



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



## GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS

### SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

#### INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Informe Aprobado por:

**NERY LONDOÑO ZAPATA**  
COORDINADORA GRUPO DE CONTROL INTERNO (E)

ELABORADO POR:  
**NÉSTOR FABIO MARTÍNEZ PÁEZ**  
CONTRATISTA GRUPO DE CONTROL INTERNO

**Métale la ficha al autocontrol**

BOGOTÁ D.C., diciembre 23 de 2016



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 5558900 Ext. 3450-3451-3542  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## ANTECEDENTES

El Grupo de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y la ley 1755 del 30 de junio de 2015, que busca entre otros aspectos, garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, en lo relacionado a las Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) permite presentar el informe detallado de las inconformidades e insatisfacciones impuestas por los usuarios.

El Sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) es el mecanismo por medio del cual, los usuarios expresan una insatisfacción por 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, aportando de manera efectiva a la toma de decisiones a la Dirección General.

## ALCANCE

El informe, tiene como propósito revelar la situación de las Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), correspondientes al segundo semestre de 2016 (01 de julio al 19 de diciembre), para el Nivel Central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas.

Así mismo, puede 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.

## METODOLOGÍA

El Grupo de Control Interno debe 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, Sugerencias y Felicitaciones), con corte a 19 de diciembre de 2016, se presenta mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento generada por el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas realizadas por los usuarios, consolidadas y analizadas por el Grupo de Control Interno. En tal sentido se hizo la clasificación y revisión de la participación de número de PQRS por Dirección Territorial y Nivel Central, por tipo de petición, por tiempo de respuesta y tiempos de atención de las mismas.





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 los Decretos 2641 de diciembre 17/12, y 124 de enero 26/16, cuyos contenidos están expresados en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2", Parques Nacionales Naturales de Colombia, construyó de manera participativa el Plan Anticorrupción 2016, 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 julio al 19 de diciembre de 2016.

### RESULTADOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.

Durante el período (01 de julio al 19 de diciembre) 2016, se atendieron y recibieron en Parques Nacionales Naturales 464 Peticiones, a través de atención personalizada, correo, internet-Orfeo, mail, no definido, personal, PQRS página web y telefónico, donde 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.

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Servicio	Nombre Usuario	DT Generadora	Territorial	Descripción
20167570023732	2016-12-12 00:00:00	2016	12	2017-01-01	Correo	MISION PNN	ASOCIACION DE PESCADORES AMBIENTALES DE BAZAN JOSE ARLEY LOAIZA	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	DTPA	2016/770/201675700
20167570023712	2016-12-12 00:00:00	2016	12	2017-01-01	Correo	ECOTURISMO	ALBEIRO CAICEDO SALAS JAIME CELIS	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	DTPA	2016/766/201675700
20167570023552	2016-12-05 00:00:00	2016	12	2016-12-20	Correo	MISION PNN	JOHAN VASQUEZ MORENO JUAN IVAN SANCHEZ	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	DTPA	2016/750/201675700
20167570023462	2016-12-02 00:00:00	2016	12	2016-12-19	Correo	MISION PNN	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA JUAN IVAN SANCHEZ	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	DTPA	2016/750/201675700
20167570023432	2016-11-29 00:00:00	2016	11	2016-12-14	Correo	MISION PNN	ALCALDIA SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JAIME CELIS	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	DTPA	2016/768/201675700

Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



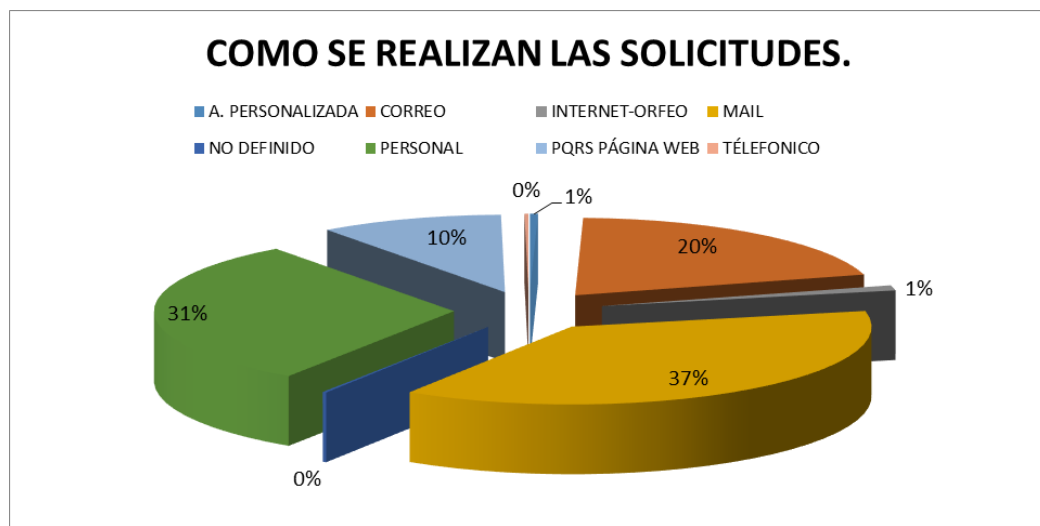


	A	B	C	D	E	F	G
1	Radicado	Fecha Recepción	Año	Me	Fecha Límite	Medio Recepción	Servicio
2	20167570023732	12/12/2016 0:00	2016	12	01/01/2017	Correo	DECLARACION DE
3	20167570023712	12/12/2016 0:00	2016	12	01/01/2017	Correo	ARLEY LOA
4	20167570023552	05/12/2016 0:00	2016	12	20/12/2016	Correo	BIRO CAICED
5	20167570023462	02/12/2016 0:00	2016	12	19/12/2016	Correo	AN VASQUEZ
6	20167570023432	29/11/2016 0:00	2016	11	14/12/2016	Correo	TRALORIA GI
7	20167570023202	28/11/2016 0:00	2016	11	13/12/2016	Correo	CHEZ
8	20167570021142	08/11/2016 0:00	2016	11	22/12/2016	Correo	ALDIA SANTU
9	20167570021132	08/11/2016 0:00	2016	11	30/11/2016	Correo	INISTRATIVO
10	20167570020572	27/10/2016 0:00	2016	10	11/11/2016	Correo	CURADURIA
11	20167570019372	25/10/2016 0:00	2016	10	09/11/2016	Correo	E JAIME CEI
12	20167570019052	20/10/2016 0:00	2016	10	11/11/2016	Correo	SEJO COMU
13	20167570018922	14/10/2016 0:00	2016	10	31/10/2016	Correo	MANGUI PAI
14	20167570018892	14/10/2016 0:00	2016	10	31/10/2016	Correo	NCISCO ARA
15	20167570018732	07/10/2016 0:00	2016	10	24/10/2016	Correo	A ELIZABETH
16	20167570018652	06/10/2016 0:00	2016	10	28/10/2016	Correo	SONERIA MU
17	20167570018642	06/10/2016 0:00	2016	10	21/10/2016	Correo	ALDIA SANTU
18	20167570018632	05/10/2016 0:00	2016	10	27/10/2016	Correo	ADMINISTRATIVO

Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

### PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL

Del total de las 464 peticiones (PQRS) recibidas a nivel nacional para el segundo semestre de 2016 (01 de julio al 19 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 37% y 31% son realizadas por los ciudadanos vía mail y personalmente.

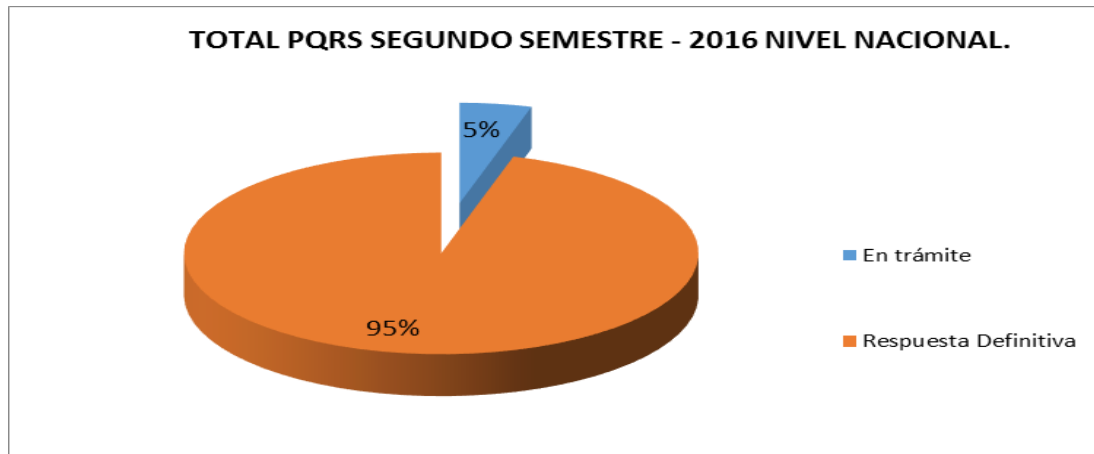


Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





De las 464 peticiones el 5% se encuentran en trámite de respuesta y el 95% con respuesta definitiva.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 443 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 94% y 6% respectivamente.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Así mismo, de las veintiún (21) solicitudes con estado "EN TRÁMITE", trece (13) de ellas se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir respuesta.





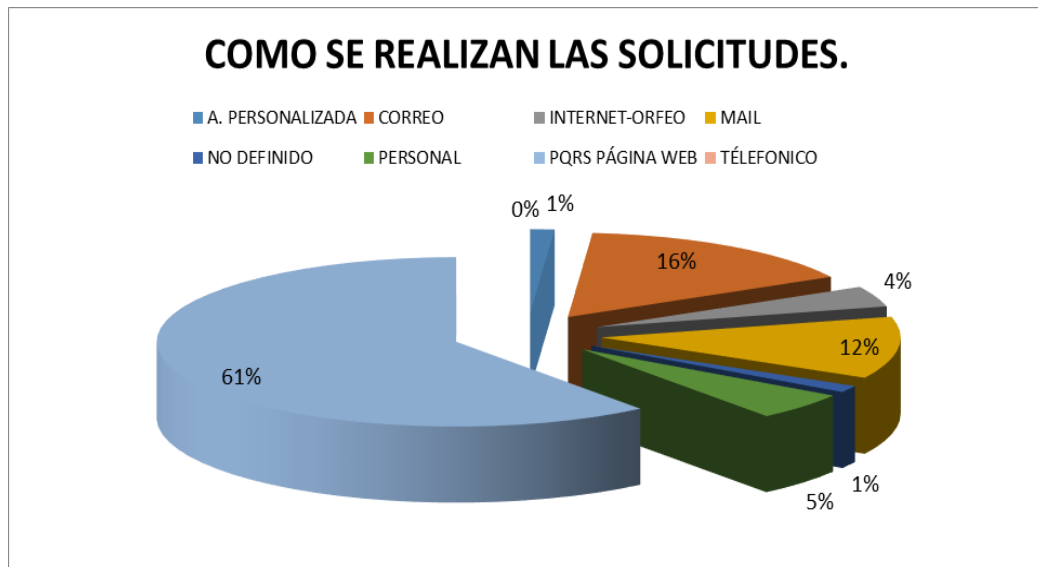
Es importante destacar que las (8) solicitudes restantes, hacen referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta; una de ellas se encuentran sin archivar y 7 solicitudes presentan aviso de “SALIDA” sin fecha de cierre. La siguiente tabla describe cada una de ellas.

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Territorial	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
<a href="#">20167570016442</a>	<a href="#">20/09/2016</a>	2016	9	04/10/2016	Correo	DTPA	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20167570013722</a>	<a href="#">19/08/2016</a>	2016	8	30/09/2016	Correo	DTPA	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20167060017762</a>	<a href="#">16/11/2016</a>	2016	11	07/12/2016	Mail	DTOR	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20167060017282</a>	<a href="#">10/11/2016</a>	2016	11	02/12/2016	Internet - Orfeo	DTOR	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20166790000092</a>	<a href="#">12/09/2016</a>	2016	9	26/09/2016	Internet - Orfeo	CENTRAL	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20166720011482</a>	<a href="#">15/11/2016</a>	2016	11	06/12/2016	Personal	DTCA	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20164610086562</a>	<a href="#">31/10/2016</a>	2016	10	23/11/2016	PQRS Página	NIVEL	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20164610086562</a>	<a href="#">31/10/2016</a>	2016	10	23/11/2016	Web	CENTRAL	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20164610060942</a>	<a href="#">08/08/2016</a>	2016	8	30/08/2016	PQRS Página	NIVEL	CASALLAS		EN TRAMITE
<a href="#">20164610060942</a>	<a href="#">08/08/2016</a>	2016	8	30/08/2016	Web	CENTRAL	USECHE		EN TRAMITE

Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

## PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL CENTRAL

Del total de las 76 peticiones (PQRS) recibidas en nivel central, para el segundo semestre de 2016 (01 de julio al 19 de diciembre), que representan el 16.4% del total de peticiones recibidas, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 61% son realizadas por los ciudadanos a través de la página web. La siguiente gráfica presenta las proporciones observadas.

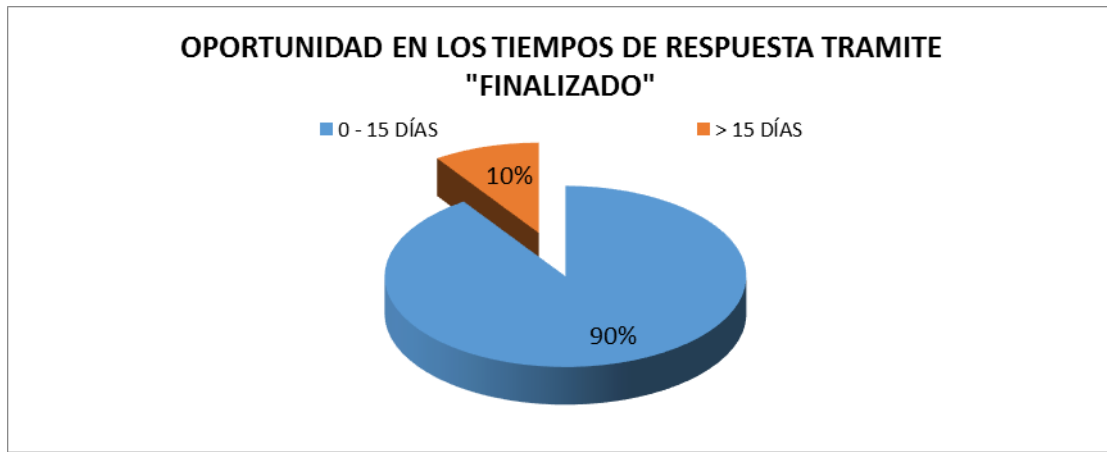


Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





De las 76 peticiones el 9% se encuentran en trámite de respuesta y el 91% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 69 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 90% y 10% respectivamente.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Así mismo, de las siete (7) solicitudes con estado "EN TRÁMITE", cuatro (4) de ellas se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir respuesta.

Es importante destacar que las (3) solicitudes restantes, hacen referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta; 1 de ellas se encuentran sin archivar y 2 solicitudes presentan aviso de "SALIDA" sin fecha de cierre. La siguiente tabla describe cada una de ellas.

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Territorial	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
<a href="#">20166790000092</a>	<a href="#">12/09/2016</a>	2016	9	26/09/2016	Internet - Orfeo	NIVEL CENTRAL	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20164610086562</a>	<a href="#">31/10/2016</a>	2016	10	23/11/2016	PQRS Página Web	NIVEL CENTRAL	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20164610060942</a>	<a href="#">08/08/2016</a>	2016	8	30/08/2016	PQRS Página Web	NIVEL CENTRAL	USECHE MARIETH		EN TRAMITE

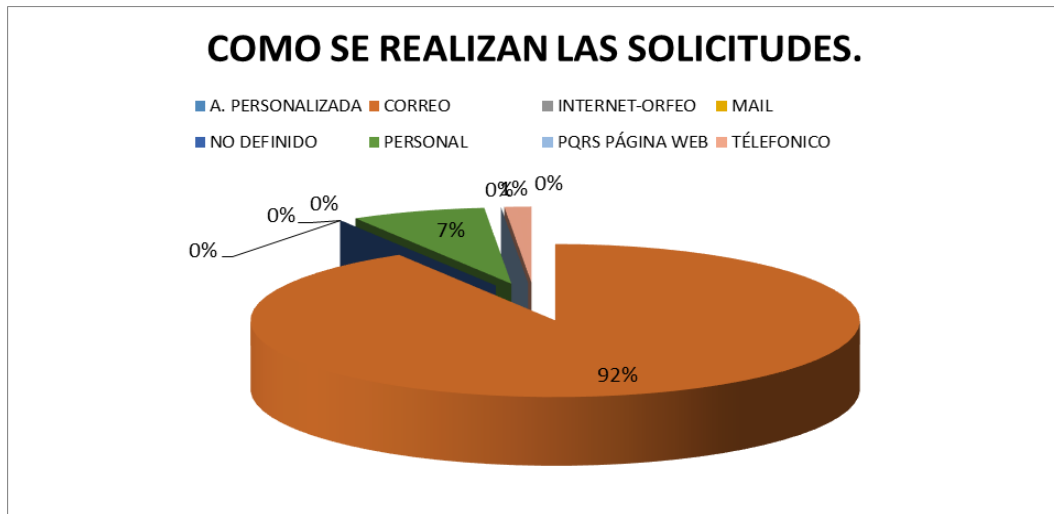
Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





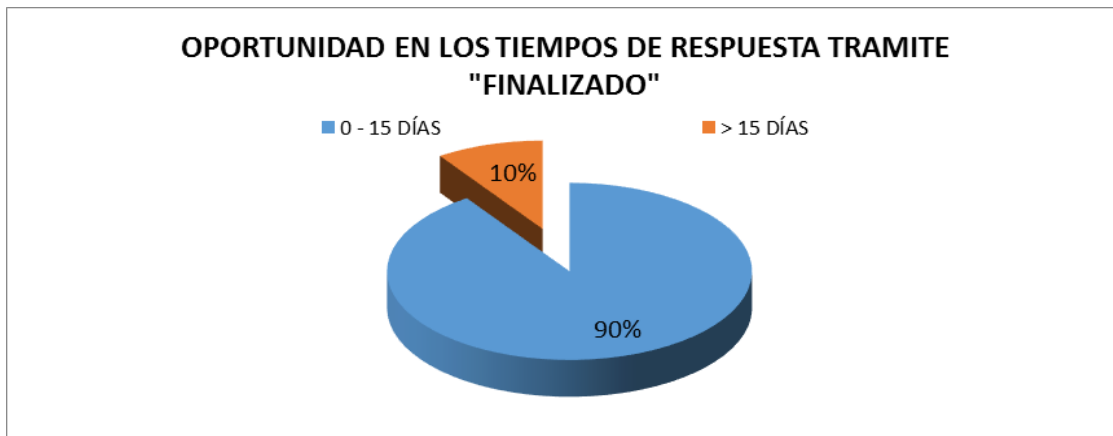
### PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO.

Del total de las 70 peticiones (PQRS) recibidas (que representa el 15% del total) en la Dirección Territorial Pacífico para el segundo semestre de 2016 (01 de julio al 19 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 92% son realizadas por correo. La siguiente gráfica presenta las proporciones observadas.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

De las 70 peticiones el 4% se encuentran en trámite de respuesta y el 96% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 67 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 90% y 10% respectivamente.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.







Así mismo, de las tres (3) solicitudes con estado “EN TRÁMITE”, una (1) de ellas se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir respuesta.

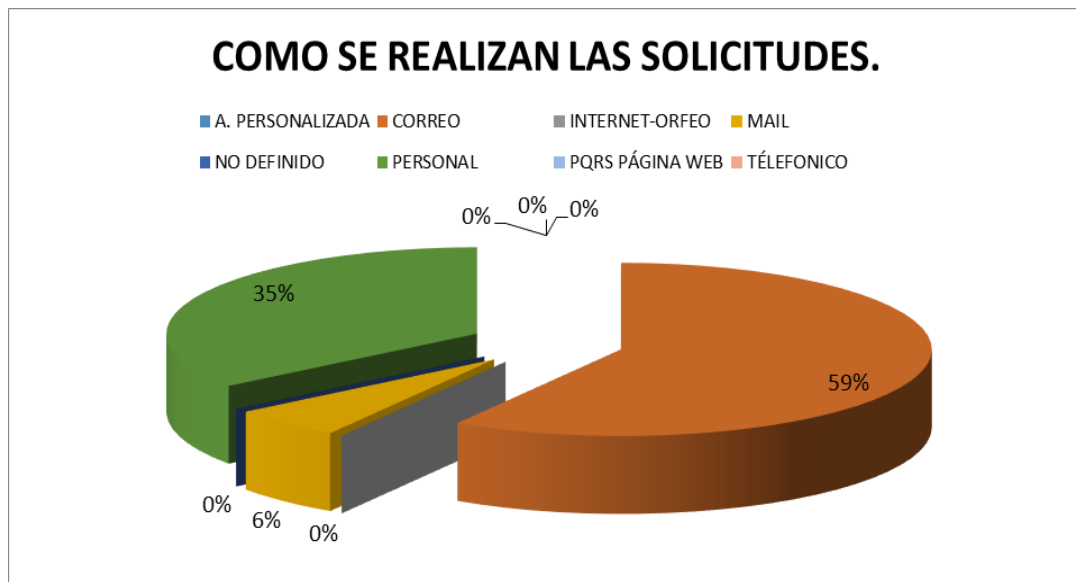
Es importante destacar que las (2) solicitudes restantes, hacen referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta y presentan aviso de “SALIDA”. La siguiente tabla describe cada una de ellas.

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Territorial	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
<a href="#">20167570016442</a>	<a href="#">20/09/2016</a>	2016	9	04/10/2016	Correo	DTPA	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20167570013722</a>	<a href="#">19/08/2016</a>	2016	8	30/09/2016	Correo	DTPA	SALIDA		EN TRAMITE

Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

### PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES.

Del total de las 17 peticiones (PQRS) (es decir el 3.7%) recibidas en la Dirección Territorial Andes Nororientales para el segundo semestre de 2016 (01 de julio al 19 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 59% son realizadas por correo. La siguiente gráfica presenta las proporciones observadas.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

De las 17 peticiones el 6% se encuentran en trámite de respuesta y el 94% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 16 solicitudes realizadas por los usuarios con estado “FINALIZADO” se encuentra en el rango de 0 a 15 días, con el 100%.





Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

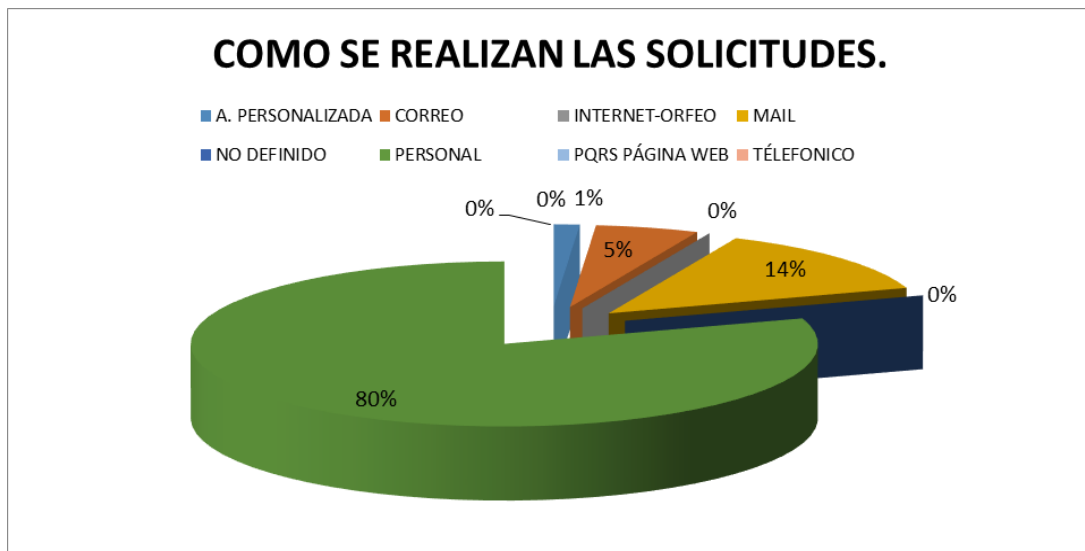
Así mismo, la solicitud con estado "EN TRÁMITE", se encuentra dentro del tiempo establecido para emitir respuesta. La siguiente tabla describe lo mencionado.

Radicado	Fecha Recepción	Año	Me	Fecha Limite	Medio Recepción	Territorial	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
<a href="#">20165540017432</a>	<a href="#">16/12/2016</a>	2016	12	30/12/2016	Correo	DTAN	BENEDICTO VILLAMIL PAEZ		EN TRAMITE

Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO

### PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.

Del total de las 75 peticiones (PQRS) (es decir el 16.2%) recibidas de la Dirección Territorial Caribe para el segundo semestre de 2016 (01 de julio al 19 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 80% son realizadas por los ciudadanos personalmente. La siguiente gráfica presenta las proporciones observadas.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



De las 75 peticiones el 1% se encuentran en trámite de respuesta y el 99% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 74 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 95% y 5% respectivamente.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Así mismo, la solicitud con estado "EN TRÁMITE", hace referencia al radicado que no tiene fecha de respuesta y aviso de "SALIDA". La siguiente tabla describe lo enunciado.

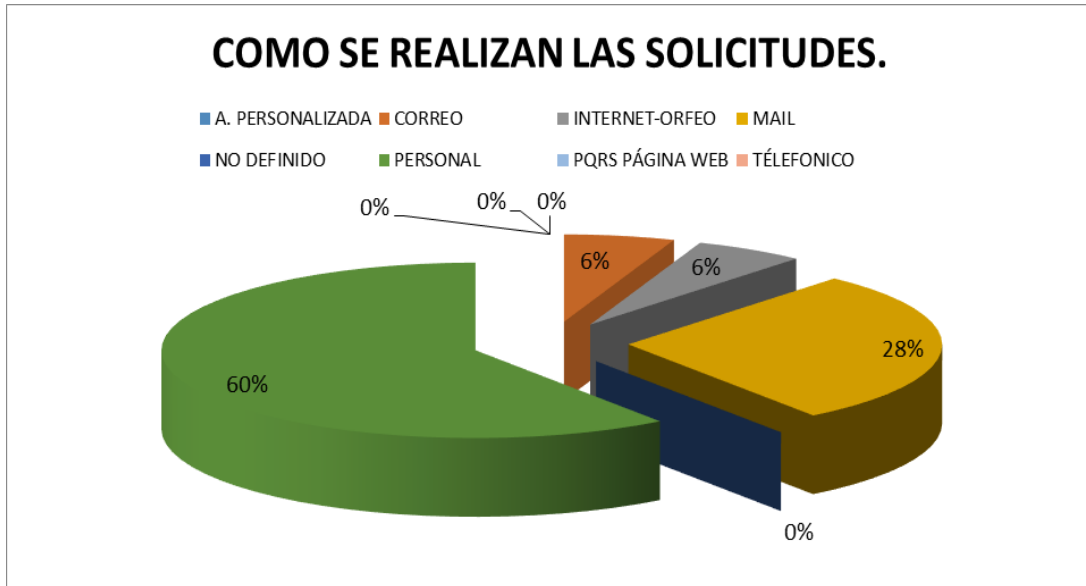
Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Territorial	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
<a href="#">20166720011482</a>	<a href="#">15/11/2016</a>	2016	11	06/12/2016	Personal	DTCA	SALIDA		EN TRAMITE

Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO

## PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUÍA.

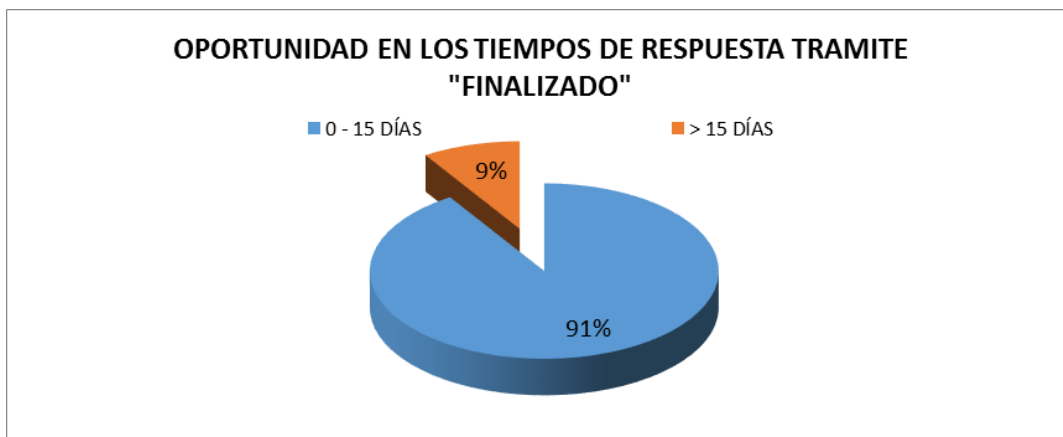
Del total de las 35 peticiones (PQRS) (o sea el 7.3% del total) recibidas en la Dirección Territorial Orinoquía para el segundo semestre de 2016 (01 de julio al 19 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 60% son realizadas de manera personal. La siguiente gráfica presenta las proporciones observadas.





Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

De las 35 peticiones, el 6% se encuentran en trámite de respuesta y el 94% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 33 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 91% y 9% respectivamente.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

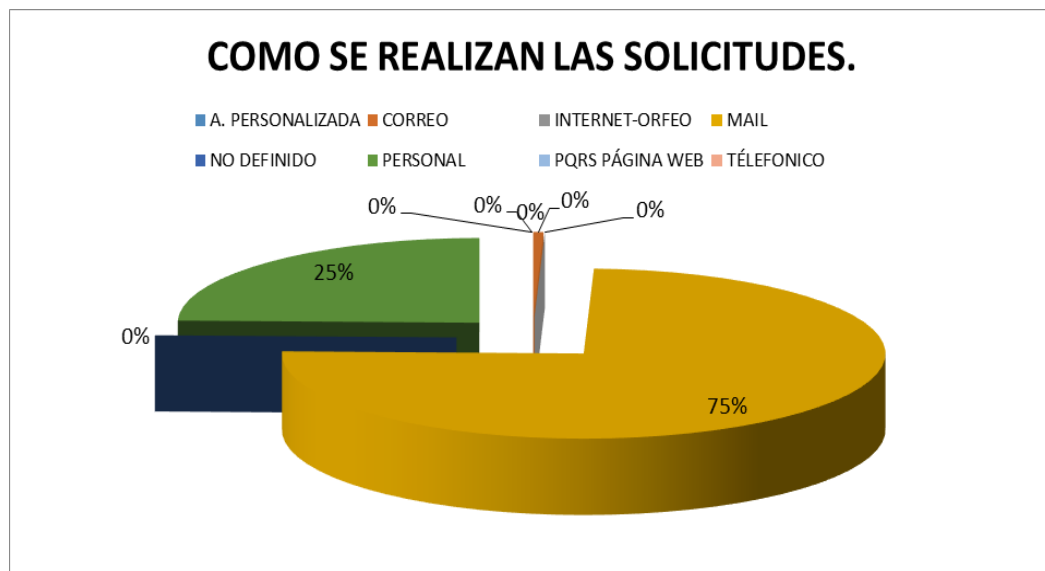


Así mismo, de las dos (2) solicitudes con estado “EN TRÁMITE”, hacen referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta y aviso de “SALIDA”. La siguiente tabla describe lo enunciado.

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Límite	Medio Recepción	Territorial	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
<a href="#">20167060017762</a>	<a href="#">16/11/2016</a>	2016	11	07/12/2016	Mail	DTOR	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20167060017282</a>	<a href="#">10/11/2016</a>	2016	11	02/12/2016	Internet - Orfeo	DTOR	SALIDA		EN TRAMITE

### PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES.

Del total de las 183 peticiones (PQRS) (es decir el 39.4%) recibidas en la Dirección Territorial Andes Occidentales para el segundo semestre de 2016 (01 de julio al 19 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 75% son realizadas por los ciudadanos vía mail. La siguiente gráfica presenta las proporciones observadas.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

De las 183 peticiones el 4% se encuentran en trámite de respuesta y el 96% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 176 solicitudes realizadas por los usuarios con estado “FINALIZADO” se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 99% y 1% respectivamente.





Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Así mismo, de las siete (7) solicitudes con estado “EN TRÁMITE”, cinco (5) de ellas se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir respuesta.

Es importante destacar que las (2) solicitudes restantes, hacen referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta y presentan aviso de “SALIDA”. La siguiente tabla describe cada una de ellas.

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Territorial	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
<a href="#">20166260001782</a>	<a href="#">05/12/2016</a>	2016	12	27/12/2016	Personal	DTAO	JUAN CLAUDIO		EN TRAMITE
<a href="#">20166260001772</a>	<a href="#">28/11/2016</a>	2016	11	20/12/2016	Personal	DTAO	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20166200010102</a>	<a href="#">16/12/2016</a>	2016	12	05/01/2017	Personal	DTAO	LORENA		EN TRAMITE
<a href="#">20166200010092</a>	<a href="#">16/12/2016</a>	2016	12	05/01/2017	Personal	DTAO	LORENA		EN TRAMITE
<a href="#">20166200010082</a>	<a href="#">16/12/2016</a>	2016	12	05/01/2017	Personal	DTAO	LORENA		EN TRAMITE
<a href="#">20166200010072</a>	<a href="#">16/12/2016</a>	2016	12	30/12/2016	Personal	DTAO	LORENA		EN TRAMITE
<a href="#">20166200009742</a>	<a href="#">29/11/2016</a>	2016	11	21/12/2016	Mail	DTAO	SALIDA		EN TRAMITE

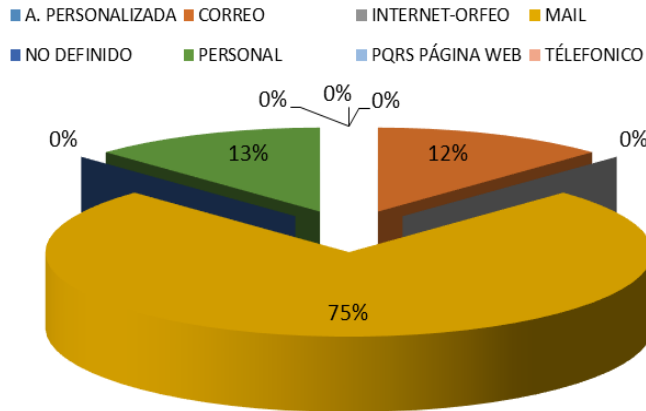
Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO

## PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONÍA.

Del total de las 8 peticiones (PQRS) recibidas en la Dirección Territorial Amazonía (que representan el 1.7% del total) para el segundo semestre de 2016 (01 de julio al 19 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 75% son realizadas por los ciudadanos vía mail. La siguiente gráfica presenta las proporciones observadas.



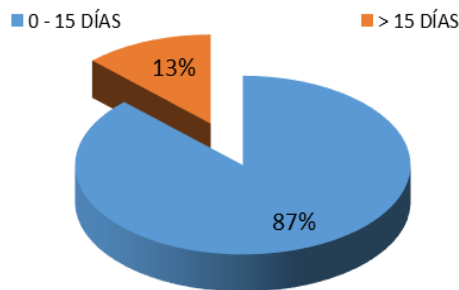
### COMO SE REALIZAN LAS SOLICITUDES.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Las 8 peticiones en mención se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 8 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 87% y 13% respectivamente.

### OPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA TRAMITE "FINALIZADO"



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



## EVALUACIÓN A PLANES DE MEJORAMIENTO

### PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL

La no conformidad y observaciones establecidas en el Plan de Mejoramiento Integral correspondiente al Informe Semestral Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades del primer semestre de 2016, se suscribió mediante Orfeo No. **20161200010283** el día 11 de noviembre de 2016 con fechas de ejecución **30/12/2016, 27/02/2017 y 30/06/2017**.

### EVALUACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2016.

En el ejercicio del informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades del segundo semestre de 2016, se evidenció las siguientes observaciones.

**Observación No. 1:** Evaluar la matriz del sistema gestor documental ORFEO, ya que los radicados descritos en el tema de peticiones para Nivel Central y Direcciones Territoriales Andes Occidentales, Pacífico se encuentran en “TRÁMITE”, con respuesta, sin archivar y sin fecha de cierre.

**Observación No. 2:** Evaluar la matriz del sistema gestor documental ORFEO, ya que los radicados descritos en el tema de peticiones para el Nivel Central y Direcciones Territoriales Andes Occidentales, Pacífico, Caribe, Orinoquía, presentan aviso de “SALIDA”, sin fecha de respuesta.

Como estrategia institucional de lucha contra la corrupción se ha establecido que Parques Nacionales Naturales de Colombia en sus procesos de planeación, trámites y servicios convoque la amplia participación de la ciudadanía y garantice, su ejecución y vigilancia. En este sentido dentro del Plan de acción anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2016, se han definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación activa de la sociedad civil en las redes sociales para que estén informados en tiempo real de las gestiones que adelanta la entidad, en consonancia con lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, 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 de julio a diciembre de 2016.

**Componente 4 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** En este componente se establecen los lineamientos, métodos y acciones tendientes a “mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, en los trámites y servicios” que presta la entidad, fortaleciendo las competencias del talento humano y de los canales de atención ciudadana y la implementación de marco normativo y procedimental establecido.



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 5558900 Ext. 3450-3451-3542  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)





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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016		
<b>COMPONENTE:</b> Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano		
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Subcomponente 4 Normativo y procedimental		
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2016
4.1	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Grupo de Procesos Corporativos y Jurídica
4.2	Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Grupo de Procesos Corporativos y Jurídica
4.3	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora de Planeación y Control Interno
4.4	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Grupo de Sistemas de Información y Radio-comunicaciones, Grupo de Procesos Corporativos y Oficina Asesora de Planeación





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

**COMPONENTE:** Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano

**SUBCOMPONENTE:** Subcomponente 4  
Normativo y procedimental

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2016
4.5	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	OAP, Grupo de Trámites	GTEA: Fue actualizado mediante la versión de junio 01 de 2016 que ya se encuentra publicado en el portal de Intranet del Sistema de Gestión Institucional, por otra parte ya fue actualizada en igual forma la información del trámite en el aplicativo SUIT.
4.6	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Grupo de Procesos Corporativos-Direcciones Territoriales	DTCA: No se ha avanzado en esta actividad durante este 2do cuatrimestre. Se está a esperas de los lineamientos establecidos desde el GPC, para ser aplicados a la DT. SAF: El control de ciudadanos atendidos se lleva a cabo mediante las encuestas de satisfacción en sedes administrativas realizadas al momento de la atención. DTOR: Las acciones pertinentes serán desarrolladas por la Dirección Territorial Orinoquia en tanto se cuente con las orientaciones institucionales respectivas. DTAM: No se registran avances en el periodo. DTPA: Actualmente no se cuenta con unos lineamientos claro por parte de nivel central para orientar el desarrollo de esta temática.
4.7	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Gestión Humana, Comunicaciones.	GCEA: Cuando Gestión Humana lo requiera apoyaremos como lo hemos hecho permanentemente con avisos relacionados con el tema. Sin embargo, es importante mencionar que las campañas de atención al ciudadano indirectamente aportan a este punto.
4.8	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Grupo de Procesos Corporativos, Gestión Humana y Calidad.	SAF: Constantemente se lleva a cabo sensibilización al personal sobre el trámite de PQRS y se realiza capacitación a los funcionarios nuevos que ingresan a la entidad.





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

**COMPONENTE:** Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano

**SUBCOMPONENTE:** Subcomponente 4  
Normativo y procedimental

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2016
4.9	<i>Construir e implementar una política de protección de datos personales.</i>	Grupo de Procesos Corporativos, líder de seguridad de información, Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones y jurídica	OAJ: En reporte anterior, se informó el cumplimiento de la actividad por parte de la OAJ relacionado con la revisión de la política de tratamiento de datos. SAF: Se implementó manual con las políticas de protección de datos personales, la cual se encuentra debidamente publicada en la página web y se le otorgó vigencia mediante Resolución. GSIR: Atención al ciudadano terminó el documento de política de protección de datos. Está pendiente por su parte revisar con cada uno de los administradores de las herramientas la integración de la política. El GSIR envió el listado de aplicaciones y los administradores de cada una, y está a la espera de la finalización de esta tarea por parte de Atención al Ciudadano.
4.10	<i>Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.</i>	Grupo de Procesos Corporativos, Jurídica, Gestión Humana	OAJ: Es una actividad en la que intervienen varios actores; a la fecha No se ha requerido apoyo de la OAJ, para este compromiso. SAF: Se realizó capacitación sobre la importancia de la protección de datos personales.
4.11	<i>Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.</i>	Grupo de Procesos Corporativos con apoyo de Comunicaciones	GCEA: Ya se encuentran publicada en la página web, en la pantalla de la Tienda de Parques y físicamente en el tablero del primer piso. SAF: La carta de trato digno se encuentra publicada en todos los canales de atención.
4.12	<i>Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.</i>	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora de Planeación (Calidad), Comunicaciones.	OAP: En atención al procedimiento interno establecido y de acuerdo con la programación establecida, se incorporará en el sistema Integrado de Gestión el formato de PQRS que ya ha sido revisado por la OAP. GCEA: Se diseñaron los formatos correspondientes por solicitud de Natalia Beltrán del Grupo de Procesos Corporativos. SAF: Se diseñó el formato para PQRS verbales y se ajustó el formato de PQRS físico.





## 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 y la Ley No. 1755 del 30 de junio de 2015 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.

La norma sugiere que 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 verificó la realización de actividades, con el fin de mejorar los mecanismos vigentes de ingreso y consulta de PQRS al Sistema Gestor Documental ORFEO.

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 los Decretos 2641 de diciembre 17/12, y 124 de enero 26/16.

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.

En función de la mejora continua, se requiere que las observaciones encontradas a lo largo del informe se reflejen en el Plan de Mejoramiento Integral, instrumento de medición y compromiso con la Entidad.

Identificar el término “NO DEFINIDO”; utilizado en la recepción de peticiones realizadas por los usuarios.

Identificar el término “OTRO”; utilizado en la clasificación “TIPO” de peticiones realizadas por los Usuarios.

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**NÉSTOR FABIO MARTÍNEZ PÁEZ**  
Contratista – Grupo de Control Interno

**NERY LONDOÑO ZAPATA**  
Coordinadora Grupo de Control Interno (E)

