



FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Código: ESG_FO_07

Versión: 5

Vigente desde dd/mm/aaaa:
19/05/2017

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES - NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES

**Aprobado por:
DRA GLADYS ESPITIA PEÑA**

**Responsable del seguimiento:
ROBERT MENDOZA PRIETO**

BOGOTÁ, Mayo 24 de 2018



FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Código: ESG_FO_07

Versión: 5

Vigente desde dd/mm/aaaa:
19/05/2017

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento a la eficacia y oportunidad del trámite interno de las necesidades de los ciudadanos que se presenten en Parques Nacionales Naturales de Colombia de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulen la materia, de modo que se ajuste y atienda las necesidades de los ciudadanos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento del procedimiento, las pautas, lineamientos y respuesta eficaz en los términos que la ley exige en lo que concierne a PQRS.
- Identificar las acciones de mejora en el desarrollo y ejecución de las actividades propias de la utilización del Gestor Documental "Orfeo", con relación a la recepción, diligenciamiento y trámite de PQRS.
- Realizar recomendaciones encaminadas a la mejora continua y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

ALCANCE

El alcance del informe corresponde a la gestión desarrollada por las Unidades de Decisión de Parques Nacionales de Colombia, Nivel Central, Direcciones Territoriales y Parques en el diligenciamiento y respuesta a las PQRS durante el período del 01 de enero de 2018 al 21 Mayo de 2018.

Criterios:

1. Requisitos de las normas: Requisitos de las normas: Ley 1755 de 2015
2. Requisitos Generales: Procesos, procedimientos, normatividad vigente aplicable a la Entidad.

METODOLOGÍA

Con base a la información disponible en el Gestor Documental -Orfeo- se procede a revisar la información para el estudio y análisis de (PQRS), correspondiente a la vigencia del 01 Enero 2018 a 21 Mayo de 2018.

Se ingresa con el respectivo *Usuario* y *Contraseña* al aplicativo Orfeo por la pestaña *Estadística*, posteriormente por el botón *Matriz de seguimiento PQRS*, se define las fecha de inicio y fecha final según el rango a consultar (ver gráfica 1), con lo anterior se abre la base de datos (ver gráfica 2) que detalla las solicitudes de la ciudadanía y las respuestas de Parques Nacionales Naturales de Colombia -PNNC- información que fue analizada y facilitó el resultado de este informe.



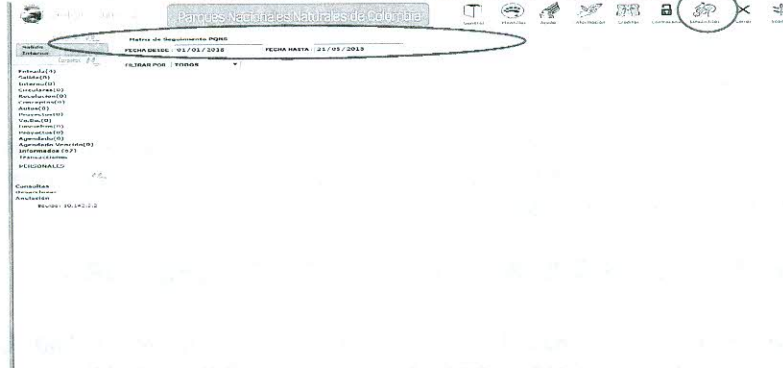
FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Código: ESG_FO_07

Versión: 5

Vigente desde dd/mm/aaaa:
19/05/2017

Gráfica No. 1 – Paramentos para acceder a la estadística



Fuente: Aplicativo Orfeo 28 mayo 2018

Gráfica No. 2 – Elementos definidos en la Estadística Orfeo

ID Elemento	Nombre Elemento	ID Categoría	Verificar Respuesta	Tipo	Fecha	Responsable	Estado	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Actual	Categoría de Respuesta	Nota
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

Fuente - Aplicativo Orfeo 28 mayo 2018

Sustento del seguimiento.

Dando cumplimiento a las Funciones de los Auditores Internos, definidas en el Artículo 12 de la Ley 87 de 1993 literales:



FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Código: ESG_FO_07

Versión: 5

Vigente desde dd/mm/aaaa:
19/05/2017

"d) Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad;

e) Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios".

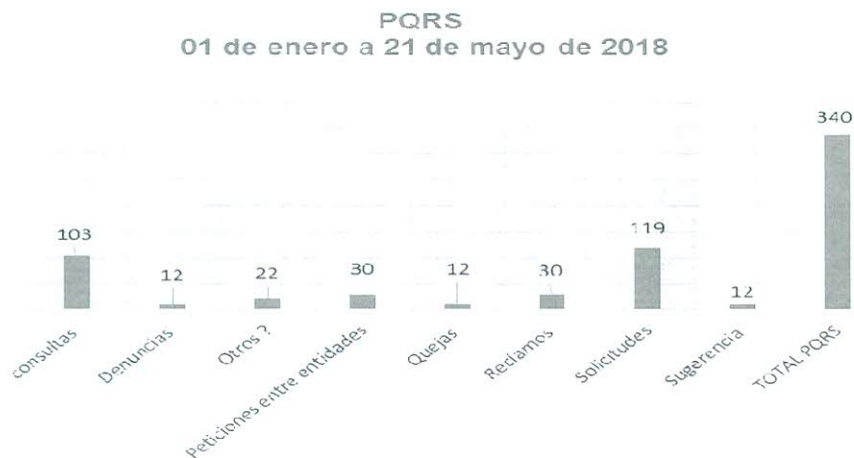
De igual forma lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". A continuación se presenta el desarrollo del ejercicio realizado:

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES –PQRS-

El alcance de la auditoria cubre el proceso *Atención al Usuario, Procedimiento Trámite de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes*, con código *AU_PR_02* e *instructivo PQRS* identificado con código *AU_IN_04*; se identifica que los documentos mencionados cuentan con versiones 7, 5 con fechas de septiembre de 2017 y febrero de 2018 respectivamente. Lo anterior demuestra actualización en los documento rectores al interior de PNNC para el trámite de PQRS.

En el periodo auditado del 01 de enero de 2018 con corte al 21 de mayo de 2018 se radicaron 340 solicitudes de PQRS en las seis (6) Direcciones Territoriales y Nivel Central, representado en la gráfica No. 3.

Gráfica No. 3 – Solicitudes PQRS 01 de enero a 21 de mayo de 2018



Fuente: Aplicativo Orfeo 1 enero a 21 mayo 2018

- PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO



FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Código: ESG_FO_07

Versión: 5

Vigente desde dd/mm/aaaa:
19/05/2017

Procedimiento Trámite de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes

Criterios evaluados:

- NTCGP1000 E ISO 9001: 4.1. 4.2.1. 4.2.2. 4.2.3. 4.2.4. 7.2.3. 8.2.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1. 8.5.2. 8.5.3.
- MECI 1000:2014: 2.1. 2.1.1. 2.1.2. 2.1.3. 2.1.4. 2.2.1.
- Constitución Política de Colombia Artículo 23, Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Se verificó el cumplimiento de las actividades de la 1 a la 4 del procedimiento *Atención al Usuario, Procedimiento Trámite de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes*, con código *AU_PR_02*. Al comprobar el cumplimiento de la actividad 5 "Generar respuesta a la PQR'S en los términos establecidos en la ley teniendo en cuenta los aspectos indicados en el numeral 5 del instructivo de derechos de petición", se identifica que 8 de los 340 radicados presentan fechas fuera de los límites de tiempo establecidos en la normatividad vigente. Lo anterior, es aclarado por el Grupo de Procesos Corporativos-GPC- (Responsable encargo del seguimiento PQRS en esta unidad decisión), quien manifiesta problemas internos del Aplicativo Orfeo, en el cuadro No.1, se describen las explicaciones del GPC.

Cuadro No. 1 – Radicados con fechas Límites de respuesta Extemporánea

No	RADICADOS VENCIDOS	F.LIMITE	DT GENERADORA	TIPO	TIPOLOGÍA	RESPUESTA ACLARACIONES GPC
1	20187060002202	27/03/2018	DTOR	Otro	Información	
2	20184610026402	05/04/2018	Nivel Central	Solicitudes	Funciones de Parques	La información se contestó a tiempo (04/04/2018), mediante un anexo. El sistema no lo toma (el anexo) como finalizado, si no es nuevamente radicado.
3	20184610025492	12/04/2018	Nivel Central	Denuncias	Funciones de Parques	La información se contestó a tiempo, mediante un anexo. El sistema no lo toma (el anexo) como finalizado, si no es nuevamente radicado.
4	20184610022712	27/03/2018	Nivel Central	Solicitudes	Funciones de Parques	La información se contestó a tiempo (26/03/2018), mediante un anexo. El sistema no lo toma (el anexo) como finalizado, si no es nuevamente radicado.
5	20184610018632	14/03/2018	Nivel Central	Reclamo	Funciones de Parques	Se contestó a tiempo 08/03/2018, pero el Documento de Respuesta se contesta en Documento Interno, no en Documento de Salida.
6	20184610015852	04/04/2018	Nivel Central	Consulta	Funciones de Parques	La información se contestó a tiempo, mediante un anexo. El sistema no lo toma (el anexo) como finalizado, si no es nuevamente radicado.
7	20184610012892	26/02/2018	Nivel Central	Reclamo	Funciones de Parques	La información se contestó a tiempo, mediante un anexo. El sistema no lo toma (el anexo) como finalizado, si no es nuevamente radicado.
8	20184600002682	08/02/2018	Nivel Central	Otro	Verificación de Coordenadas	Lo contestaron ayer (23/05/2018)

Fuente: Aplicativo Orfeo e información suministrada por el Equipo GPC - mayo 2018



FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Código: ESG_FO_07

Versión: 5

Vigente desde dd/mm/aaaa:
19/05/2017

Realizar los ajustes necesarios para que el aplicativo Orfeo garantice que el control y seguimiento de las PQRS sea registrado en los tiempos reales las respuestas de las diferentes peticiones ciudadanas. Lo anterior debido a que los radicados números: 20187060002202, 20184610026402, 20184610025492, 20184610022712, 20184610018632, 20184610015852, 20184610012892, 20184600002682, las identifica como no respondidas en tiempos.

Análisis de las Denuncias

Se evalúa el 100% de las denuncias radicadas en el periodo establecido, evidenciando que la denuncia con radicado número 20187570006542 se identifica que el documento respuesta cargado en el aplicativo Orfeo es un escrito borrador al encontrarse con datos faltantes por diligenciar y sin el anexo relacionado en el mismo ver imagen No. 1. Sin embargo Orfeo calcula la respuesta en tiempo, igual que las demás respuesta de las denuncias radicadas.

Imagen No. 1 Respuesta denuncia 20187570006542 -

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: "20187660003831"
Fecha: 04-05-2018

Código de dependencia 766
PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
Santiago de Cali – Valle del Cauca

Señor
RODRIGO MACIAS
C.C No. 18.733.915
Corregimiento Los Andes
Municipio de Santiago de Cali

Asunto: Respuesta a oficio con radicado interno No. 20187570006542 del 12 de abril de 2018. Denuncia de adecuación de vivienda en el Corregimiento de Los Andes.

Apreciado señor Macias, reciba un cordial y atento saludo de nuestra parte:

En atención a la denuncia realizada por, en la cual manifiesta que en la "finca Villa Elena, al lado del nacimiento La Tuña, antes de Quebrada Honda, realiza remodelación a la vivienda sin autorización dañando el paisaje del parque, persona responsable señora Juliana", nos permitimos informar:

Que con la finalidad de verificar la situación que usted expuso en su denuncia, el día xxxxx, el Grupo Operativo del Parque Nacional Natural Farallones de Cali (en adelante PNN Farallones de Cali), realizó un recorrido de prevención, vigilancia y control en el Sector Quebrada Honda, Corregimiento Los Andes, en jurisdicción del PNN Farallones de Cali. Al llegar al sector se pudo observar que xxx (Anexo 01).

De todas formas queremos manifestarle que seguiremos realizando recorridos periódicos de prevención, vigilancia y control al lugar mencionado, con la finalidad de ejercer la autoridad ambiental y proteger nuestra Área Protegida.

No sin antes agradecer la colaboración brindada en las labores de conservación de nuestro PNN Farallones de Cali, me suscribo muy cordialmente,

JAIME ALBERTO CELIS PERDOMO
Jefe de Área Protegida PNN Farallones de Cali.
Parques Nacionales Naturales

Anexo 01: Informe de prevención, vigilancia y control del PNN Farallones de Cali del día xxx

Proyectó: Pamela Melreles Guerrero – Profesional Jurídica PNN Farallones de Cali
Revisó y aprobó: Jaime Alberto Celis Perdomo – Jefe PNN Farallones de Cali



Fuente: Aplicativo Orfeo e información suministrada por el Equipo GPC - mayo 2018

Calle 29 Norte 6N – 43 Santiago de Cali, Colombia
Teléfono: 8670041 Ext. 102
www.parquesnacionales.gov.co



FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Código: ESG_FO_07

Versión: 5

Vigente desde dd/mm/aaaa:
19/05/2017

Cuadro No. 2 – Análisis radicados denuncias periodo auditado

Item	Radicado	Fecha Recepción	Medio Recepción	Nombre Usuario	Territorial	Tipo	Fecha Respuesta	Radicado Respuesta	Descripción Respuesta	Medio de Envío	Estado	COMENTARIOS GCI
1	20187570008732	03/05/2018 0:00	Personal	JORGE ENRIQUE SOLANO JAIME ALBERTO CELIS PERDOMO	DTPA	DENUNCIAS					EN TRAMITE	Para la fecha de la auditoria se encuentra en tiempo el trámite para dar respuesta
2	20187570006542	12/04/2018 0:00	Personal	RODRIGO MACIAS MEJIA JAIME ALBERTO CELIS PERDOMO	DTPA	DENUNCIAS	04/05/2018 12:00:00 a. m.	20187660003831	/2018/757/do cs/12018757/0005542_0001.odt	Correo	FINALIZADO	La respuesta 20187660003831 (de fecha 04/05/2018) a la denuncia 20187570006542. Al confirmar la finalización de la denuncia se identifica el Radicado 20187660003831, documento que cuenta con información pendiente por diligenciar y por adjuntar el anexo 1 "Informe de prevención, vigilancia y control del PNN Farallones de Cali del día" en el aplicativo Orfeo solo se encuentra el Oficio. No se evidencia el recibido por parte del usuario / ciudadano del radicado 20187570006542. Por lo anterior no garantiza el cumplimiento de los términos establecido y la clasificación del estado, según lo definido en el Instructivo PQRS 13.Procedimiento de respuesta en Oficio PQRS D
3	20187160003382	23/04/2018 0:00	A. Personalizada	GUIDO HERNANDO MARTINEZ AVILAN	DTOR	DENUNCIAS	26/04/2018 12:00:00 a. m.	20187160000821	/2018/716/do cs/12018716/0003382_00	Correo	FINALIZADO	Correctamente radicado respondido en términos legales.
4	20186660000342	21/02/2018 0:00	Internet - Oficio	GERMAN CUEVAS	DTCA	DENUNCIAS	08/03/2018 12:00:00 a. m.	20186660000711	/2018/666/do cs/12018666/0000342_00015.odt	Correo	FINALIZADO	Respondido en términos legales, según 13 oficios firmados por jefe y radicado en Oficio. No se evidencia el recibido de los oficios respuesta a la denuncia. Por lo anterior no garantiza el cumplimiento de los términos establecido y la clasificación del estado, según lo definido en el Instructivo PQRS 13.Procedimiento de respuesta en Oficio PQRS D Item 5
5	20184610025492	2018-03-20 13:36:44, 342929	PQRS Página Web	ROBERTO ARIAS	NIVEL CENTRAL	DENUNCIAS					EN TRAMITE	Se evidencia oficio respuesta 20187160000661 del 9 abril de 2018 (el oficio relaciona en el encabezado, E-mail: roberto_ignacio_arias@yahoo.com). Se evidencia adjunto PDF envío por correo electrónico.
6	20184610025372	18/03/2018 0:00	PQRS Página Web	ANONIMO ANONIMO ANONIMO	NIVEL CENTRAL	DENUNCIAS	10/04/2018 12:00:00 a. m.	20186710002411	/2018/461/do cs/12018461/0025372_00	Correo	FINALIZADO	Se evidencia adjunto PDF envío por correo electrónico y respuesta en los tiempos.
7	20184610023372	2018-03-13 20:35:45, 311648	PQRS Página Web	FERNANDA BELTRAN	NIVEL CENTRAL	DENUNCIAS	28/03/2018 12:00:00 a. m.	20187190000231	/2018/665/do cs/12018461/0023372_00	Correo	FINALIZADO	Se evidencia adjunto PDF envío por correo electrónico y respuesta en los tiempos.
8	20184610022192	2018-03-08 16:27:47, 91954	PQRS Página Web	JAVIER HINCAPIE	NIVEL CENTRAL	DENUNCIAS	03/04/2018 12:00:00 a. m.	20186710002251	/2018/461/do cs/12018461/0022192_00	Correo	FINALIZADO	Según archivo plano extraído del aplicativo Orfeo, se evidencia adjunto PDF envío por correo electrónico y respuesta en los tiempos.
9	20184610002872	2018-01-18 08:29:37, 114468	PQRS Página Web	SARA PABON	NIVEL CENTRAL	DENUNCIAS	26/01/2018 12:00:00 a. m.	20186200000401	/2018/461/do cs/12018461/0002872_00	Correo	FINALIZADO	Según archivo plano extraído del aplicativo Orfeo, se evidencia adjunto PDF envío por correo electrónico y respuesta en los tiempos.
10	20184610001292	2018-01-11 11:07:14, 669141	PQRS Página Web	OSCAR Saldarriaga	NIVEL CENTRAL	DENUNCIAS	24/01/2018 12:00:00 a. m.	20186660000171	/2018/666/do cs/12018666/0000171_00	Personal	FINALIZADO	Según archivo plano extraído del aplicativo Orfeo, se manifiesta que se da respuesta personal enviado por proveedor 472
11	20184610000942	2018-01-09 08:09:34, 338952	PQRS Página Web	GUUOMAR RICAURTE MOLINA	NIVEL CENTRAL	DENUNCIAS	24/01/2018 12:00:00 a. m.	20186200000391	/2018/461/do cs/12018461/0000942_00	Correo	FINALIZADO	Según archivo plano extraído del aplicativo Orfeo, se evidencia adjunto PDF envío por correo electrónico y respuesta en los tiempos.
12	20184600014232	12/02/2018 0:00	Mail	JUAN CARLOS CASTRO ORTIZ	NIVEL CENTRAL	DENUNCIAS	16/02/2018 12:00:00 a. m.	20187160000211	/2018/716/do 16/1600002/11.pdf	Correo	FINALIZADO	Según archivo plano extraído del aplicativo orfeo,Se evidencia traslado para respuesta Copochingaza.

Fuente: Aplicativo Orfeo - mayo 2018

RECOMENDACIONES

1. Realizar autoevaluaciones permanentes por parte de los responsables o usuarios del Gestor Documental Orfeo, para dar cumplimiento a los instructivos documentados en el Sistema Integrado de Gestión –SIG- de la Entidad.
2. Revisar el instructivo PQRS _AU_IN_04 y/o procedimiento, para incluir el correo donde se debe remitir las PQRS cuando llegan a PNNC por email.
3. No se evidencia el recibido por parte del usuario/ciudadano del radicado 20187570006542. Toda vez que el oficio de la respuesta está radicado con el número 20187660003831 del 4 de mayo de la presente vigencia, se

af



FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Código: ESG_FO_07

Versión: 5

Vigente desde dd/mm/aaaa:
19/05/2017

observa que es un documento borrador al identificar párrafos con ideas sin terminar, con espacios reemplazados por XXX para diligenciar. Lo anterior incumpliendo con el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Por ello se requiere tomar las medidas necesarias para evitar que esto se vuelva a ocurrir.

4. Se observa que en el aplicativo Orfeo hace falta identificar la descripción de lo solicitado por el peticionario, con el fin de facilitar el seguimiento de lo solicitado versus respuesta. De igual forma, se debe parametrizar el recibido o entrega de la respuesta.
5. Se recomienda aparte de mencionar el medio de respuesta de la PQRS del ciudadano relacionar la petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia y/o felicitación, en la misma secuencia de la solicitud para observar la trazabilidad de la misma (solicitud Vs. Respuesta). Lo anterior debido a que no se ubica fácilmente la solicitud.

CONCLUSIONES

1. El Grupo de Control Interno cuenta con los papeles de trabajo soporte de del seguimiento realizado.
2. Producto del seguimiento se espera un plan de mejoramiento que considere correcciones y acciones para mejorar y optimizar el funcionamiento del aplicativo, con ello damos cumplimiento a lo establecido por la Ley.

Elaborado por:

ROBERT MENDOZA PRIETO

Aprobado por:

GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

Revisado: Mireya Cubillos Cuellar