



60 años

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS-PQRSD-
VIGENCIA: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE ENERO 2020

Bogotá D.C., 27 febrero de 2020



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 - 3491
www.parquesnacionales.gov.co



60 años

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad mostrar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las dependencias del Nivel Central y en las Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Dirección General y , que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad, y con ellas, fortalecer la confianza del ciudadano con PNNC.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web en lo relacionado a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-, para lo cual se informa que en el portal <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos/>

De acuerdo con los datos arrojados por el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período comprendido entre el 01 de enero y 31 de enero de 2020, se recibieron 50 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC y teniendo en cuenta lo reportado por las Unidades de Decisión a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

Para el seguimiento de las respuestas de las PQRSD recibidas desde el 01 de enero al 31 de enero de 2020 se ha tenido en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente de acuerdo a la clase de petición, así:

Tabla No. 1. CLASE DE PETICIÓN

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
Derecho de Petición de Interés General o Particular	General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles



El ambiente es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 - 3491
www.parquesnacionales.gov.co



60 años

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
	Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad		
Queja	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
Solicitud de Información	Por medio de esta se busca obtener acceso a determinada información y a que se expida copia de sus documentos	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Consulta	La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa.	Ley 1755 de 2015	30 días hábiles
Denuncia	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Peticiones del Congreso	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.	Ley 5 de 1992	5 días calendario
Felicitación	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo datos personales	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012,	15 días hábiles



El ambiente es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
 Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
 Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 - 3491
www.parquesnacionales.gov.co



60 años

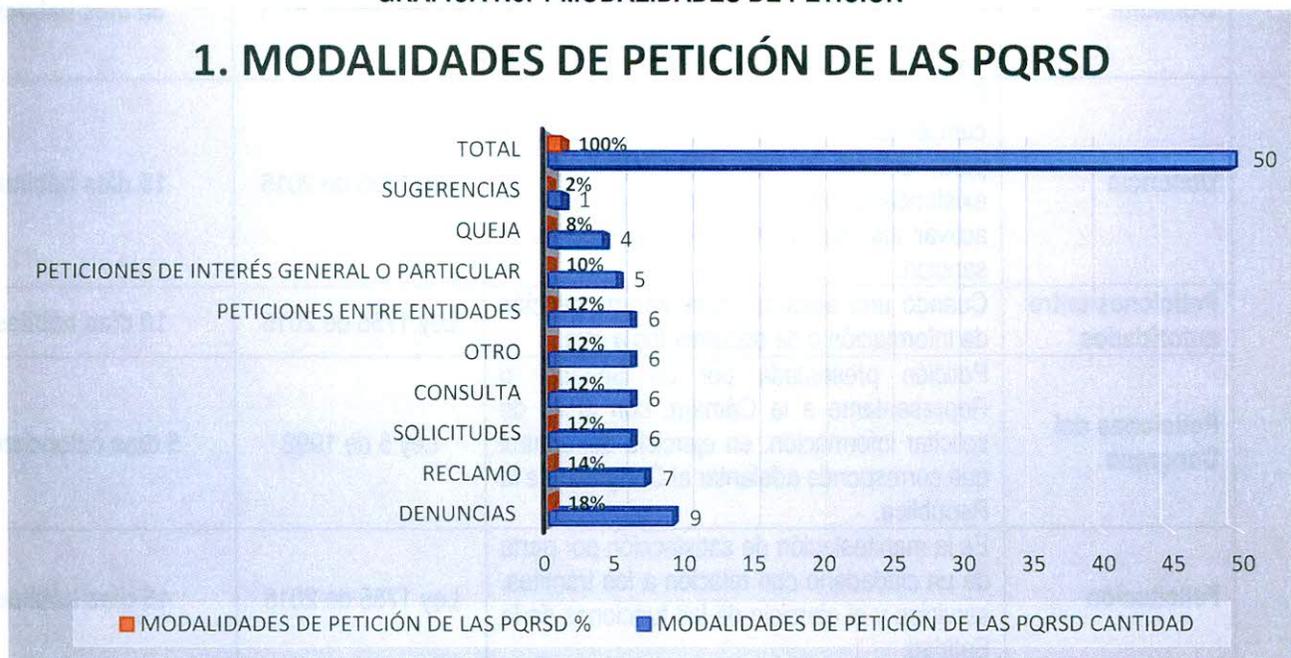
CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
Consulta datos personales	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	10 días hábiles

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.

Para el presente informe se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

1. Modalidad de petición.
2. Canales de Atención o Medios de recepción de las PQRSD
3. Asignadas a Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparación de PQRSD recibidas del 01 a 31 enero 2020 con respecto a la vigencia anterior del 01 a 31 enero 2019.
5. Estado de Respuesta de Peticiones

GRAFICA No. 1 MODALIDADES DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De lo anterior, se evidencia que la petición más recurrente fue la denuncia, que representa un 18% durante el mes de enero, seguido del reclamo con 7 casos, equivalentes al 14%.



El ambiente es de todos

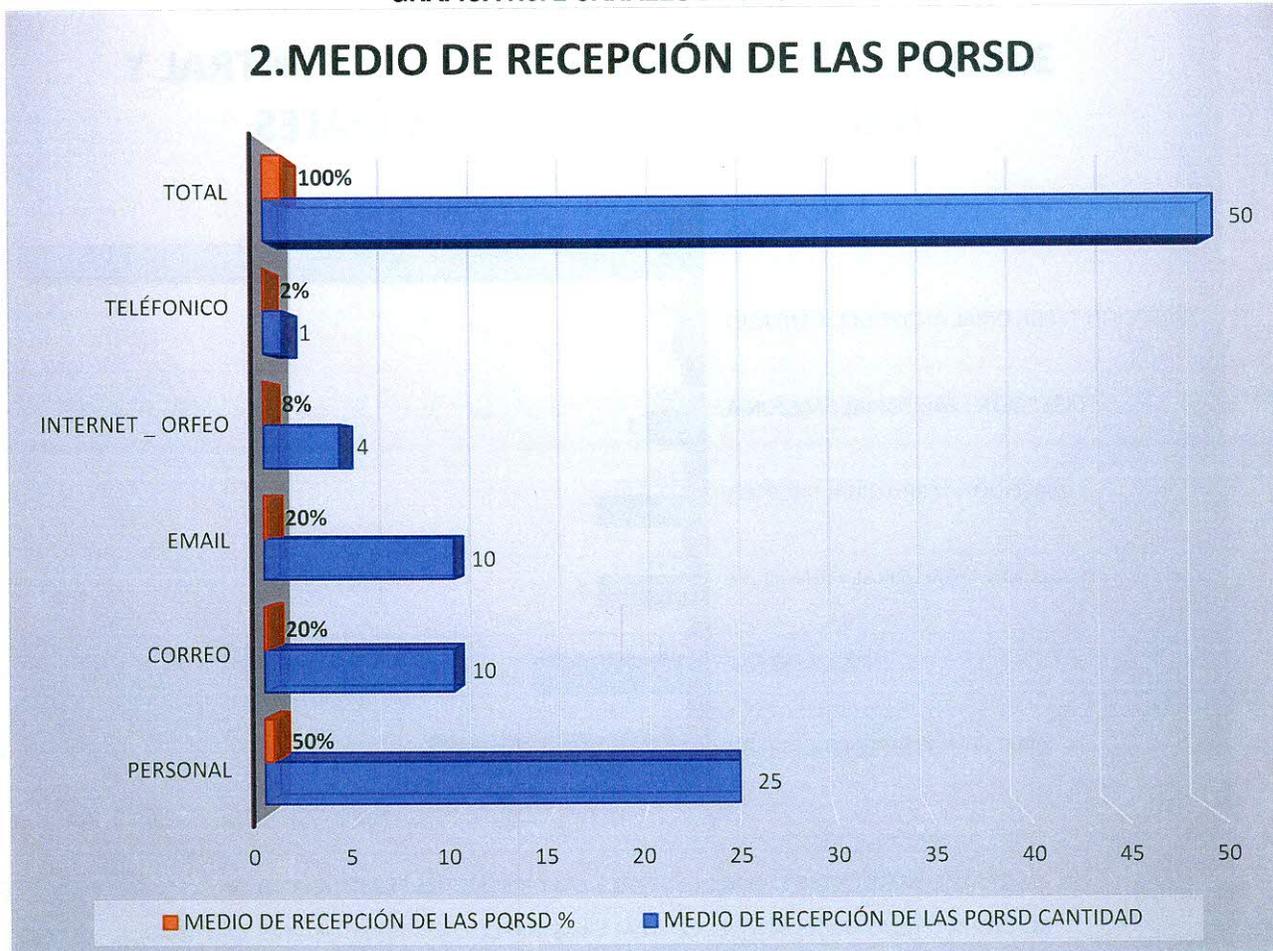
Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
 Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
 Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 - 3491
www.parquesnacionales.gov.co



60 años

GRÁFICA No. 2 CANALES DE RECEPCIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

El canal de atención más utilizado fue el personal con 25 radicados, que equivalen al 50%, luego el correo con 10 radicados, que equivalen al 20%, email con 10 radicados, equivalente al 20%, internet Orfeo con 4 casos, equivalentes al 8% y telefónico con 1 caso equivalentes al 2%.



El ambiente es de todos

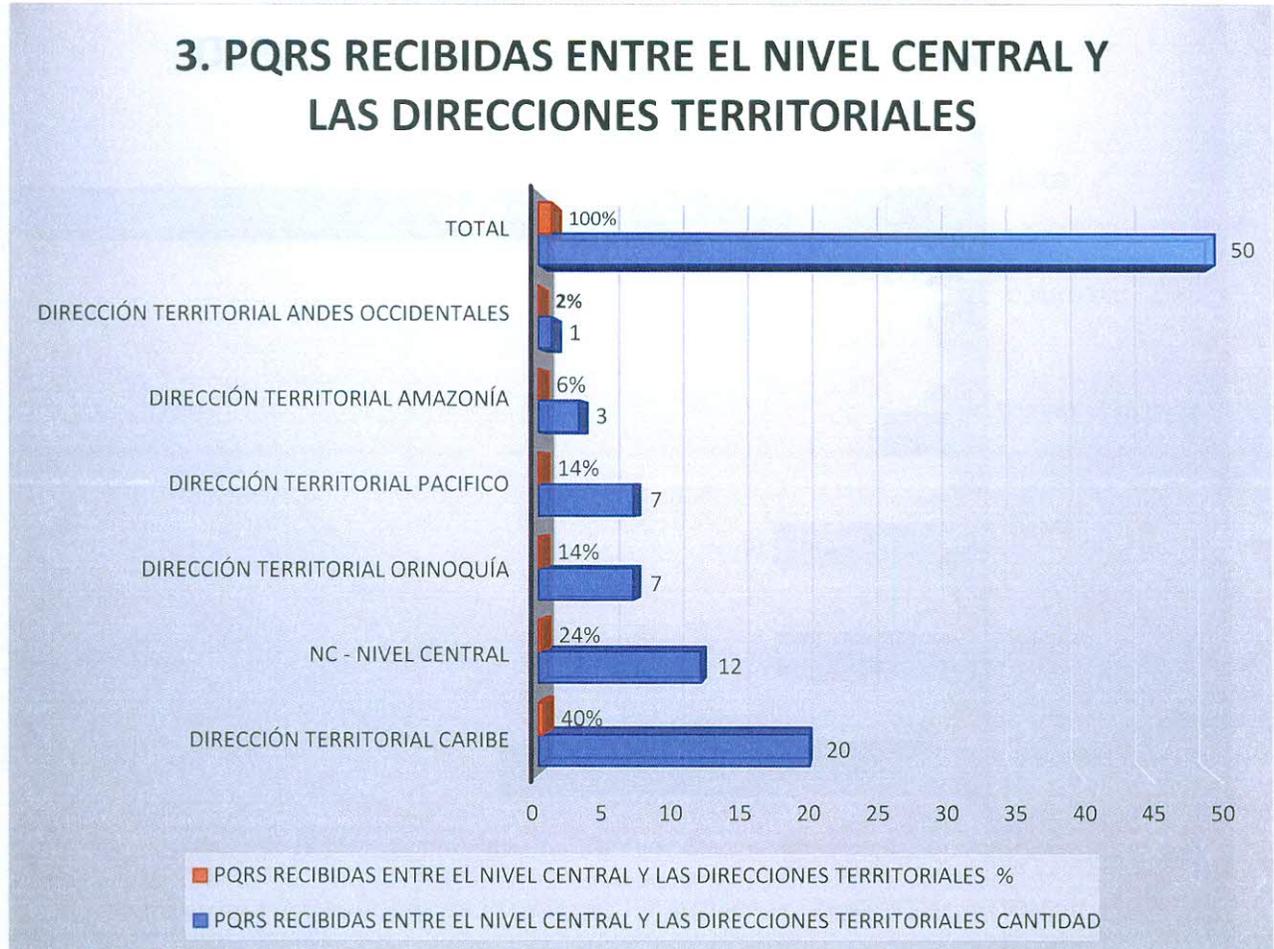
Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 - 3491
www.parquesnacionales.gov.co



60 años

GRÁFICA No. 3. PQRSD ASIGNADAS A UNIDADES DE DECISIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Como se evidencia el 40% de las PQRSD fueron asignadas a la Dirección Territorial Caribe y que correspondieron a 20 solicitudes.



El ambiente es de todos

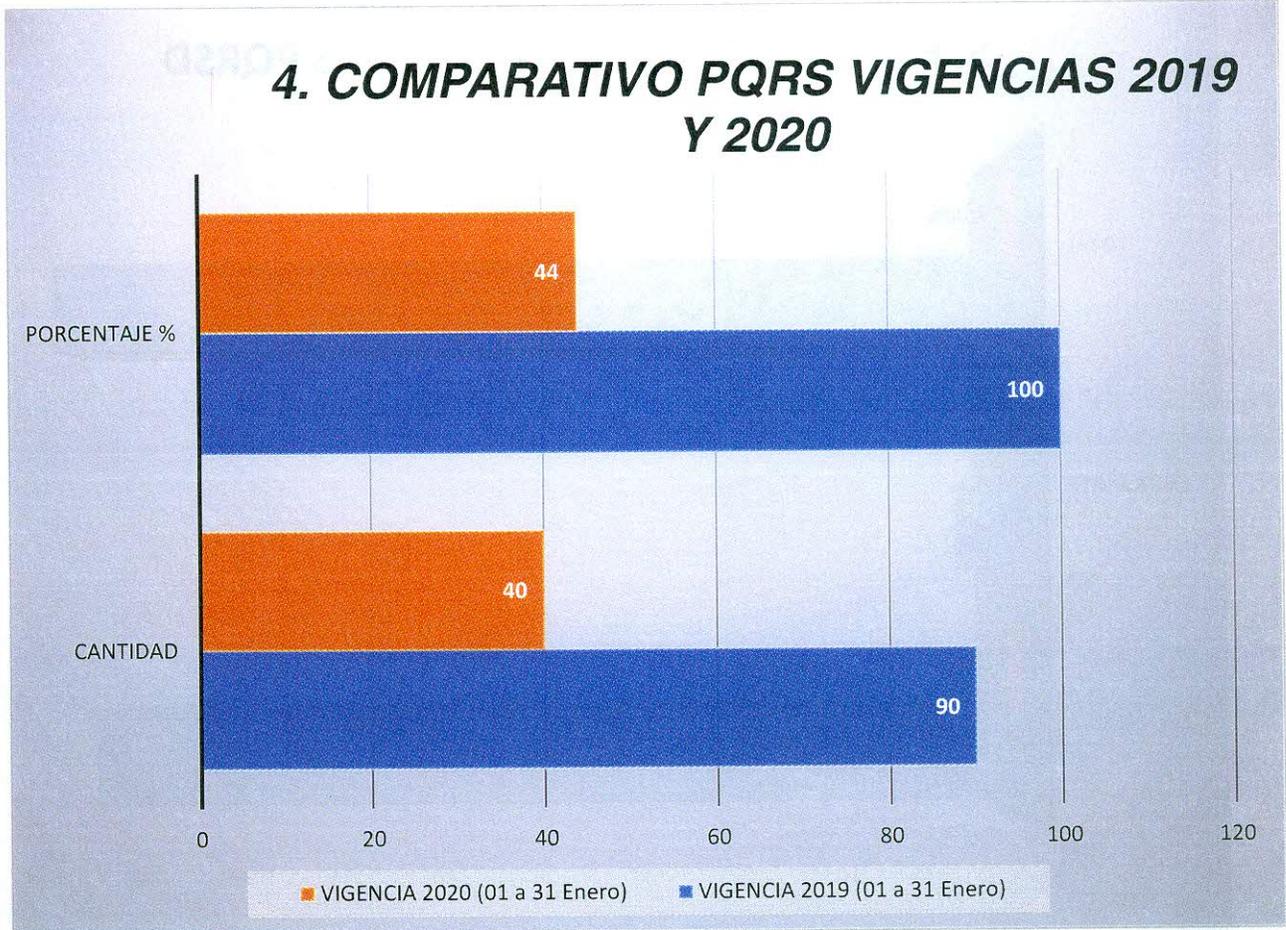
Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 - 3491
www.parquesnacionales.gov.co



60 años

GRÁFICA No. 4. COMPARATIVO DE PQRSD VIGENCIAS 2019 Y 2020



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Comparando las fechas de desde el 01 de enero al 31 de enero de 2020 con el rango del año inmediatamente anterior del 01 de enero al 31 de enero de 2019, se evidenció que ha disminuido el número de peticiones en la Entidad en un 56 % pasando de un total de 90 a 50.



El ambiente es de todos

Minambiente

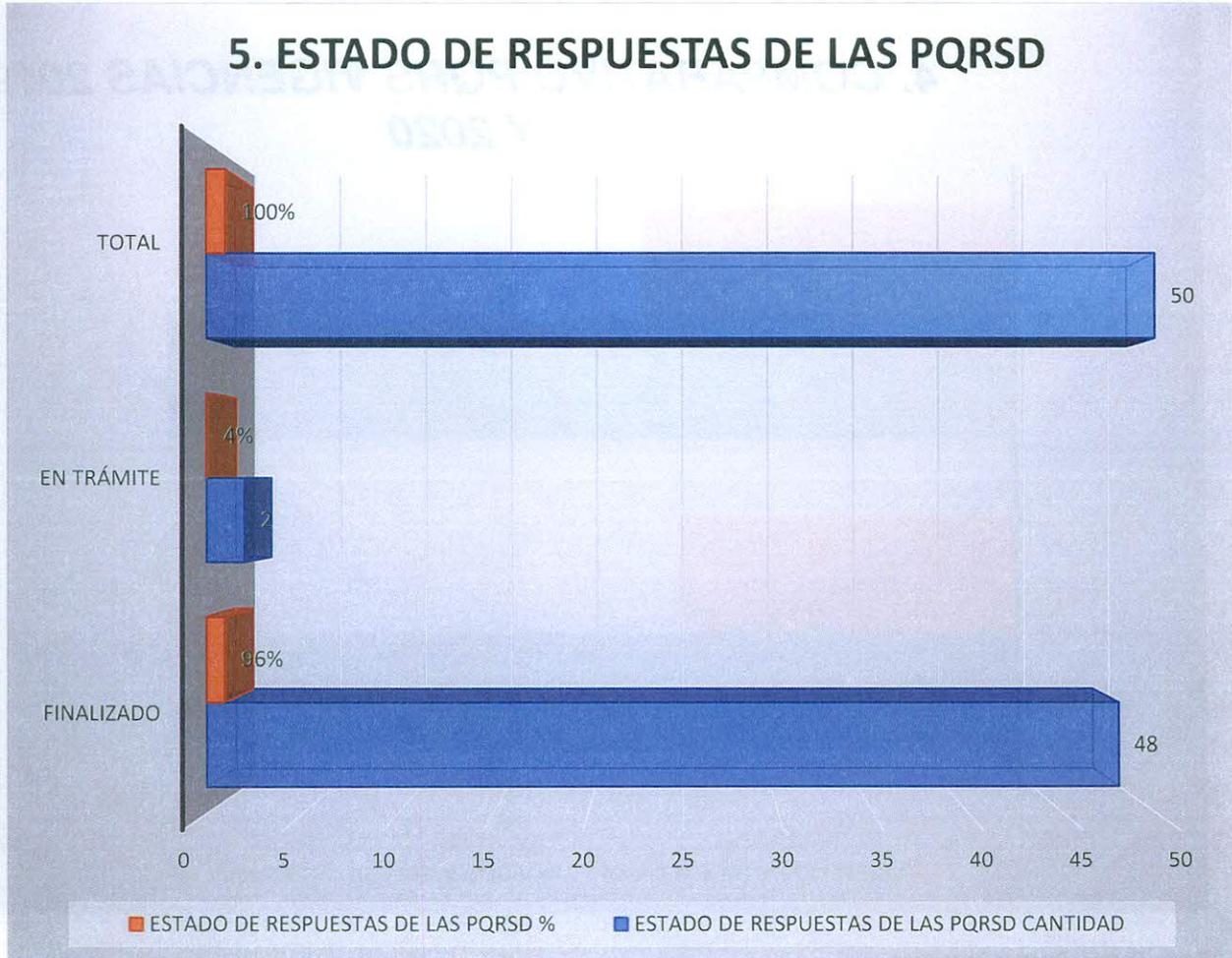
GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 - 3491
www.parquesnacionales.gov.co



60 años



GRÁFICA No. 5. ESTADO DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Se evidencia que, de las 50 solicitudes radicadas, el 96 % contestado dentro de los términos y un 4% que corresponde a 2 radicados, a la fecha de corte de este informe se encuentran pendientes de respuesta. Esta información es consistente, con el seguimiento al Sistema de Gestión Documental Orfeo 01 de enero al 31 enero de 2020, en el cual se evidenció 2 (dos) radicados pendientes de contestar, de los cuales se determinó que se encuentran dentro de los términos legales y fueron atendidos oportunamente, como se evidencia a continuación:



El ambiente es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 - 3491
www.parquesnacionales.gov.co



60 años

1. Radicado No 20207570000532 de fecha 24/01/2020, fecha de vencimiento 06 de marzo de 2020 y se le dio respuesta el 24/02/2020.
2. Radicado No 20207060000092 de fecha 16/01/2020, fecha de vencimiento 30 de enero de 2020 y se le dio respuesta el 24/01/2020.

CONCLUSIONES

- Comparando las fechas de desde el 01 de enero al 31 de enero de 2020 con el rango del año inmediatamente anterior del 01 de enero al 31 de enero de 2019, se evidenció que ha disminuido el número de peticiones en la Entidad en un 80 % pasando de un total de 90 a 50.
- El canal de atención más utilizado por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de enero al 31 de enero de 2020 es el "personal" con 25 solicitudes que equivale a un 50% del total de las solicitudes.
- El 40% de las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir 20 fueron recibidas en la Dirección Territorial Caribe.

RECOMENDACIONES

- El proceso Atención al Usuario debe reforzar la campaña de sensibilización en los medios de comunicación de la entidad, con el fin de crear conciencia frente la aplicación de los lineamientos PQRS (enfaticando en respuesta oportuna) y generar alertas a través del correo electrónico
- El Grupo de Procesos Corporativos debe reforzar en su plan de capacitación y reinducción dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, lo que atañe al manejo del Sistema de Gestión Documental Orfeo, con el objeto de que los responsables del sistema apliquen de manera eficiente y productiva la herramienta. Lo anterior, por cuanto el GCI, ha evidenciado dificultades en la navegación y manejo de la nueva versión en el Nivel Central y en las Direcciones Territoriales
- Se reitera la recomendación del informe de diciembre de 2019, dirigida al Grupo de Procesos Corporativos como responsable de la Gestión Documental de la Entidad, relacionada con comunicar al Grupo de Sistemas y Radio Comunicaciones GSIR, los inconvenientes y posibles problemas que presenten en la nueva versión del Sistema Documental Orfeo, para que se preste soporte oportuno, se realice seguimiento y los ajustes en los tiempos



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 - 3491
www.parquesnacionales.gov.co



60 años

- El Grupo de Procesos Corporativos responsable de la recepción y seguimiento de las PQRSD, debe comunicar al Grupo de Sistemas y Radio Comunicaciones GSIR, los inconvenientes y problemas que presente la Ventanilla Única, de la página web de, para que se hagan los correctivos inmediatamente y los grupos de valor encuentren un canal óptimo para comunicarse con la Entidad.
- El Proceso de Gestión Humana, debe velar porque todo servidor público que se incorpore a la Entidad sea funcionario o contratista, en su proceso de inducción, se capacite en la Ley 1755 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"
- El proceso de Atención al Usuario debe activar el plan de Contingencia, establecido en el mapa de riesgo del proceso y que está dirigido a "Formular e implementar plan de mejoramiento" y "Notificar al Grupo de Control Disciplinario Interno las PQRSD respondidas fuera de los tiempos" y remitir al Grupo de Control interno las evidencias correspondientes. Lo anterior, por cuanto el evidenció que se materializó el riesgo No.14 identificado así: "No responder las PQRSD en los términos legales establecidos", con la Queja radicado 20196720011582 del 26/12/2019, presentada a través del canal Personal, atendida con el radicado 20206120000421 del 27/01/2020.

Aprobado por


GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaboró: Robert Aurelio Mendoza Prieto

Revisó: Martha Inés Fernández 



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 - 3497
www.parquesnacionales.gov.co