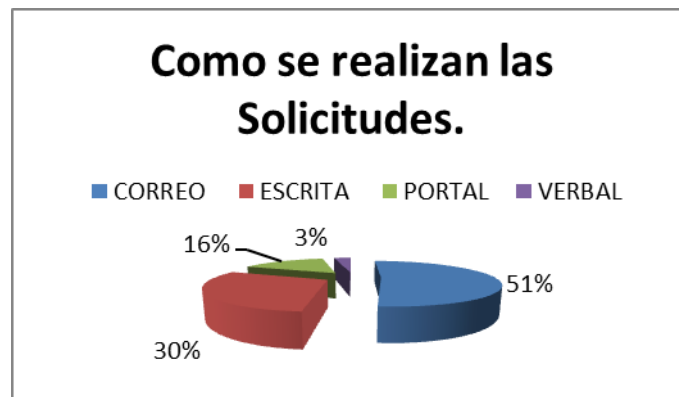




Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

De igual forma de las 507 solicitudes, el 51% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico.

COMO SE REALIZAN LAS SOLICITUDES			
CORREO	ESCRITA	PORTAL	VERBAL
261	151	79	16



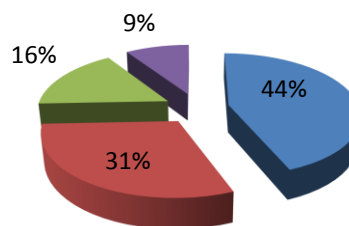
Por último se puede observar que los tiempos de respuesta para las 507 solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 5 días, con el 44% de oportunidad. De igual manera el porcentaje en el tiempo de respuesta mayor a 15 días es del 9%.

TIEMPOS DE RESPUESTA			
0 - 5 DIAS	6 - 10 DIAS	11 - 15 DIAS	> 15 DIAS
223	154	83	47



TIEMPOS DE RESPUESTA

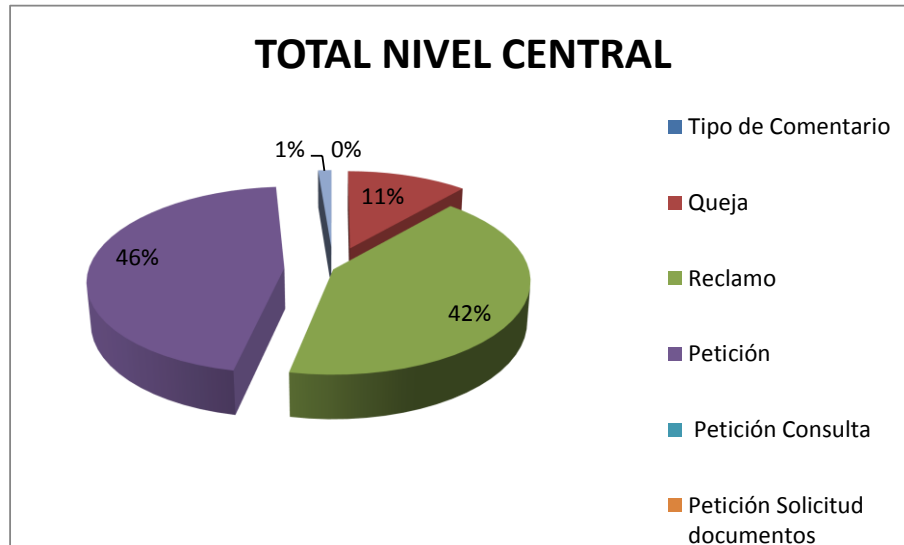
- TIEMPOS DE RESPUESTA 0 - 5 DIAS
- TIEMPOS DE RESPUESTA 6 - 10 DIAS
- TIEMPOS DE RESPUESTA 11 - 15 DIAS
- TIEMPOS DE RESPUESTA > 15 DIAS



TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL CENTRAL

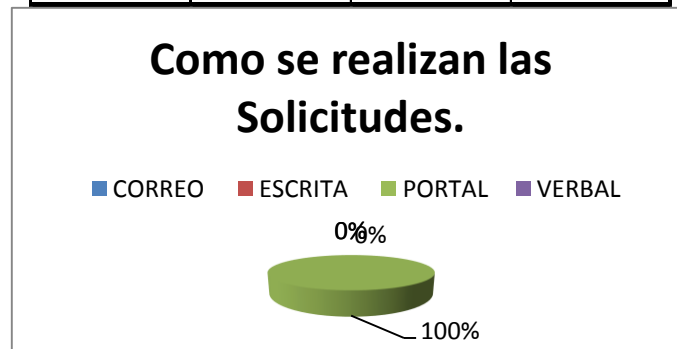
Del total de las 79 peticiones a nivel central (PQRS) recibidas para el primer semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, bajo el tipo de comentario “petición y reclamo” representan la mayor cantidad de participación, con el 46% y 42% respectivamente.

TOTAL NIVEL CENTRAL		
Tipo de Comentario	Total Primer Semestre	PORCENTAJE
Queja	9	11%
Reclamo	33	42%
Petición	36	46%
Petición Consulta		0%
Petición Solicitud documentos		0%
Sugerencia	1	1%
Felicitaciones		0%
TOTAL	79	100%



De igual forma de las 79 solicitudes, el 100% son realizadas por los ciudadanos mediante el portal web.

COMO SE REALIZAN LAS SOLICITUDES			
CORREO	ESCRITA	PORTAL	VERBAL
		79	



Por último se puede observar que los tiempos de respuesta para las 79 solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 5 días, con el 47% de oportunidad. De igual manera el porcentaje en el tiempo de respuesta mayor a 15 días es del 10%.



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

TIEMPOS DE RESPUESTA			
0 - 5 DIAS	6 - 10 DIAS	11 - 15 DIAS	> 15 DIAS
37	16	18	8



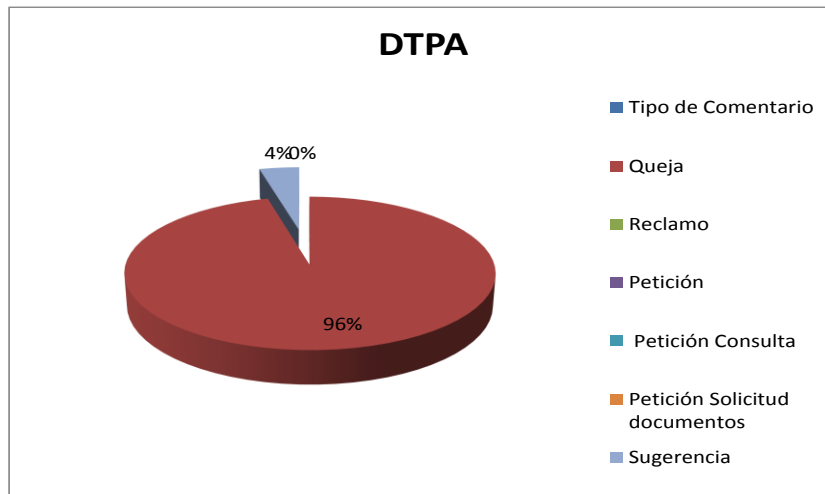
TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO.

Del total de las 25 peticiones de la Dirección territorial Pacífico (PQRS) recibidas para el primer semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, bajo el tipo de comentario “queja” representa la mayor cantidad de participación, con el 96%.

DTPA		
Tipo de Comentario	Total Primer Semestre 2014	PORCENTAJE
Queja	24	96%
Reclamo		0%
Petición		0%
Petición Consulta		0%
Petición Solicitud documentos		0%
Sugerencia	1	4%
Felicitaciones		0%
TOTAL	25	100%

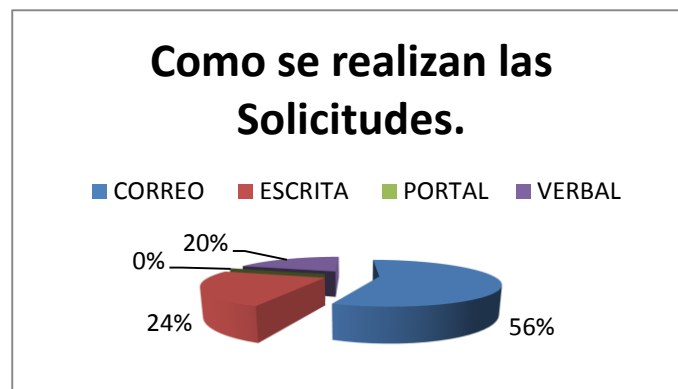


Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



De igual forma de las 25 solicitudes, el 56% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico.

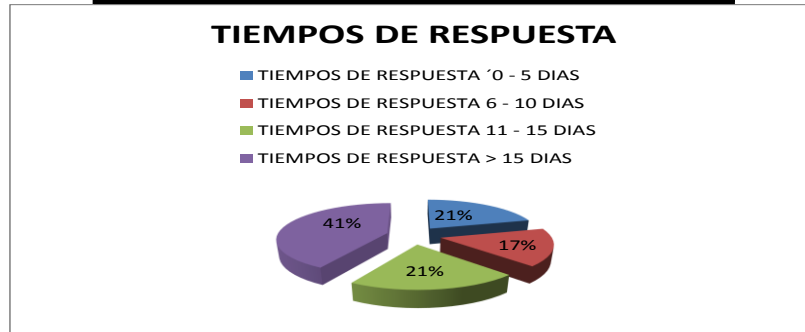
COMO SE REALIZAN LAS SOLICITUDES			
CORREO	ESCRITA	PORTAL	VERBAL
14	6	0	5



Por último se puede observar que los tiempos de respuesta para las 25 solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de mayor a 15 días, con el 41%.



TIEMPOS DE RESPUESTA			
0 - 5 DIAS	6 - 10 DIAS	11 - 15 DIAS	> 15 DIAS
5	4	5	10



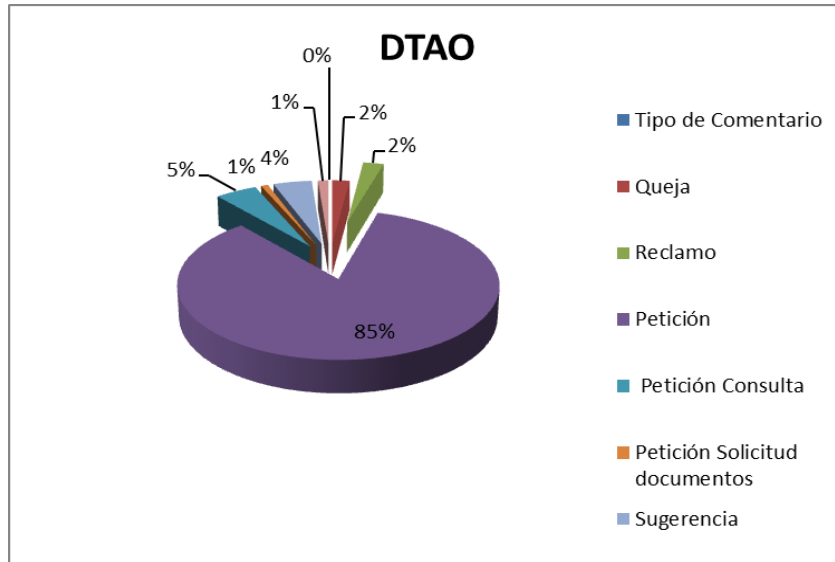
TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES.

Del total de las 253 peticiones de la Dirección territorial Andes Occidentales (PQRS) recibidas para el primer semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, bajo el tipo de comentario “petición” representa la mayor cantidad de participación, con el 85%.

DTAO		
Tipo de Comentario	Total Primer Semestre	PORCENTAJE
Queja	5	2%
Reclamo	6	2%
Petición	214	85%
Petición Consulta	12	5%
Petición Solicitud documentos	2	1%
Sugerencia	11	4%
Felicitaciones	3	1%
TOTAL	253	100%

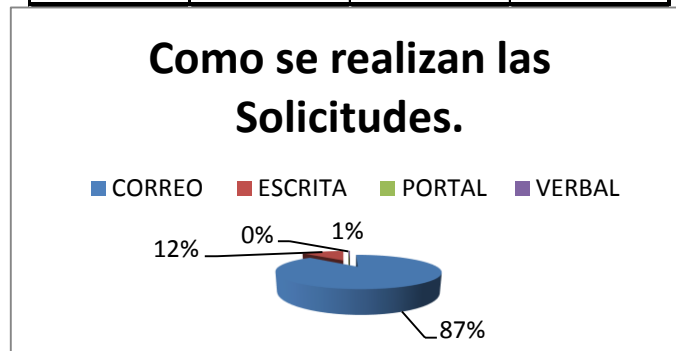


Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



De igual forma de las 253 solicitudes, el 87% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico.

COMO SE REALIZAN LAS SOLICITUDES			
CORREO	ESCRITA	PORTAL	VERBAL
221	31		1

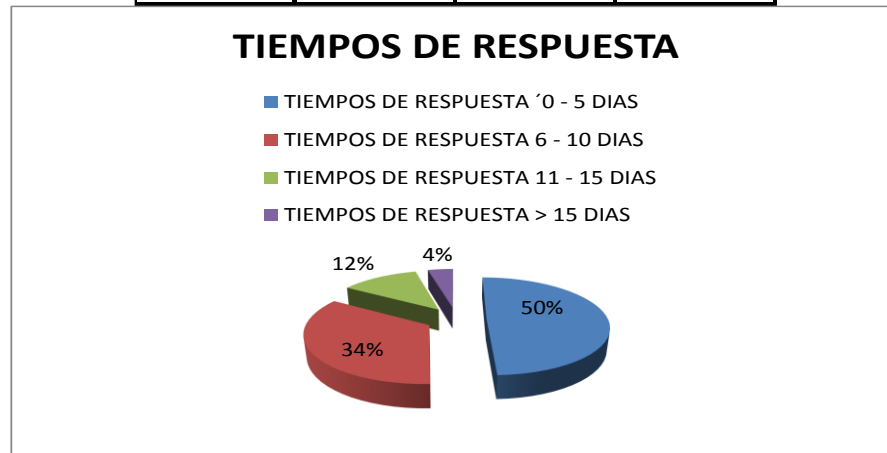


Por último se puede observar que los tiempos de respuesta para las 253 solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 5 días, con el 50% de oportunidad. De igual manera el porcentaje en el tiempo de respuesta mayor a 15 días es del 4%.



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

TIEMPOS DE RESPUESTA			
0 - 5 DIAS	6 - 10 DIAS	11 - 15 DIAS	> 15 DIAS
125	87	31	10



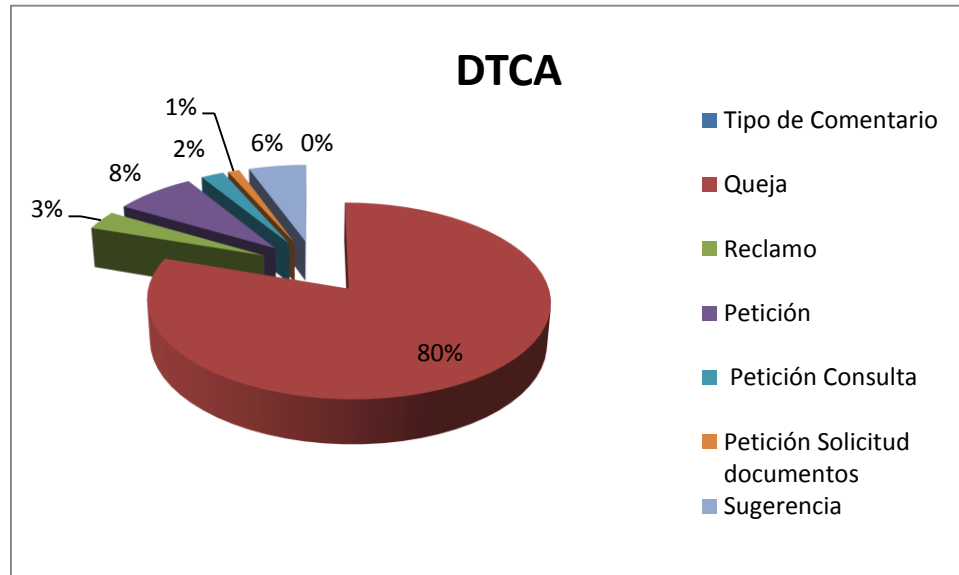
TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL CARIBE.

Del total de las 91 peticiones de la Dirección territorial Caribe (PQRS) recibidas para el primer semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, bajo el tipo de comentario “queja” representa la mayor cantidad de participación, con el 80%.

	DTCA	
Tipo de Comentario	Total Primer Semestre	PORCENTAJE
Queja	73	80%
Reclamo	3	3%
Petición	7	8%
Petición Consulta	2	2%
Petición Solicitud documentos	1	1%
Sugerencia	5	5%
Felicitaciones		0%
TOTAL	91	100%

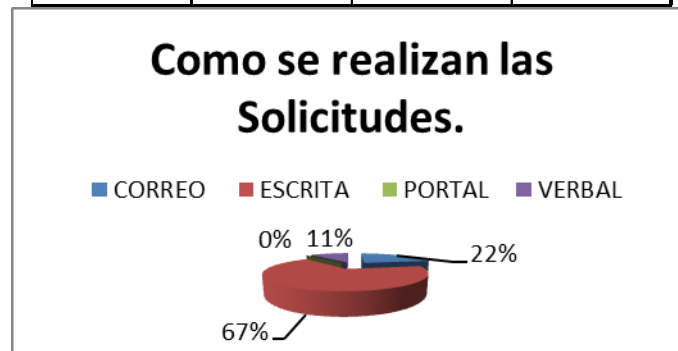


Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



De igual forma de las 91 solicitudes, el 67% son realizadas por los ciudadanos mediante forma escrita

COMO SE REALIZAN LAS SOLICITUDES			
CORREO	ESCRITA	PORTAL	VERBAL
20	61		10



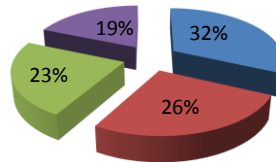
Por último se puede observar que los tiempos de respuesta para las 91 solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 5 días, con el 32% de oportunidad. De igual manera el porcentaje en el tiempo de respuesta mayor a 15 días es del 19%, bastante representativo.



TIEMPOS DE RESPUESTA			
0 - 5 DIAS	6 - 10 DIAS	11 - 15 DIAS	> 15 DIAS
29	24	21	17

TIEMPOS DE RESPUESTA

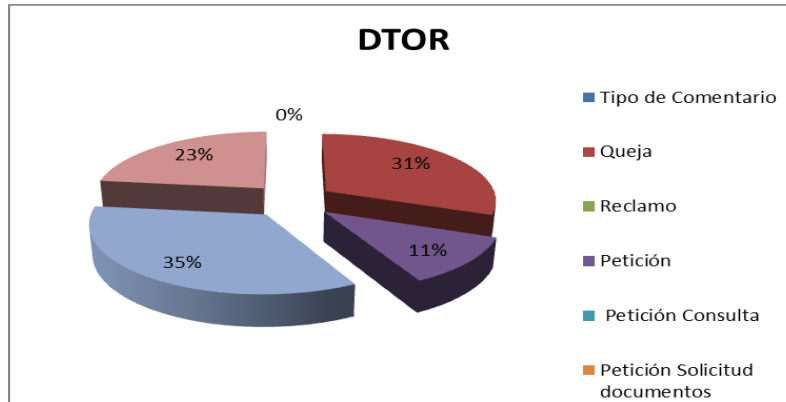
- TIEMPOS DE RESPUESTA 0 - 5 DIAS
- TIEMPOS DE RESPUESTA 6 - 10 DIAS
- TIEMPOS DE RESPUESTA 11 - 15 DIAS
- TIEMPOS DE RESPUESTA > 15 DIAS



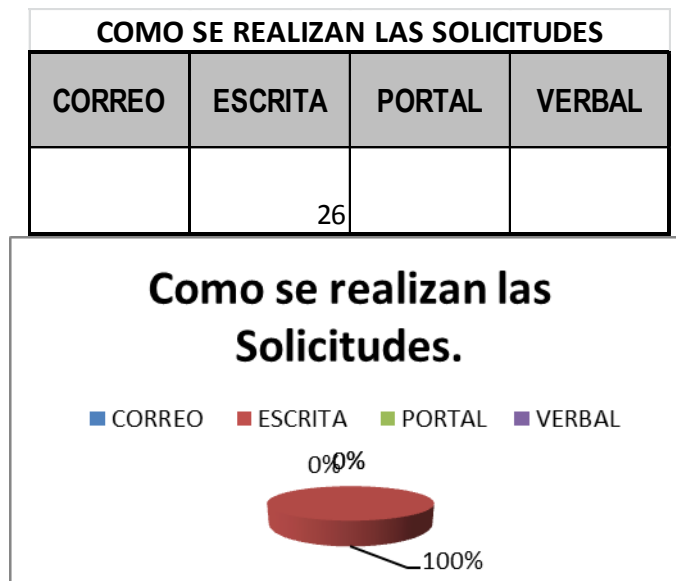
TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA.

Del total de las 26 peticiones de la Dirección territorial Orinoquia (PQRS) recibidas para el primer semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, bajo el tipo de comentario “queja y sugerencia” representa la mayor cantidad de participación, con el 31% y el 35% respectivamente, es importante resaltar el 23% de felicitaciones obtenidas.

DTOR		
Tipo de Comentario	Total Primer Semestre	PORCENTAJE
Queja	8	31%
Reclamo		0%
Petición	3	12%
Petición Consulta		0%
Petición Solicitud documentos		0%
Sugerencia	9	35%
Felicitaciones	6	23%
TOTAL	26	100%

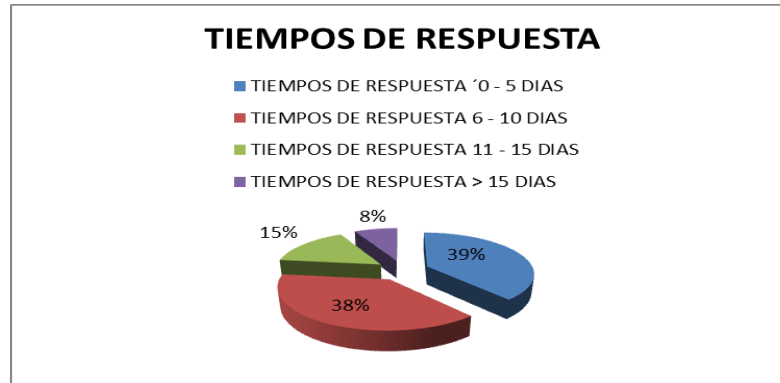


De igual forma de las 26 solicitudes, el 100% son realizadas por los ciudadanos mediante forma escrita



Por último se puede observar que los tiempos de respuesta para las 26 solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 5 días, con el 39% de oportunidad. De igual manera el porcentaje en el tiempo de respuesta mayor a 15 días es del 8%.

TIEMPOS DE RESPUESTA			
0 - 5 DIAS	6 - 10 DIAS	11 - 15 DIAS	> 15 DIAS
10	10	4	2



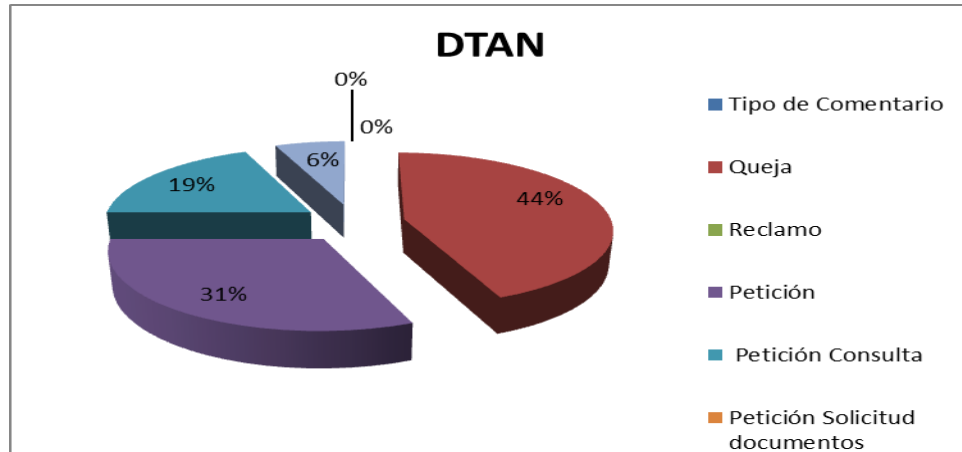
TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES.

Del total de las 16 peticiones de la Dirección territorial Andes Nororientales (PQRS) recibidas para el primer semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, bajo el tipo de comentario “queja y petición” representa la mayor cantidad de participación, con el 44% y el 31% respectivamente.

DTAN		
Tipo de Comentario	Total Primer Semestre	PORCENTAJE
Queja	7	44%
Reclamo		0%
Petición	5	31%
Petición Consulta	3	19%
Petición Solicitud documentos		0%
Sugerencia	1	6%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	16	100%

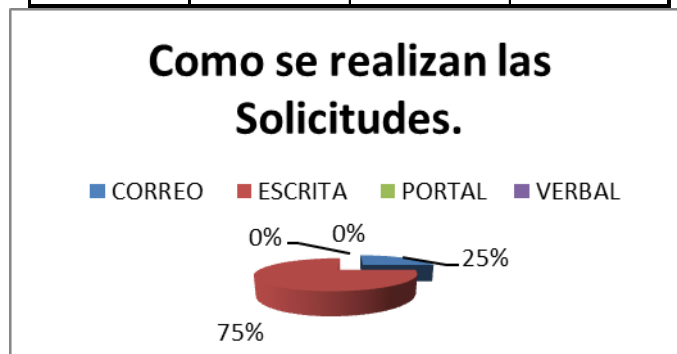


Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



De igual forma de las 16 solicitudes, el 75% son realizadas por los ciudadanos mediante forma escrita.

COMO SE REALIZAN LAS SOLICITUDES			
CORREO	ESCRITA	PORTAL	VERBAL
4	12		



Por último se puede observar que los tiempos de respuesta para las 16 solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 5 días es del 31% de oportunidad. De igual manera el porcentaje en el tiempo de respuesta mayor a 15 días es del 19%.



TIEMPOS DE RESPUESTA			
0 - 5 DIAS	6 - 10 DIAS	11 - 15 DIAS	> 15 DIAS
5	3	5	3



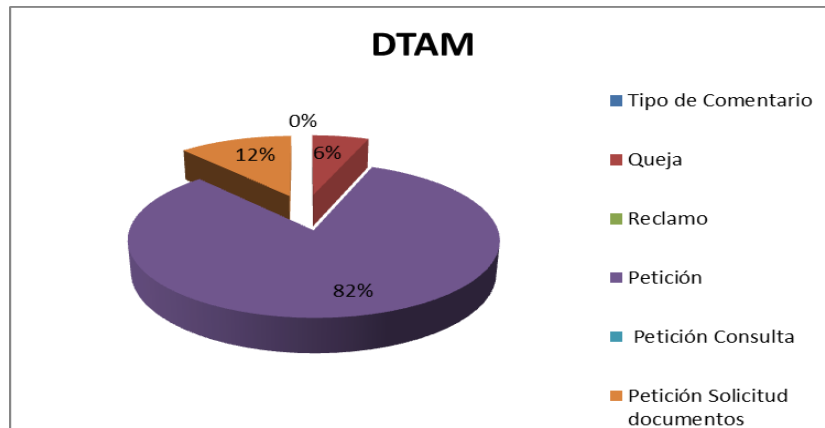
TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA.

Del total de las 17 peticiones de la Dirección territorial Caribe (PQRS) recibidas para el primer semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, bajo el tipo de comentario “petición” representa la mayor cantidad de participación, con el 82%.

DTAM		
Tipo de Comentario	Total Primer Semestre	PORCENTAJE
Queja	1	6%
Reclamo		0%
Petición	14	82%
Petición Consulta		0%
Petición Solicitud documentos	2	12%
Sugerencia		0%
Felicitaciones		0%
TOTAL	17	100%

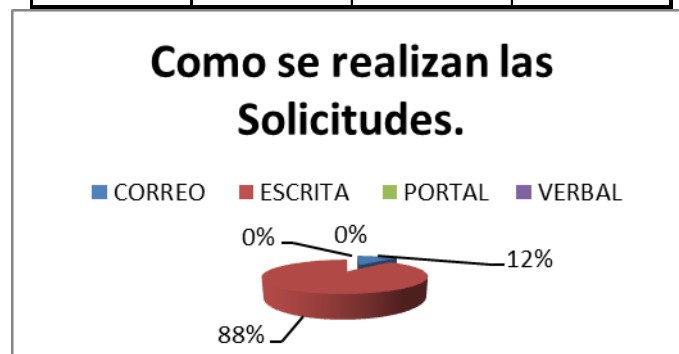


Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



De igual forma de las 17 solicitudes, el 88% son realizadas por los ciudadanos mediante forma escrita.

COMO SE REALIZAN LAS SOLICITUDES			
CORREO	ESCRITA	PORTAL	VERBAL
2	15		

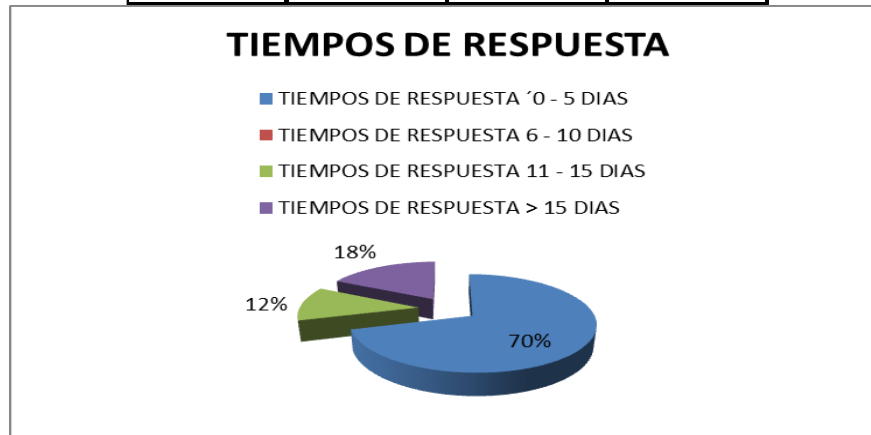


Por último se puede observar que los tiempos de respuesta para las 17 solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 5 días con el 70% de oportunidad. De igual manera el porcentaje en el tiempo de respuesta mayor a 15 días es del 18%.



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

TIEMPOS DE RESPUESTA			
0 - 5 DIAS	6 - 10 DIAS	11 - 15 DIAS	> 15 DIAS
12		2	3



De igual manera, en el marco del Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de diciembre 17 del 2012, cuyos contenidos están expresados en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", Parques Nacionales Naturales de Colombia, en el capítulo 5, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en lo relacionado con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se debe verificar e informar al grupo de Control Interno, de qué manera esta unidad de decisión viene cumpliendo con las metas abajo relacionadas, del Plan Institucional de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para el período del 01 de enero al 30 de junio de 2014.

- Gestión para la automatización de las reservas de servicios ecoturísticos.
- Mejorar el mecanismo vigente de ingreso y consulta de PQRS, de tal manera que se pueda realizar en línea por parte de los usuarios.
- Realizar la caracterización del usuario de Parques Nacionales Naturales.
- Mejorar la infraestructura del espacio destinado a la Atención al Usuario.
- Desarrollo e implementación de una encuesta virtual en línea de calificación de atención al usuario.
- Realizar jornadas de sensibilización para afianzar la cultura de atención al ciudadano

La Subdirección Administrativa y Financiera -Grupo de Procesos Corporativos (atención al Usuario)-, informan sobre las actividades realizadas en el Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012 así:



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
ACTIVIDAD	AVANCES	RESPONSABLES
1. Gestión para la automatización de las reservas de servicios ecoturísticos	La automatización aún se encuentra pendiente por parte del grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, por lo tanto desde el Grupo de Procesos Corporativos se revisa el proceso actual respecto a las reservas que se realizan desde Bogotá y se genera el procedimiento con código AU_PR_03, vigente desde el 4/4/14.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos
2. Ajustar y actualizar la caracterización del usuario de Parques Nacionales Naturales.	Se está programando con la Oficina Asesora de Planeación la capacitación respecto a la Caracterización a nivel nacional, para que se obtengan lineamientos para realizar la correcta caracterización.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos.
3. Mejorar la infraestructura del espacio destinado a la Atención al Usuario	El 26/02/14, se realiza reunión con el Grupo de Comunicaciones con el fin de mejorar la señalización del espacio destinado a Atención al Usuario, y así tener una mejor orientación por parte del Ciudadano, es así que desde Comunicaciones están realizando los diseños. De igual forma se requiere el diseño de buzones de PQRS, para los diferentes pisos de la entidad.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos
4. Desarrollo e implementación de una encuesta virtual en línea de calificación de atención al usuario	Se encuentra en revisión y ajuste las preguntas.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos
5. Realizar jornadas de sensibilización para afianzar la cultura de atención al ciudadano	Respecto al tema Derechos de Petición, se envían Flash informativos al Grupo de Comunicaciones para que estos sean divulgados por correo masivo al Sistema de PNN.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos y Grupo SIR.



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno

CONCLUSIONES

Es necesario tener en cuenta que todas las peticiones recepcionadas en la entidad, deben cumplir con un seguimiento eficaz y oportuno que permita asegurar un mayor control en la gestión al momento de su atención y respuesta.

La entidad se debe ajustar a los tiempos establecidos dentro del Código Contencioso Administrativo en lo relacionado con el tiempo de respuesta según la clase de petición, con el fin de satisfacer la necesidad del cliente y evitar sanciones.

Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestarle al usuario que su solicitud se encuentra en trámite.

Se recomienda hablar con los Directores Territoriales para que la información llegue de manera oportuna.

Las Direcciones Territoriales Pacífico, Caribe, Andes Nororientales y Amazonia deben realizar un seguimiento minucioso al tiempo de respuesta de las peticiones que se han presentado, debido a que el tiempo de respuesta en el rango mayor a 15 días es del 41%, 19%, 19% y 18% respectivamente.

Se evidenció que se realizaron actividades relacionadas con Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012.

Se constató la realización de actividades, con el fin de mejorar los mecanismos vigentes de ingreso y consulta de PQRS, de tal manera que se pueda realizar en línea por parte de los usuarios.

