



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:

**ÁNGELO STOYANOVICH ROMERO**  
COORDINADOR GRUPO DE CONTROL INTERNO

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

**Métale la ficha al autocontrol**

BOGOTÁ D.C., julio 07 de 2017



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3451  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



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 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 primer semestre de 2017 (01 de enero al 30 de junio), 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 30 de junio de 2017, 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.



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3451  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



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 2017, 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 2017.

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

Durante el período (01 de enero al 30 de junio) 2017, se recibieron y atendieron en Parques Nacionales Naturales 400 Peticiones, a través de atención personalizada, correo, internet-Orfeo, mail, 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	De
<a href="#">20177570012142</a>	<a href="#">2017-06-28 00:00:00</a>	2017	06	2017-07-13	Personal	MISION PNN	HERNANDO DARIO SALDARRIAGA GONZALEZ Jaime Celis	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	DTPA	<a href="#">/201</a>
<a href="#">20177570012072</a>	<a href="#">2017-06-27 00:00:00</a>	2017	06	2017-07-12	Personal	MISION PNN	FISCALIA GENERAL DE LA NACION Jaime Celis	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	DTPA	<a href="#">/201</a>
<a href="#">20177570011012</a>	<a href="#">2017-06-21 00:00:00</a>	2017	06	2017-07-07	Personal	MISION PNN	CLAUDIA VILLAMARIN ACUABUITRERA - CALI E.S.P Jaime Celis	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	DTPA	<a href="#">/201</a>
<a href="#">20177570010532</a>	<a href="#">2017-06-15 00:00:00</a>	2017	06	2017-07-04	Personal	MISION PNN	ALCALDIA SANTIAGO DE CALI SECRETARIA DE SALUD PUBLICA Jaime Celis	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	DTPA	<a href="#">/201</a>

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



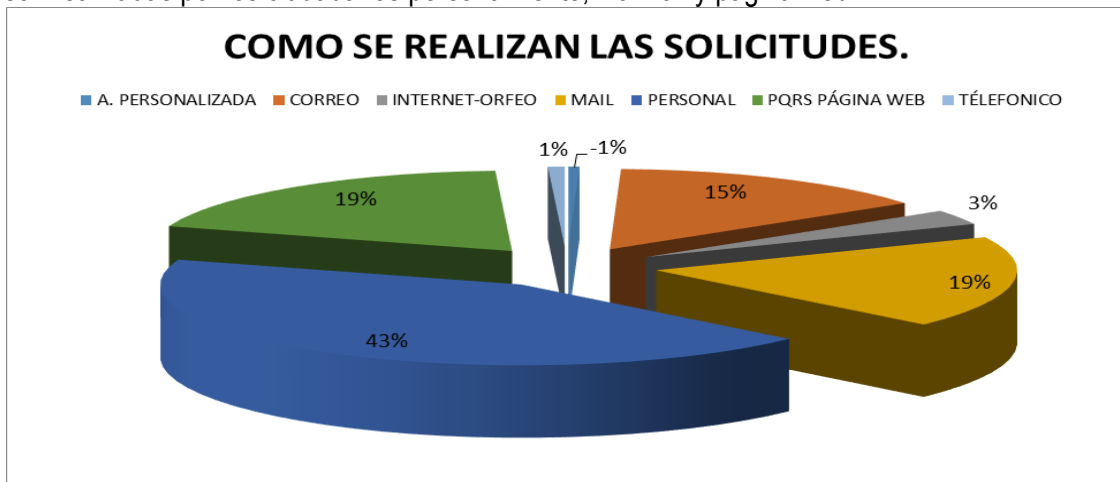


	A	B	C	D	E	F	G	H
	Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Servicio	Nombre Usuario
1								
2	<a href="#">20177570012142</a>	<a href="#">28/06/2017</a>	2017	6	13/07/2017		MISION PNN	HERNANDO DARIO SALDARRIAGA GO
3	<a href="#">20177570012072</a>	<a href="#">27/06/2017</a>	2017	6	12/07/2017		MISION PNN	FISCALIA GENERAL DE LA NACION Ja
4	<a href="#">20177570011012</a>	<a href="#">21/06/2017</a>	2017	6	07/07/2017		MISION PNN	Celis
5	<a href="#">20177570010532</a>	<a href="#">15/06/2017</a>	2017	6	04/07/2017		MISION PNN	ALCALDIA SANTIAGO DE CALI SECRE
6	<a href="#">20177570010512</a>	<a href="#">14/06/2017</a>	2017	6	10/07/2017		MISION PNN	PUBLICA Jaime Celis
7	<a href="#">20177570010232</a>	<a href="#">08/06/2017</a>	2017	6	23/06/2017		MISION PNN	ERIKA VIVIANA BARRIOS TORRES JUA
8	<a href="#">20177570010222</a>	<a href="#">08/06/2017</a>	2017	6	23/06/2017		MISION PNN	MARINO VIVAS HURTADO Jaime Celis
9	<a href="#">20177570010192</a>	<a href="#">07/06/2017</a>	2017	6	22/06/2017		MISION PNN	MARINO VIVAS HURTADO Jaime Celis
10	<a href="#">20177570010172</a>	<a href="#">07/06/2017</a>	2017	6	22/06/2017	Mail	MISION PNN	BEATRIZ HINCAPIE JOSE ARLEY LOAI
11	<a href="#">20177570010052</a>	<a href="#">02/06/2017</a>	2017	6	19/07/2017	Personal	MISION PNN	FABIO SALAS Jaime Celis
12	<a href="#">20177570010042</a>	<a href="#">02/06/2017</a>	2017	6	19/07/2017	Personal	MISION PNN	RICAUTE CERON Jaime Celis
13	<a href="#">20177570010032</a>	<a href="#">02/06/2017</a>	2017	6	19/07/2017	Personal	MISION PNN	SIN NOMBRE SIN APELLIDO Jaime Cel
14	<a href="#">20177570010022</a>	<a href="#">02/06/2017</a>	2017	6	16/06/2017	Personal	MISION PNN	MARINO VIVAS HURTADO Jaime Celis
15	<a href="#">20177570010012</a>	<a href="#">02/06/2017</a>	2017	6	27/06/2017	Personal	MISION PNN	MARINO VIVAS HURTADO Jaime Celis
16	<a href="#">20177570000002</a>	<a href="#">21/05/2017</a>	2017	5	14/06/2017	Personal	MISION PNN	PRESIDENTES JUNTAS ACCION COMI

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 400 peticiones (PQRS) recibidas a nivel nacional para el primer semestre de 2017 (01 de enero al 30 de junio), 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 43%, 19 y 19% son realizadas por los ciudadanos personalmente, vía mail y página web.

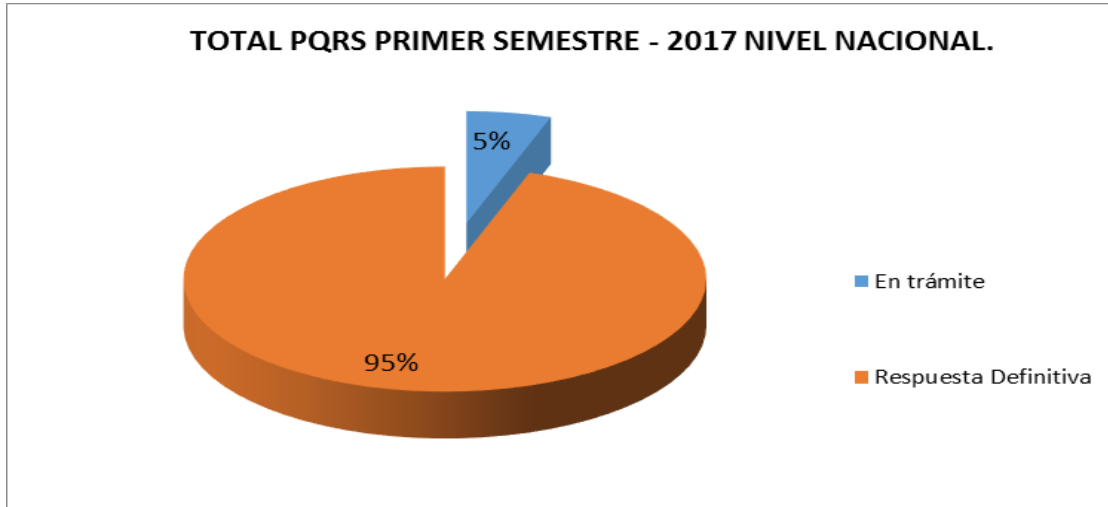


Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



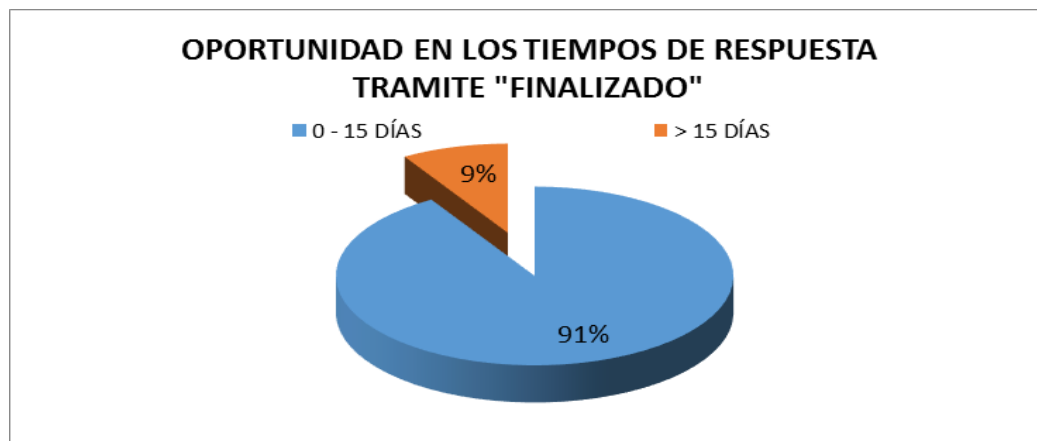


De las 400 peticiones el 5% se encuentran en trámite de respuesta y el 95% con respuesta definitiva.



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 379 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 veintiún (21) solicitudes con estado “EN TRÁMITE”, diez (10) de ellas se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir respuesta.

Es importante destacar que las (11) solicitudes restantes, (9) hacen referencia a radicados que no tienen fecha de cierre y presentan aviso de “SALIDA”, de igual forma las solicitudes en mención ya tienen descripción de repuesta y fecha; por último (2) de ellas se encuentran sin respuesta anexa. La siguiente tabla describe cada una de ellas (pantallazo tomado el 04/07/2017).

Radicado	Fecha Recepción	Fecha Límite	Responsable	Descripción Respuesta	Estado
<a href="#">20177060002532</a>	<a href="#">10/03/2017</a>	26/04/2017	SALIDA	La respuesta se realizó EL 06/04/2017 ORFEO No. 20172300021871	EN TRAMITE
<a href="#">20176700000812</a>	<a href="#">09/05/2017</a>	31/05/2017	ANTONIO MARTINEZ NEGRETE	Sin respuesta	EN TRAMITE
<a href="#">20174610038682</a>	<a href="#">24/05/2017</a>	15/06/2017	LUISA PENARANDA	No tienen la respuesta anexa	EN TRAMITE
<a href="#">20174610030692</a>	<a href="#">25/04/2017</a>	17/05/2017	SALIDA	Se envió respuesta a oscarherrera@temans.com.co el día 27 de abril de 2017.	EN TRAMITE
<a href="#">20174610024632</a>	<a href="#">05/04/2017</a>	28/04/2017	SALIDA	Se envió respuesta a oscargalvis820624@gmail.com el día 05 de mayo de 2017.	EN TRAMITE
<a href="#">20174610023092</a>	<a href="#">29/03/2017</a>	12/04/2017	SALIDA	La respuesta se realizó el 24/04/2017 ORFEO No. 20172200025131.	EN TRAMITE
<a href="#">20174610017622</a>	<a href="#">14/03/2017</a>	29/03/2017	SALIDA	Se envió respuesta a croidan@unal.edu.co el día 17 de marzo de 2017.	EN TRAMITE
<a href="#">20174610006452</a>	<a href="#">31/01/2017</a>	14/02/2017	SALIDA	Se envió respuesta a contadorjah@gmail.com el día 14 de febrero de 2017.	EN TRAMITE
<a href="#">20174610000392</a>	<a href="#">06/01/2017</a>	23/01/2017	SALIDA	El día 30 de enero de 2017 Se adelantó reunión con Nathaly Contreras del Decameron y la Subdirección de Sostenibilidad de Servicios Ambientales y Comunicaciones para presentar al Decameron el esquema y funcionamiento del programa Pioneros de Conservación de PNN y otros programas de ecoturismo. SSNA Y Comunicaciones asumen desde PNN el apoyo a Decameron para implementar el programa.	EN TRAMITE
<a href="#">20174600023182</a>	<a href="#">29/03/2017</a>	21/04/2017	SALIDA	Se envió respuesta a william.arroyo@parquesnacionales.gov.co el día 19 de abril de 2017.	EN TRAMITE
<a href="#">20174600014122</a>	<a href="#">27/02/2017</a>	13/03/2017	SALIDA	La respuesta se realizó el 07/03/2017 ORFEO No. 20176660000791.	EN TRAMITE

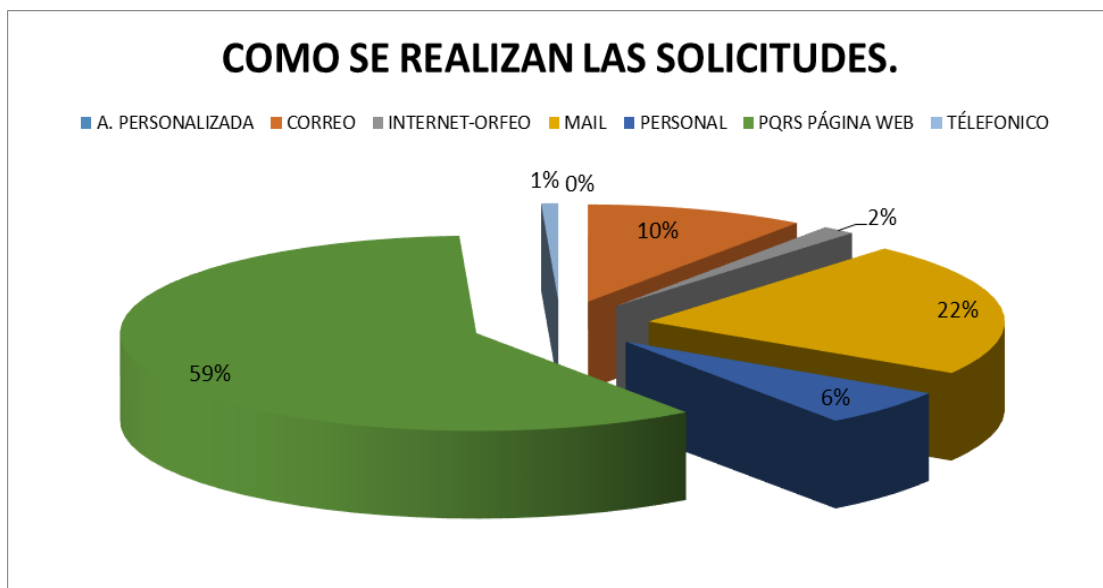
Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





## PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL CENTRAL

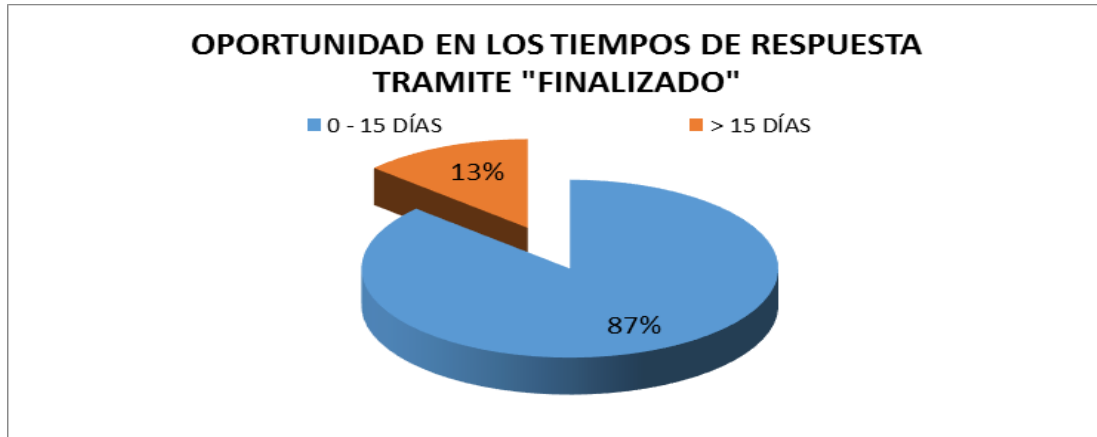
Del total de las 130 peticiones (PQRS) recibidas en nivel central, para el primer semestre de 2017 (01 de enero al 30 de junio), que representan el 32.5% del total de peticiones recibidas, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 59% 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 130 peticiones el 7% se encuentran en trámite de respuesta y el 93% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 121 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.





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

Así mismo, de las nueve (9) solicitudes con estado "EN TRÁMITE", ocho (8) de ellas hacen referencia a radicados que no tienen fecha de cierre y presentan aviso de "SALIDA", de igual forma las solicitudes en mención ya tienen descripción de repuesta y fecha; por último (1) de ellas se encuentra sin respuesta anexa. La siguiente tabla describe cada una de ellas (pantallazo tomado el 04/07/2017).

Radicado	Fecha Recepción	Fecha Limite	Responsable	Descripción Respuesta	Estado
<a href="#">20174610038682</a>	<a href="#">24/05/2017</a>	15/06/2017	LUISA PENARANDA	No tienen la respuesta anexa	EN TRAMITE
<a href="#">20174610030692</a>	<a href="#">25/04/2017</a>	17/05/2017	SALIDA	Se envió respuesta a oscarherrera@temans.com.co el día 27 de abril de 2017.	EN TRAMITE
<a href="#">20174610024632</a>	<a href="#">05/04/2017</a>	28/04/2017	SALIDA	Se envió respuesta a oscargalvis820624@gmail.com el día 05 de mayo de 2017.	EN TRAMITE
<a href="#">20174610023092</a>	<a href="#">29/03/2017</a>	12/04/2017	SALIDA	La respuesta se realizó el 24/04/2017 ORFEO No. 20172200025131.	EN TRAMITE
<a href="#">20174610017622</a>	<a href="#">14/03/2017</a>	29/03/2017	SALIDA	Se envió respuesta a croidan@unal.edu.co el día 17 de marzo de 2017.	EN TRAMITE
<a href="#">20174610006452</a>	<a href="#">31/01/2017</a>	14/02/2017	SALIDA	Se envió respuesta a contadorjah@gmail.com el día 14 de febrero de 2017.	EN TRAMITE
<a href="#">20174610000392</a>	<a href="#">06/01/2017</a>	23/01/2017	SALIDA	El día 30 de enero de 2017 Se adelantó reunión con Nathaly Contreras del Decameron y la Subdirección de Sostenibilidad de Servicios Ambientales y Comunicaciones para presentar al Decameron el esquema y funcionamiento del programa Pioneros de Conservación de PNN y otros programas de ecoturismo. SSNA Y Comunicaciones asumen desde PNN el apoyo a Decameron para implementar el programa.	EN TRAMITE
<a href="#">20174600023182</a>	<a href="#">29/03/2017</a>	21/04/2017	SALIDA	Se envió respuesta a william.arroyo@parquesnacionales.gov.co el día 19 de abril de 2017.	EN TRAMITE
<a href="#">20174600014122</a>	<a href="#">27/02/2017</a>	13/03/2017	SALIDA	La respuesta se realizó el 07/03/2017 ORFEO No. 20176660000791.	EN TRAMITE

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

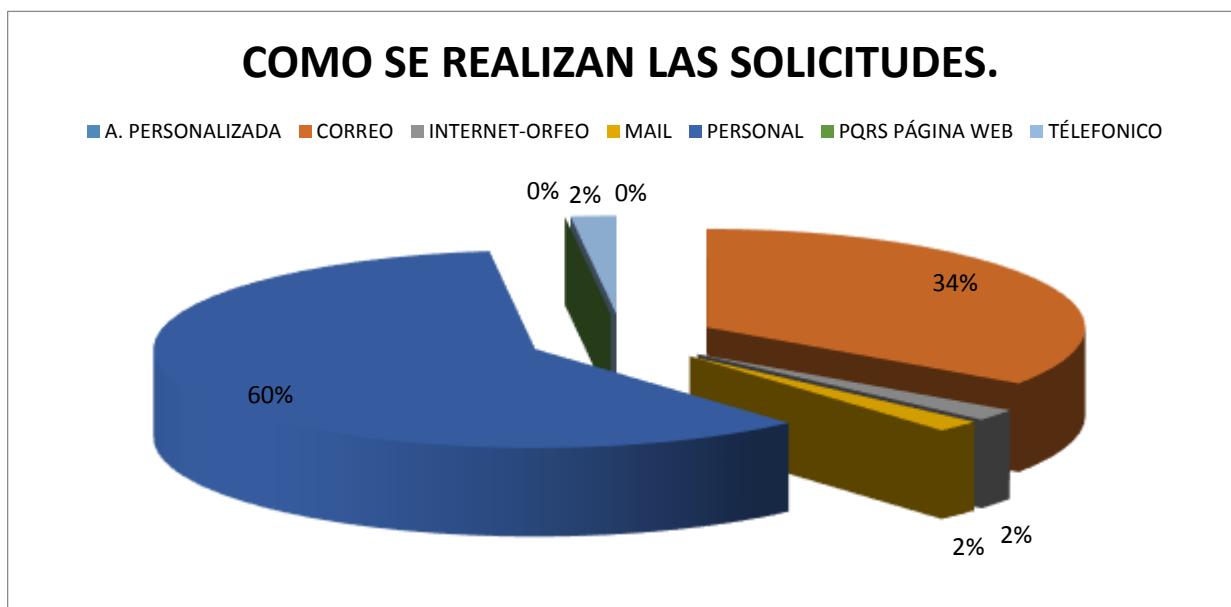






## PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO.

Del total de las 52 peticiones (PQRS) recibidas (que representa el 13% del total) en la Dirección Territorial Pacífico para el primer semestre de 2017 (01 de enero al 30 de junio), 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 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 52 peticiones el 15% se encuentran en trámite de respuesta y el 85% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 44 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 98% y 2% respectivamente.





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

Así mismo, de las ocho (8) solicitudes con estado “EN TRÁMITE” se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir respuesta. La siguiente tabla describe cada una de ellas (pantallazo tomado el 04/07/2017).

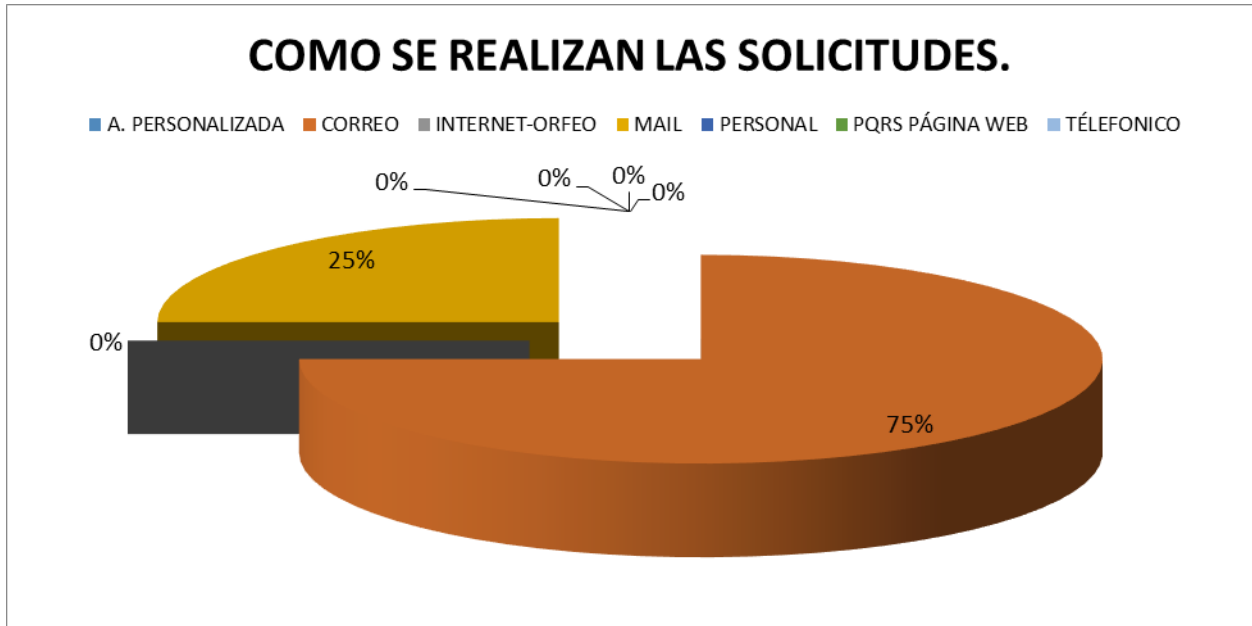
Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Servicio
<a href="#">20177570012142</a>	<a href="#">28/06/2017</a>	2017	6	13/07/2017	Personal	MISION PNN
<a href="#">20177570012072</a>	<a href="#">27/06/2017</a>	2017	6	12/07/2017	Personal	MISION PNN
<a href="#">20177570011012</a>	<a href="#">21/06/2017</a>	2017	6	07/07/2017	Personal	MISION PNN
<a href="#">20177570010532</a>	<a href="#">15/06/2017</a>	2017	6	04/07/2017	Personal	MISION PNN
<a href="#">20177570010512</a>	<a href="#">14/06/2017</a>	2017	6	10/07/2017	Personal	MISION PNN
<a href="#">20177570010052</a>	<a href="#">02/06/2017</a>	2017	6	19/07/2017	Personal	MISION PNN
<a href="#">20177570010042</a>	<a href="#">02/06/2017</a>	2017	6	19/07/2017	Personal	MISION PNN
<a href="#">20177570010032</a>	<a href="#">02/06/2017</a>	2017	6	19/07/2017	Personal	MISION PNN

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 8 peticiones (PQRS) (es decir el 2%) recibidas en la Dirección Territorial Andes Nororientales para el primer semestre de 2017 (01 de enero al 30 de junio), 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 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.

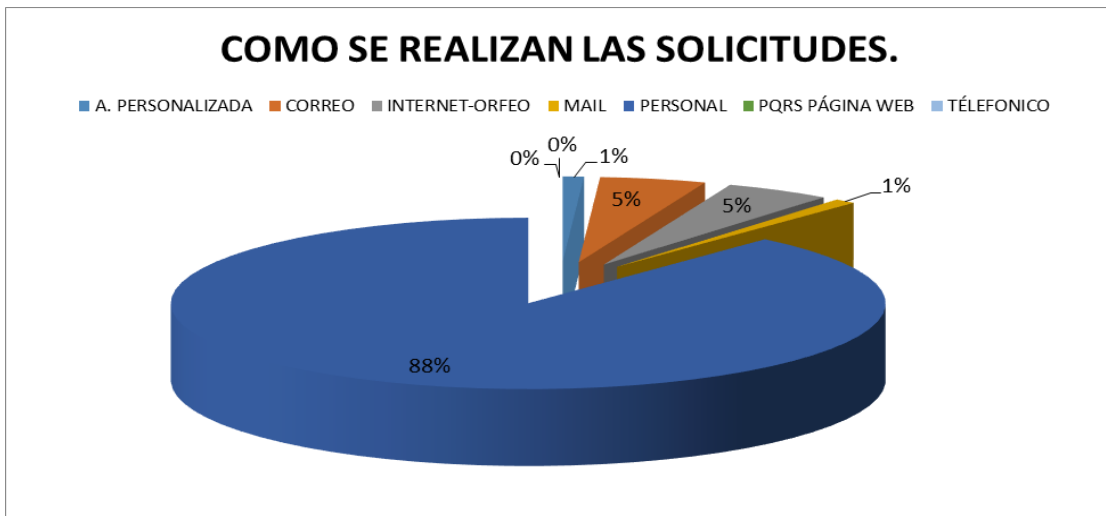
De las 8 peticiones el 100% se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 8 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 75% y 25% respectivamente.



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 104 peticiones (PQRS) (es decir el 26%) recibidas de la Dirección Territorial Caribe para el primer semestre de 2017 (01 de enero al 30 de junio), 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 88% 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 104 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 103 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.



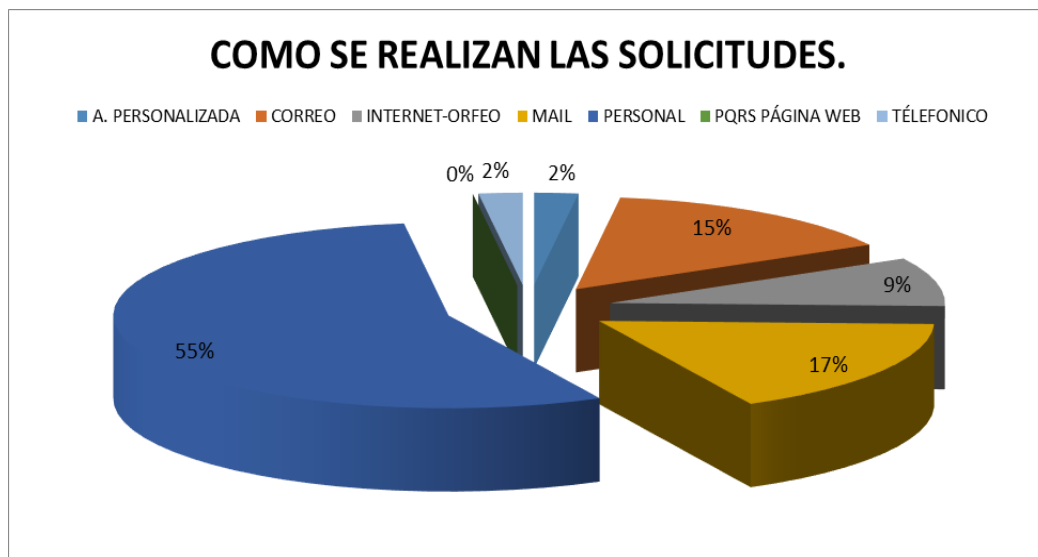
Así mismo, la solicitud con estado “EN TRÁMITE”, se encuentra sin respuesta. La siguiente tabla lo describe (pantallazo tomado el 04/07/2017).

Radicado	Fecha Re- cepción	Fecha Limite	Responsable	Descripción Respuesta	Estado
<a href="#">20176700000812</a>	<a href="#">09/05/2017</a>	31/05/2017	ANTONIO MARTINEZ NEGRETE	Sin respuesta	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 47 peticiones (PQRS) (o sea el 11.75% del total) recibidas en la Dirección Territorial Orinoquía para el primer semestre de 2017 (01 de enero al 30 de junio), 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 55% 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 47 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 45 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 93% y 7% 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", una (1) de ellas se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir respuesta, la otra (1) solicitud hace referencia al radicado que no tienen fecha de cierre y presentan aviso de "SALIDA", de igual forma la solicitud en mención ya tiene descripción de respuesta y fecha. La siguiente tabla describe cada una de ellas (pantallazo tomado el 04/07/2017).

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Servicio
<a href="#">20177040007092</a>	<a href="#">28/06/2017</a>	2017	6	21/07/2017	Correo	MISION PNN

Radicado	Fecha Recepción	Fecha Limite	Responsable	Descripción Respuesta	Estado
<a href="#">20177060002532</a>	<a href="#">10/03/2017</a>	26/04/2017	SALIDA	La respuesta se realizó EL 06/04/2017 ORFEO No. 20172300021871	EN TRAMITE

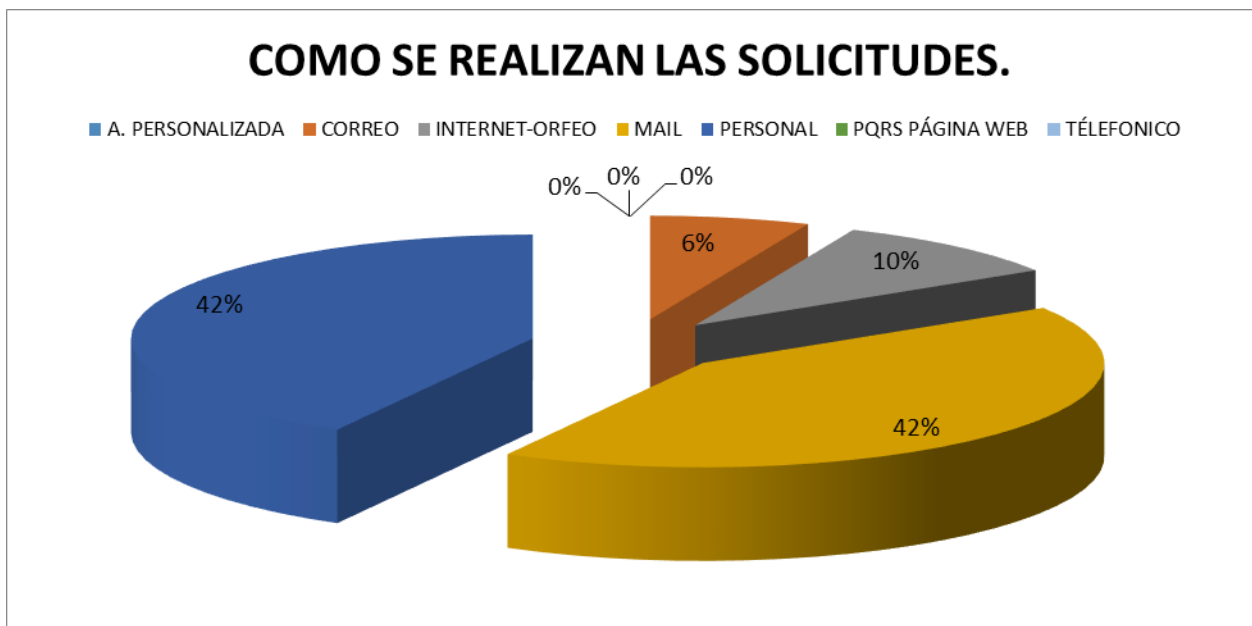
Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





## PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES.

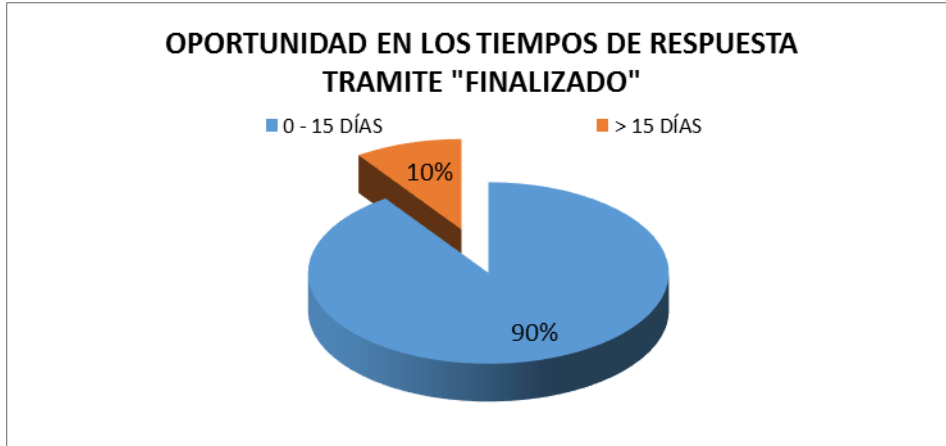
Del total de las 31 peticiones (PQRS) (es decir el 8%) recibidas en la Dirección Territorial Andes Occidentales para el primer semestre de 2017 (01 de enero al 30 de junio), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 42% son realizadas por los ciudadanos personalmente y 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 31 peticiones el 100% se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 31 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.

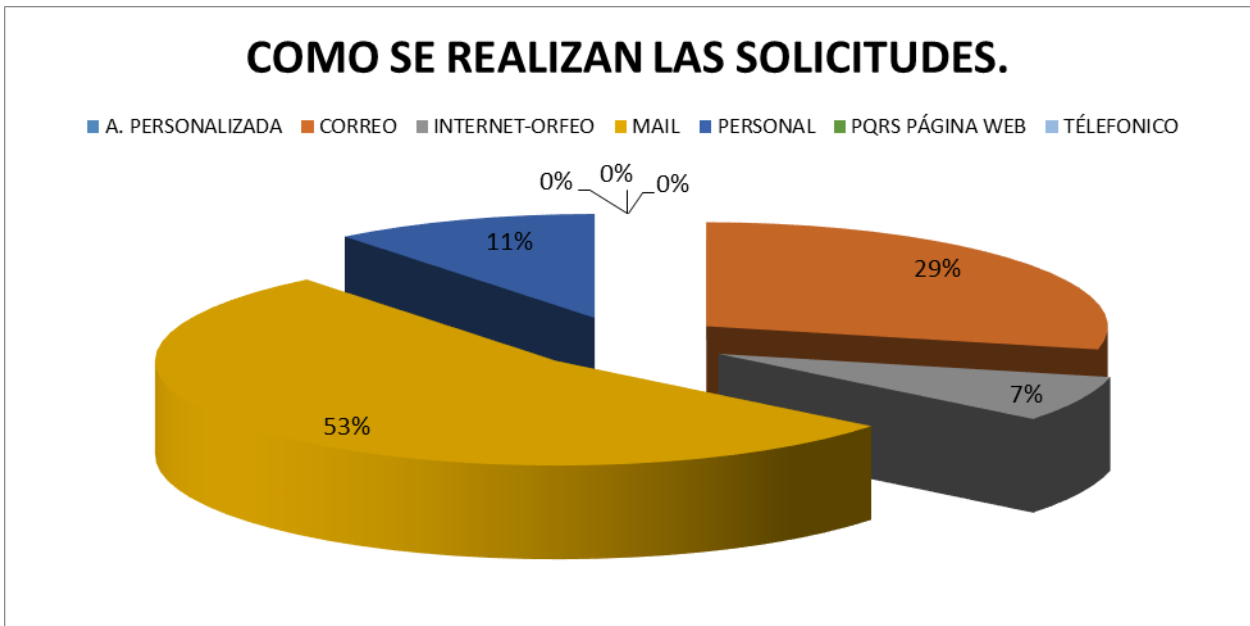




Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

### PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONÍA.

Del total de las 28 peticiones (PQRS) recibidas en la Dirección Territorial Amazonía (que representan el 7% del total) para el primer semestre de 2017 (01 de enero al 30 de junio), 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 53% 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 28 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 27 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 89% y 11% 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", se encuentra dentro del tiempo establecido para emitir respuesta. La siguiente tabla describe cada una de ellas (pantallazo tomado el 04/07/2017).

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	ESTADO
<a href="#">20175190002642</a>	<a href="#">15/06/2017</a>	2017	6	11/07/2017	Correo	EN TRAMITE





Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



## EVALUACIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2017.

En el ejercicio del informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del primer semestre de 2017, se evidenció la siguiente No Conformidad y Observación.

**NO CONFORMIDAD No. 1:** No se evidenció respuesta oportuna (*desfase -21 días*) a la petición No. **20176700000812** realizada en la Dirección Territorial Caribe. Lo anterior incumple los términos estipulados en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Título II modificado por la Ley No. 1755 del 30 de junio de 2015, Artículo 14.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**OBSERVACIÓN No. 1:** Verificar en la matriz del sistema gestor documental ORFEO, la respuesta a la petición No. **20174610038682** para Nivel Central, ya que el radicado en mención presentan aviso de “**EN TRAMITE**”.

### ACCIONES DE MEJORA:

- Realizar seguimiento a la matriz del sistema gestor documental ORFEO para los radicados que se encuentran “**EN TRÁMITE**”, con respuesta, sin archivar y sin fecha de cierre.
- Realizar seguimiento a la matriz del sistema gestor documental ORFEO para los radicados que presentan aviso de “**SALIDA**”, sin fecha de respuesta.



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3451  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)





Como estrategia institucional de lucha contra la corrupción se ha establecido que Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC 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 2017, se han definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e integra 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 enero a junio de 2017.

**Componente 4 - Servicio 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.

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 2017		
COMPONENTE: Servicio al Ciudadano		
SUBCOMPONENTE: Subcomponente 4 Normativo y procedimental		
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2017
4.1 <i>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.</i>	Grupo de Procesos Corporativos con asesoría de la Oficina Asesora Jurídica	SAF: Se está trabajando con Fabián Castro y Luz Dary de calidad, la actualización del instructivo el cual tendrá incluido el procedimiento para el trámite de PQRS. Adicionalmente, se está trabajando de la mano del Ingeniero Iván Monroy de GSIR en el establecimiento de los requerimientos para el desarrollo del aplicativo Ventanilla Única de PQRS, el cual será determinante para el proceso de recepción y trámite de PQRS. OAJ: No se reportaron avances, solicitaron a la OAP, modificar el cumplimiento de la actividad en la responsabilidad de las SAF, Grupo de Procesos Corporativos mediante ORFEO del 09 de mayo de 2017.





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

**COMPONENTE:** Servicio al Ciudadano

**SUBCOMPONENTE:** Subcomponente 4  
Normativo y procedimental

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2017
4.2	<i>Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.</i>	<i>Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora de Planeación y Control Interno</i>  Se remitió indicador trimestral de oportunidad de respuesta de los derechos de petición, y se elaboró informe para la auditoría de ICONTEC.
4.3	<i>Sistematizar el proceso para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos al usuario externo</i>	<i>Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, con apoyo de Grupo de Procesos Corporativos</i>  No se reportaron avances.
4.4	<i>Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).</i>	<i>Grupo de Procesos Corporativos-Direcciones Territoriales</i>  DTAN: A través del informe consolidado de encuestas de satisfacción de usuarios entregado al Grupo de Procesos Corporativos trimestralmente, se monitorea el número de ciudadanos atendidos. DTAO: Se lleva un registro de la atención telefónica y presencial, en formato remitido por el Grupo de Procesos Corporativos, para tal fin. Evidencia. DTCA: Desde la DTCA, se está a esperas de los lineamientos que imparta el Grupo de Procesos Corporativos con relación a la implementación del tema en esta unidad de decisión. DTOR: 1. Se llevó el registró de usuarios atendidos de manera presencial y telefónica en la Dirección Territorial Orinoquia. (Anexo 13. Registro ciudadanos atendidos). SAF: Se creó un formato para el registro de las llamadas telefónicas atendidas, y ya se encuentra implementado tanto en nivel central como en las Direcciones Territoriales. Igualmente, el Grupo de Comunicaciones diseñó un formato para el control manual de usuarios atendidos en las sedes administrativas, y se está en proceso de impresión para su implementación.
4.5	<i>Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.</i>	<i>Grupo de Gestión Humana con el apoyo del Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental.</i>  GCEA: Hemos realizado reuniones con el Grupo de Procesos Corporativos para recoger información sobre las necesidades que existen con respecto a la atención al cliente y diseñar una campaña orientada a generar cultura de servicio y concientizar al personal de la entidad sobre la importancia de la atención al ciudadano. Se avanzó en el diseño de la campaña, los diseños previos y la presentación de la campaña al GPC para aprobación.





Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

**COMPONENTE:** Servicio al Ciudadano

**SUBCOMPONENTE:** Subcomponente 4  
Normativo y procedimental

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2017
<p><b>4.6</b></p> <p>Identificar las bases de datos personales y realizar el registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>	<p>Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora Jurídica, líder de seguridad de información, Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones</p>	<p>SAF: Se remitió memorando a la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de que se lleve a cabo el registro de las bases de datos de toda la Entidad, teniendo en cuenta que desde el Grupo de Procesos Corporativos se creó el manual de políticas de tratamiento de datos personales, y los formatos de autorización de recolección y uso de datos personales con relación a las bases de datos de atención al ciudadano.</p> <p>OAJ: No se reportaron avances, solicitaron a la OAP, modificar el cumplimiento de la actividad en la responsabilidad de las SAF, Grupo de Procesos Corporativos mediante ORFEO del 09 de mayo de 2017.</p>
<p><b>4.7</b></p> <p>Implementar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.</p>	<p>Grupo de Procesos Corporativos, Jurídica, Gestión Humana</p>	<p>SAF: Se remitió memorando a la Oficina Asesora Jurídica, para que se lleve a cabo por parte de este Grupo dicha sensibilización como refuerzo a la realizada el año pasado por el Grupo de Procesos Corporativos.</p> <p>OAJ: No se reportaron avances, solicitaron a la OAP, modificar el cumplimiento de la actividad en la responsabilidad de las SAF, Grupo de Procesos Corporativos mediante ORFEO del 09 de mayo de 2017.</p>



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3451  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



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 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 debe contestar al usuario que dichas 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.

En función de la mejora continua, se requiere que la no conformidad y observación 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 "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

**ÁNGELO STOYANOVICH ROMERO**  
Coordinador Grupo de Control Interno



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3451  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)