

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN (QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)	Código: SC_PR_02
		Versión: 9
		Vigente desde: 29/05/2020

TABLA DE CONTENIDO

1.OBJETIVO	2
2.ALCANCE.....	2
3.DEFINICIONES.....	2
4.NORMAS LEGALES.....	3
5.NORMAS TÉCNICAS.....	3
6.LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN	4
7.FORMATOS, REGISTROS O REPORTES	4
8.PROCEDIMIENTO PASO A PASO	4
9.ANEXOS.....	7
10.CONTROL DE CAMBIOS	7

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN (QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)	Código: SC_PR_02
		Versión: 9
		Vigente desde: 29/05/2020

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para el trámite oportuno y eficiente de las peticiones (quejas, reclamos, denuncias, consultas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes) que ingresan a Parques Nacionales Naturales, así como su respectivo seguimiento.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción del derecho de petición (PQR'S) y finaliza con la respuesta a la petición, y la elaboración de informes trimestrales. Aplica al Nivel Central, Territorial y Local.

3. DEFINICIONES

Petición:	Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución, el cual tiene la clasificación de queja, reclamo, solicitud, denuncia, solicitud de información, solicitud de copias, consulta.
Queja:	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
Reclamo:	Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.
Solicitud:	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto relacionado con la prestación de un servicio.
Denuncia:	Es la comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la autoridad competente la comisión de un delito o de una falta, con el fin de que esta inicie las investigaciones preliminares que permitan constatar la veracidad acerca de la ocurrencia del hecho ilícito, así como el presunto autor del mismo.
Solicitud de Información:	Se presentan cuando el ciudadano acude a la Dirección de Parques Nacionales con el fin de solicitar lo relacionado con una actuación de la Entidad, así como los documentos, actos o actuaciones que comprenden la misma, siempre que estos documentos no tengan el carácter de reservados, tanto constitucional como legalmente.
Solicitud de copias:	Mecanismo mediante el cual se solicita a la Entidad copia de los documentos que reposan en los archivos de la Dirección de Parque Nacionales.
Consulta:	Esta modalidad se presenta en el evento en que ante la Dirección de Parque Nacionales se presente un requerimiento con el fin de que se exprese una opinión o un criterio sobre determinado tema que está directamente relacionado con las funciones de la entidad y se encuentran dentro del ámbito de su competencia.
Consulta de datos personales:	Es la solicitud para conocer aquellos datos personales que reposan de un usuario, en las bases de datos de una entidad.

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN (QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)	Código: SC_PR_02
		Versión: 9
		Vigente desde: 29/05/2020

Reclamo de datos personales:	Es la solicitud de corregir o eliminar los datos personales de un usuario, que reposan en las bases de datos de una entidad.
Petición de informes del congreso:	Petición presentada por un senador o representante a la cámara, con el fin de solicitar o consultar información, en ejercicio del control que corresponde 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.
PQR's:	Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Felicitación: Manifestación de aceptación, conformidad, aceptación, etc. Con el servicio recibido.
DT:	Dirección Territorial
AP:	Área Protegida
GPC:	Grupo de Procesos Corporativos
CPACA:	Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo

4. NORMAS LEGALES

- Constitución Política de Colombia Artículo 23.
- Ley 5 de 1992: "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes".
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1581 de 2012. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Decreto 1377 de 2013: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"
- Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición".
- Decreto 3572 del 27 de septiembre de 2011. Artículo 15. Numerales 8 y 17. "Por el cual se crea una Unidad Administrativa Especial, se determinan sus objetivos, estructura y funciones".
- Decreto 1166 de 2016. "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 1499 de 2017. "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

5. NORMAS TÉCNICAS

- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados. Política de Servicio al ciudadano.
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015. Numeral 9.1.2. Satisfacción del cliente

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN (QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)	Código: SC_PR_02
		Versión: 9
		Vigente desde: 29/05/2020

- NTCGP1000: 2009 Numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente

6. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Se debe realizar seguimiento mensual a través del aplicativo Orfeo, a las PQRSD que se tienen por DT.
- El personal de PNN debe verificar a diario las peticiones que le sean asignadas para respuesta, con el fin de tramitar las mismas dentro de los términos legales.
- Es importante consultar el Instructivo PQRSD cuando se tengan dudas respecto al trámite y términos de respuesta de las PQRSD.
- Se debe recordar que el Derecho de Petición, es un derecho fundamental, por lo cual es una obligación dar respuesta dentro de los tiempos legales establecidos.
- La respuesta de las peticiones debe ser en lenguaje claro, preciso y de fondo.

7. FORMATOS, REGISTROS O REPORTEES

- Formato Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes AU_FO_03
- Plan de Mejoramiento por Proceso-Gestión ESG_FO_12
- Reportes Orfeo: Matriz de Seguimiento PQRS
- Instructivo PQR'S AU_IN_04

8. PROCEDIMIENTO PASO A PASO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
1	Recibir las PQR's presentadas a Parques Nacionales Naturales por los diferentes canales de recepción como son: Telefónico, ventanilla única, correo electrónico, buzones, presencial o radicación en correspondencia.	Nivel Central, Territorial y Local	Instructivo vigente PQRS- código AU_IN_04	Verificar las instrucciones indicadas en el los lineamientos indicados en el instructivo de PQRSD.
2	Radical la PQRS en el sistema de gestión documental teniendo en cuenta los aspectos indicados en el numeral 6 del instructivo de PQRSD. (Glosario y términos de respuesta). Nota 1: Esta actividad no aplica cuando la PQRS se recibe por la ventanilla única, pues esta queda radicada en el sistema de gestión	Correspondencia Nivel Central, Correspondencia Direcciones Territoriales y Nivel Local.	Instructivo vigente PQRS- código AU_IN_04	Matriz de PQRS (Sistema de Gestión Documental)

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN (QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)	Código: SC_PR_02
		Versión: 9
		Vigente desde: 29/05/2020

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
	<p>documental automáticamente, una vez el usuario diligencia el formulario y envía la solicitud.</p> <p>Nota 2: Los correos electrónicos que se radican son aquellos cuyo asunto se identifique como un derecho de petición (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitaciones o solicitud) y las solicitudes cuya respuesta no se puedan generar de manera inmediata, sino que se requiere de una indagación, análisis previo o recopilación de información para la proyección de la misma.</p>			
3	<p>Identificar el asunto de la petición y remitirla a la dependencia o responsable para el trámite respectivo.</p> <p>Nota 1: Si una vez analizada la PQR's por el responsable del Nivel Central, Territorial o Local, se determina que la misma no es competencia de PNN, se procederá a realizar el traslado a la entidad competente, conforme a lo señalado en la norma vigente (Numeral 7 Instructivo de PQR'S).</p> <p>Nota 2: Los derechos de petición catalogados como denuncia en contra de servidores públicos serán remitidos en su totalidad al Grupo de Control Disciplinario Interno.</p> <p>Nota 3: Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad y se atenderá de manera</p>	<p>Correspondencia Nivel Central, Correspondencia Direcciones Territoriales y Nivel Local.</p>	<p>Instructivo vigente PQRs- código AU_IN_04</p>	<p>Matriz de seguimiento PQRs (Sistema de Gestión Documental)</p>

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN (QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)	Código: SC_PR_02
		Versión: 9
		Vigente desde: 29/05/2020

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
	preferencial cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.			
4	Una vez se encuentre asignada a un usuario responsable de dar respuesta, se verificará la clasificación de la misma, con el fin de determinar el término de respuesta.	Nivel Central, Territorial y Local	NA	Matriz de seguimiento PQRS (Sistema de Gestión Documental) Verificar si esta se clasifica como de atención prioritaria para establecer medidas inmediatas para subsanarla.
5	<p>Generar respuesta a la PQR'S en los términos establecidos en la ley teniendo en cuenta los aspectos indicados en el numeral 6 del instructivo de derechos de petición</p> <p>Nota 1: Cuando por competencia varias dependencias del nivel central, nivel territorial o local, deban emitir diferentes apreciaciones en una sola respuesta, debido a que varios temas se encuentran contenidos en la solicitud, consolidará quien a través del Sistema de Gestión Documental o directriz expresa le sea asignado el original, pues será esta área quien tendrá que incluir en la misma la mayor parte de la información</p> <p>Nota 2: Cuando la PQRS no contiene los datos del usuario, es decir, corresponda a una petición anónima, la respuesta a la misma deberá publicarse en la página de internet de la entidad.</p>	Nivel Central, Territorial y Local	Instructivo vigente PQRS- código AU_IN_04	<p>Matriz de PQRS (Sistema de Gestión Documental)</p> <p>Notificaciones remitidas por el sistema de gestión documental recordando el vencimiento de PQRS.</p> <p>Respuesta publicada en la página web de la Entidad.</p> <p>Verificar que la respuesta se genere en los términos establecidos en la ley</p>
6	Realizar semestralmente análisis de las tipologías repetitivas de quejas y reclamos, generando las	Coordinador Grupo de procesos	Plan de mejoramiento por proceso-gestión código ESG_FO_12	Informe con el análisis realizado

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN (QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)	Código: SC_PR_02
		Versión: 9
		Vigente desde: 29/05/2020

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
	acciones correctivas y preventivas en caso de ser necesario. NOTA: El informe será consolidado por el Grupo de Procesos Corporativos, conforme al reporte realizado desde Nivel Central, a las DT sobre las tipologías repetitivas.	corporativos/Nivel Territorial y Local		
7	Elaborar informe trimestral de PQR'S, el cual se remitirá a la Oficina Asesora de Planeación como insumo para la revisión por la dirección en el marco del Comité de evaluación y control de gestión, se publicará en la página web de la entidad y se empleará como insumo para la revisión por la dirección en el marco del Comité de evaluación y control de gestión.	Coordinador Grupo de Procesos Corporativos	NA	Verificar que el informe contenga como mínimo el análisis de las tipologías, los resultados del seguimiento de las PQR's, y oportunidades de mejora

9. ANEXOS

- Anexo 1 Flujoograma procedimiento Tramite de derechos de petición (quejas, reclamos y solicitudes).

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
03/07/2009	1	Se ajustó la periodicidad de los reportes consolidados de quejas y reclamos por parte de la DT's. Se ajustó la coherencia general del procedimiento. Se incluyó como observación en la actividad 9 que los planes de acción producto de las solicitudes, quejas y reclamos deben ser elaborados e implementados por el área o dependencia que dio origen a la solicitud, queja o reclamo.
27/07/2009	2	Se ajustó los tiempos de consolidación, respuesta y seguimiento. Se ajusta el contenido del procedimiento incluyendo como proceder con las PQR's que no son competencia de Parques y aquellas de la concesión. Se incluye el diligenciamiento de la herramienta de análisis para toma de acciones.
18/09/2012	3	Con la implementación del módulo de PQRS en el sistema de gestión documental ORFEO se hace necesario ajustar el procedimiento de la siguiente manera: ELIMINACION DE ACTIVIDADES: 2,3, 4 (relacionadas con el medio por el cual

	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN (QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)	Código: SC_PR_02
		Versión: 9
		Vigente desde: 29/05/2020

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
		fue recibida), 5 (referente a identificar el asunto de la PQRS), 9 y 10 (referente a acción correctiva), 11 ((relacionada con remitir informe) y 12 (consolidación mensual de la matriz de seguimiento), 6 (relacionada con el análisis), MODIFICACION DE ACTIVIDADES la numero 7(seguimiento), 8 (realizar análisis), 13 (generar informe)
22/05/2014	4	Ajuste actividad 1, se incluyen notas en las actividades 2, 3 y 5
29/05/2015	5	Ajustar nota actividad 6
26/11/2015	6	Se ajusto de acuerdo con la actualización realizada al Instructivo de PQRS
18/06/2018	7	Se realizaron los siguientes ajustes: Numeral de referencia del instructivo en la actividad 2 y 5, nota 2 de la actividad 3, actividades 6 y 7 y actualización normativa frente a peticiones verbales.
06/07/2018	8	Se realiza actualización normativa y de los canales de atención, se incluye en el objetivo tipología de petición, y se ajustan las diferentes actividades y puntos de control.

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Karen Stephany Aguilar Cortés
	Cargo	Contratista
	Fecha	19/03/2020
Revisó	Nombre	Luis Alberto Ortiz Morales
	Cargo	Coordinador Grupo de Procesos Corporativos
	Fecha:	20/03/2020
Aprobó	Nombre	Nubia Lucia Wilches Quintana
	Cargo	Subdirectora Administrativa y Financiera
	Fecha:	06/04/2020



ANEXO 1

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN (QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)

Código: SC_PR_02

Versión: 9

Vigente desde: 29/05/2020

