



60 años

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS-PQRS- VIGENCIA: DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL 2020

Bogotá D.C., 13 de mayo de 2020



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450
www.parquesnacionales.gov.co



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 abril al 30 de mayo de 2020, con el fin de formular las recomendaciones a la Dirección General y al responsable del proceso, tendiente al mejoramiento continuo de la Entidad, y con ellas, fortalecer la confianza del ciudadano en PNNC.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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», PNNC publica en su sitio web las diferentes categorías de información, en el siguiente link <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 del 01 al 30 de abril de 2020, se recibieron 40 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC. Teniendo en cuenta lo reportado por las Unidades de Decisión a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguno de ellos.

Para el seguimiento de las respuestas de las PQRSD recibidas desde el 01 al 30 de abril de 2020 se ha tenido en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente de acuerdo a la clase de petición, así:



El ambiente
es de todos

Minambiente



TABLA No. 1 CLASE DE PETICIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA

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. Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Queja	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
Reclamo	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	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	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la 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 hábiles
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
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.



El ambiente es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
 Teléfono: 3532400 Ext.: 3450
www.parquesnacionales.gov.co

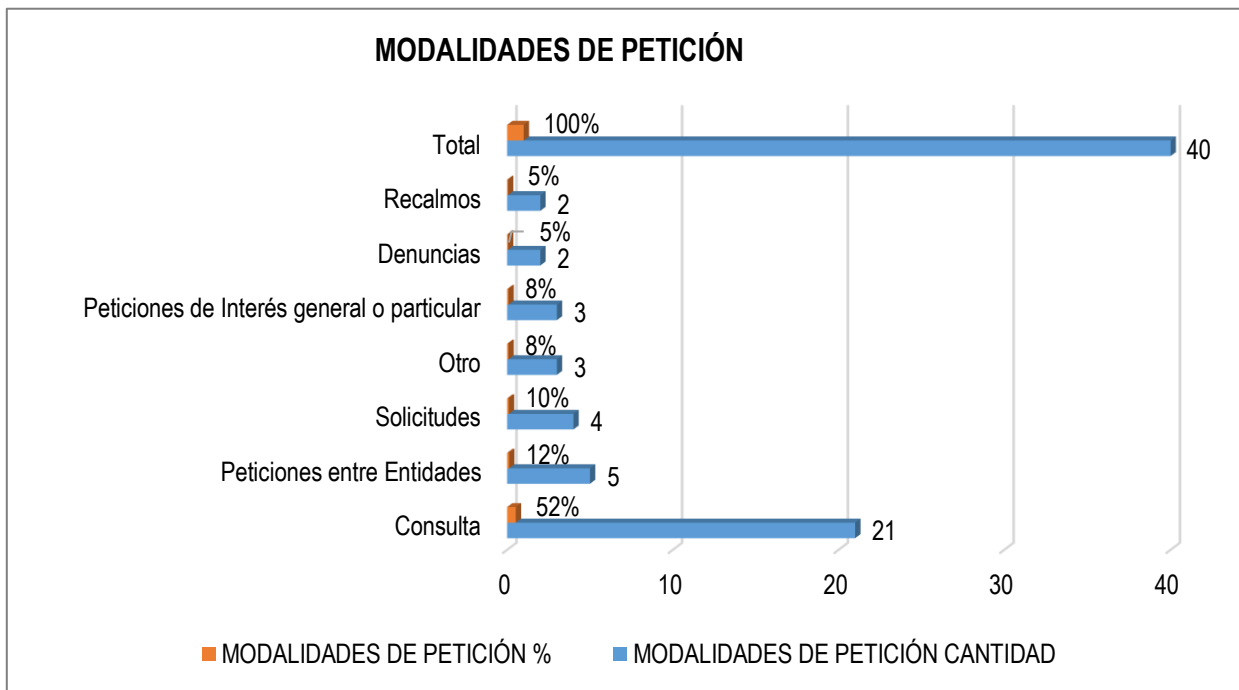


60 años

Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:

1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 al 30 abril de 2020 y 01 al 30 abril de 2019.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

GRÁFICA No. 1. MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De los 40 radicados, la modalidad de petición que más se recibió fue “Consulta” con 21 casos que representan el 52%; seguido de las “Peticiones entre Entidades” con 5 casos, equivalente al 12%; “Solicitudes” con 4 casos equivalente al 10%; “Otro” con 3 casos, los cuales equivalen al 8%; las “Peticiones de interés general o particular” con 3 casos, con el 8%; “Denuncias” y “Reclamos” con 2 casos, que equivale al 5%.



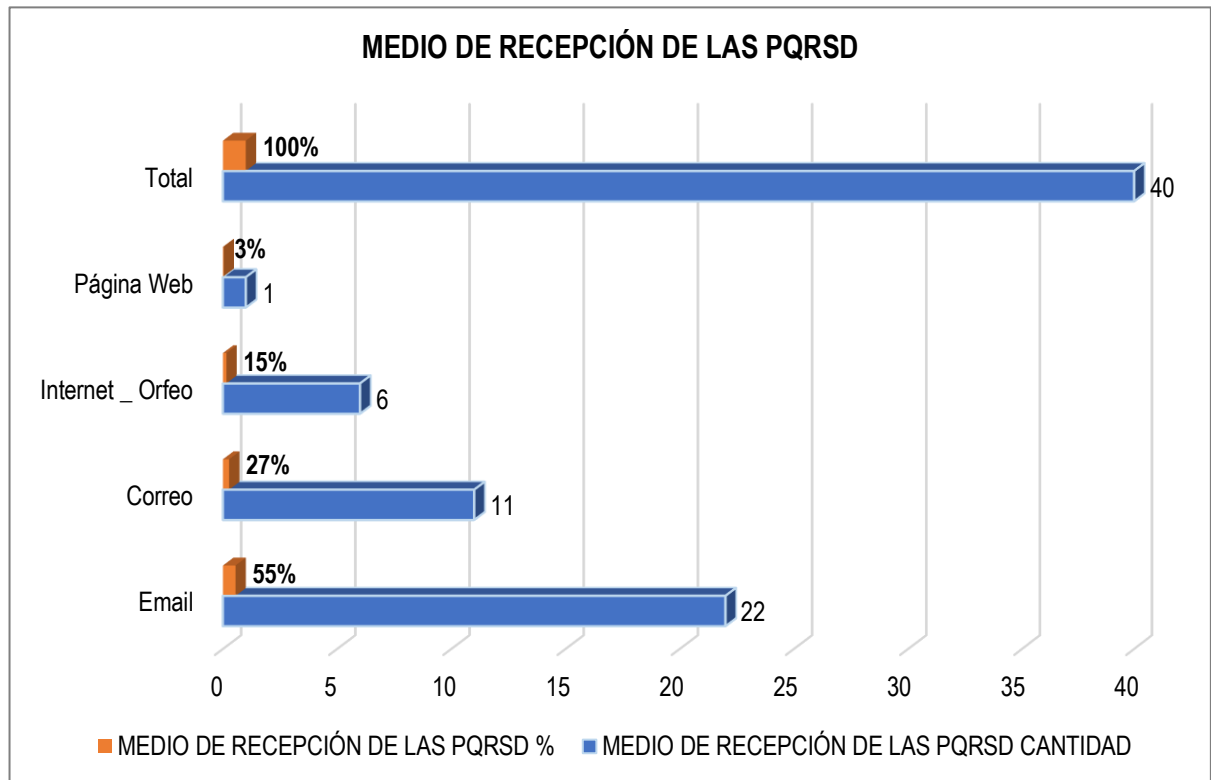
El ambiente es de todos

Minambiente



60 años

GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email", con 22 solicitudes, que equivale al 55%; seguido del "Correo" con 11 radicados, que equivale al 27%, luego el "Internet Orfeo" con 6 radicados, que equivale al 15% "Página Web" con 1 caso equivalente al 3%.



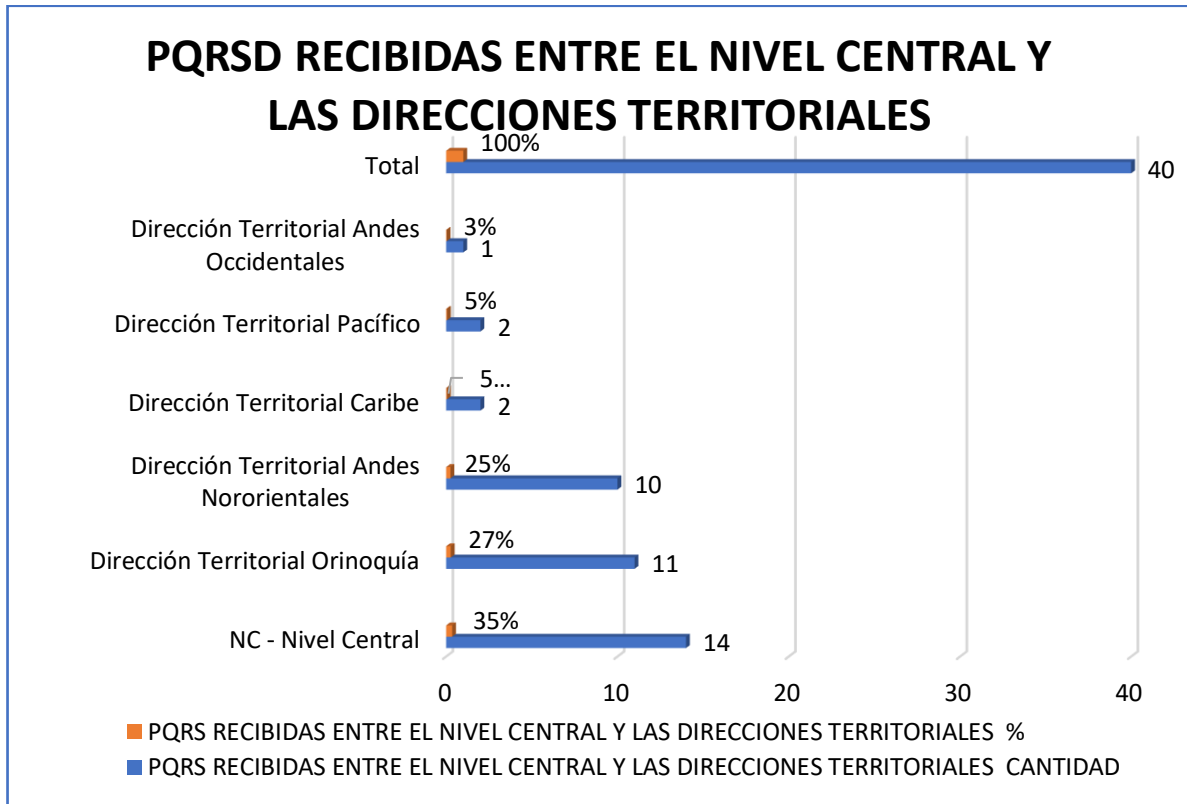
El ambiente es de todos

Minambiente



60 años

GRÁFICA No.3. ASIGNACIÓN POR UNIDADES DE DECISIÓN (NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES)



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 35% de las peticiones fueron asignadas al Nivel Central con 14 solicitudes, seguido de la Dirección Territorial Orinoquía, con un 27%, con 11 solicitudes; seguido de la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 25%, que corresponde a 10 solicitudes; la Dirección Territorial Caribe y la Dirección Territorial Pacífico con el 5% con 2 peticiones y la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 3%, con una solicitud.



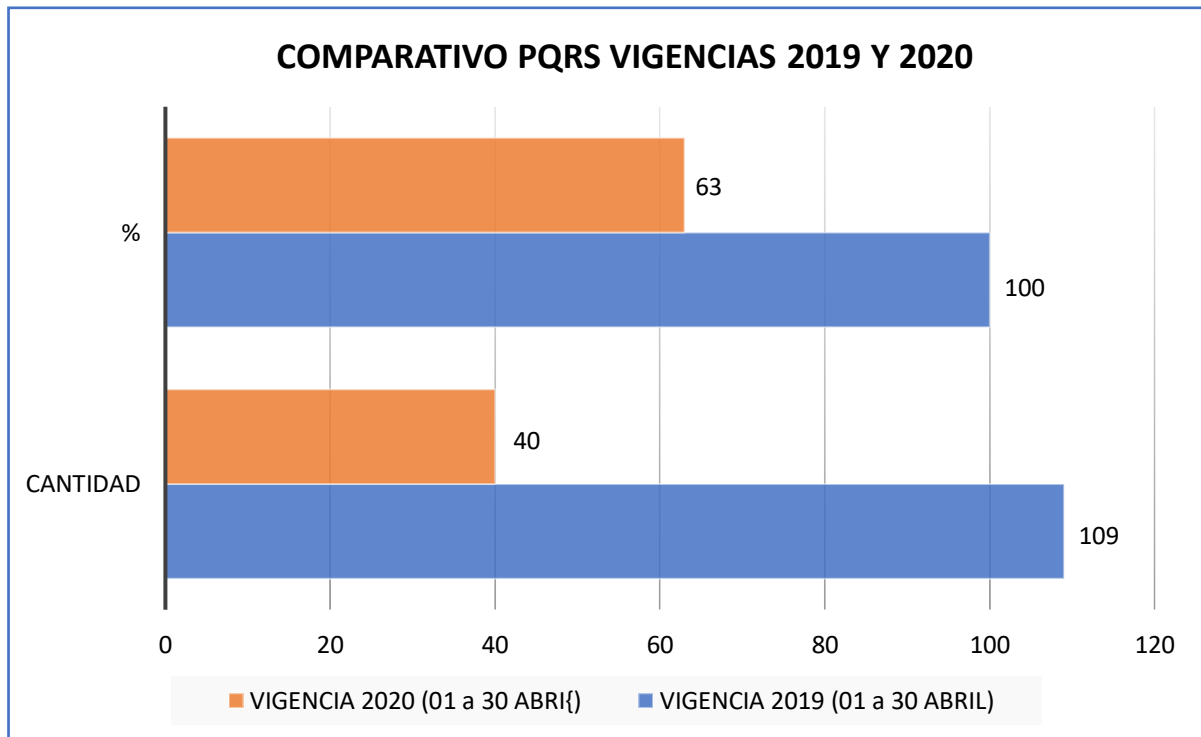
El ambiente es de todos

Minambiente



60 años

GRAFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 01 AL 30 DE MARZO DE 2020 Y EL 01 AL 30 DE MARZO DE 2019



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la anterior gráfica se evidencia que durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril de 2020, tan solo se radicaron 40 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2019 se radicaron 109 PQRSD, presentándose una reducción de 69 de solicitudes, que en términos porcentuales equivale al 63%.

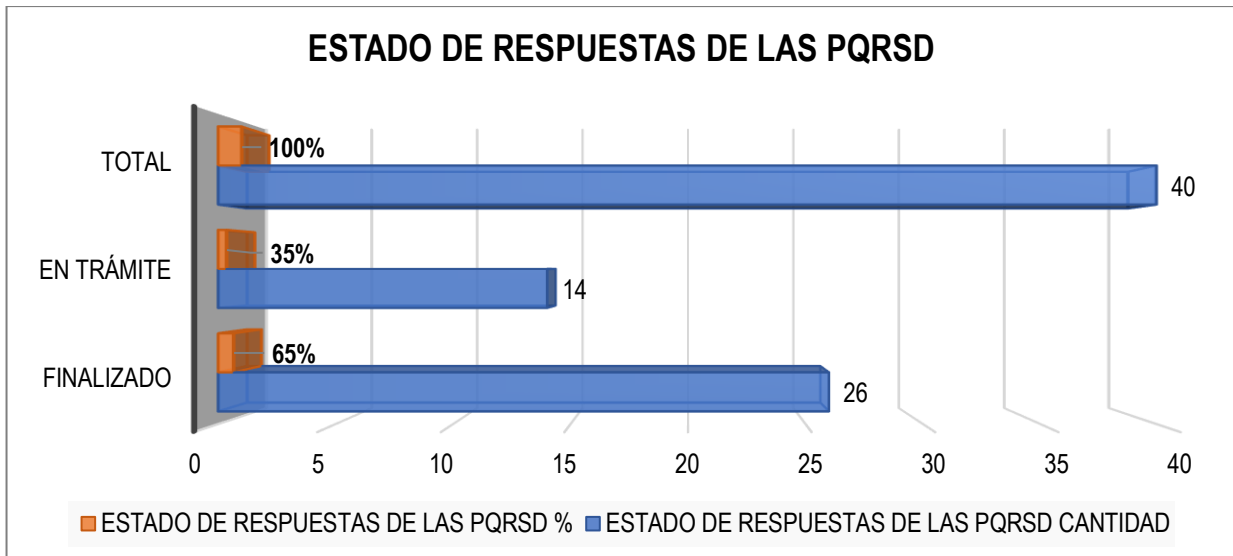


El ambiente es de todos

Minambiente



GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

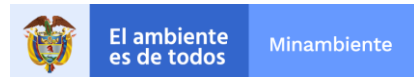


Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 40 solicitudes radicadas, el 65% que corresponden a 26 PQRSD, las cuales fueron contestadas dentro de los términos legales y 14 radicados que equivalen al 35% a la fecha del informe están pendientes de respuesta, pero igualmente, se encuentran dentro de los términos para ser atendidas.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD del 01 al 30 abril de 2020, se estableció que de los catorce (14) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los radicados:

- 20207570005782 del 23 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Denuncia”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2020.
- 20207570005772 del 30 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Denuncia”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2020.





60 años

- 20207210001162 del 27 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 16 de junio de 2020.
- 20207200000692 del 16 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Petición entre Entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de mayo de 2020.
- 20207060002532 del 16 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 14 de mayo de 2020.
- 20205540004212 del 29 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de mayo de 2020.
- 20204600032442 del 03 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Petición de Interés General o Particular”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 21 de mayo de 2020.
- 20204600028272 del 03 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 de mayo de 2020.
- 20204600028232 del 03 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 de mayo de 2020.
- 20204600028222 del 03 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 de mayo de 2020.
- 20204600028202 del 03 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 de mayo de 2020.
- 20204600028192 del 03 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 de mayo de 2020.
- 20204600028182 del 03 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 de mayo de 2020.
- 20204600028172 del 03 de abril de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 de mayo de 2020.

En el seguimiento realizado por el Grupo de Control Interno, con el objeto de evidenciar que las respuestas se realicen dentro de los términos legales, se atiende lo señalado en el Artículo 5° del Decreto 491 de 2020, “Ampliación de términos para atender las peticiones”.



El ambiente
es de todos

Minambiente



60 años

CONCLUSIONES

- Comparado el comportamiento de las solicitudes por el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril de 2020, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 63 % en el número de peticiones recibidas en la Entidad, pasando de un total de 109 a 40 solicitudes, lo cual obedece principalmente a la Emergencia Sanitaria COVID 19.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de abril al 30 de abril de 2020 fue el email con 22 solicitudes y el correo con 11 solicitudes.

RECOMENDACIÓN

- Procesos Corporativos debe continuar con las campañas de motivación para que los servidores públicos de PNNC permanezcan comprometidos con la atención a nuestros usuarios de una manera oportuna y efectiva.
- Es importante que se continúe con las campañas, para que los usuarios de Parques Nacionales de Colombia, presenten sus peticiones a través de la página WEB, con el fin de reforzar el cumplimiento al el mandato del Gobierno Nacional a través de Decreto 491 de 2020 establece que *“Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones”*.

GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaboró: Robert 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: 3532400 Ext.: 3450
www.parquesnacionales.gov.co