



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 ENERO AL 31 DE 2021

Bogotá D.C., 08 de febrero de 2021



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](http://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 Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de 2021, 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 Parques Nacionales Naturales de Colombia - 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», Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC, publica en su sitio web las diferentes categorías de información, en el siguiente enlace:

<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 31 de enero de 2021, se recibieron 69 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 31 de enero de 2021 se ha tenido en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente de acuerdo con la clase de petición, así:



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](http://www.parquesnacionales.gov.co)



**TABLA No. 1 CLASE DE PETICIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA**

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
<b>Derecho de Petición de Interés General o Particular</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Queja</b>	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo</b>	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Solicitud de Información</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Consulta</b>	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	<b>30 días hábiles</b>
<b>Denuncia</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Peticiones entre autoridades</b>	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Peticiones del Congreso</b>	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	<b>5 días hábiles</b>
<b>Felicitación</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo personales datos</b>	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,	<b>15 días hábiles</b>
<b>Consulta personales datos</b>	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	<b>10 días hábiles</b>

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.



El ambiente es de todos

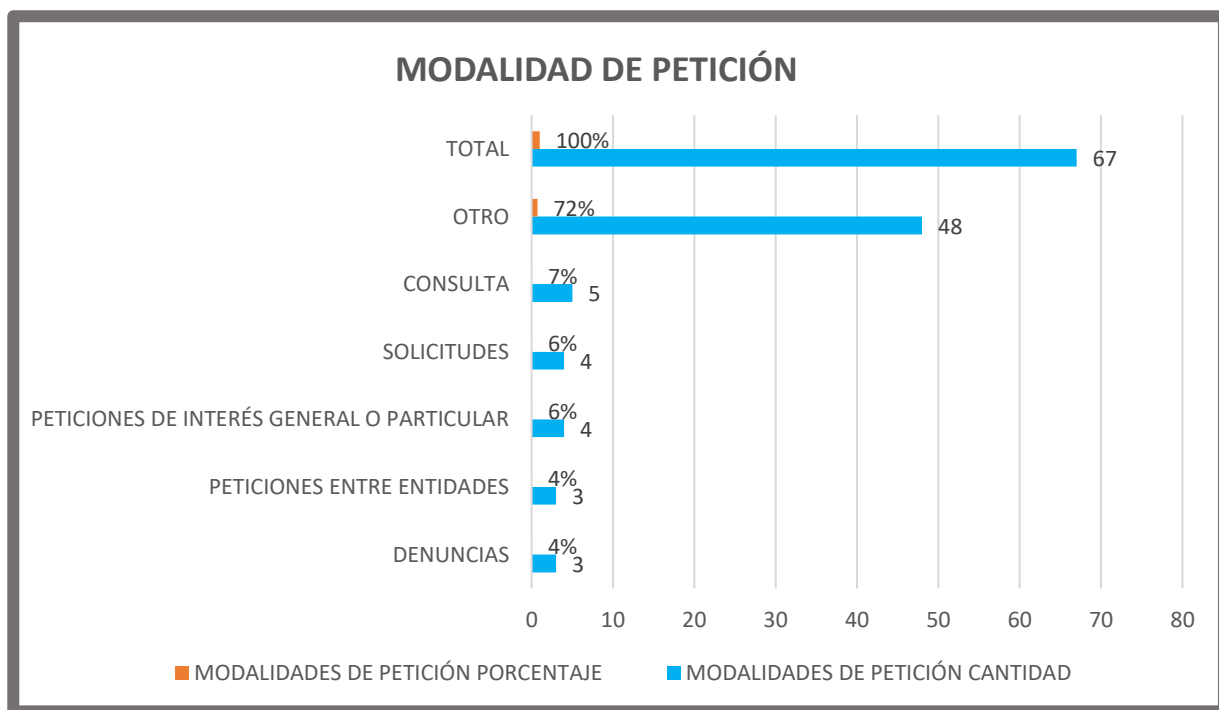
Minambiente



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 31 enero de 2021 y 01 al 31 enero de 2020.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

### GRÁFICA No. 1. MODALIDAD DE PETICIÓN



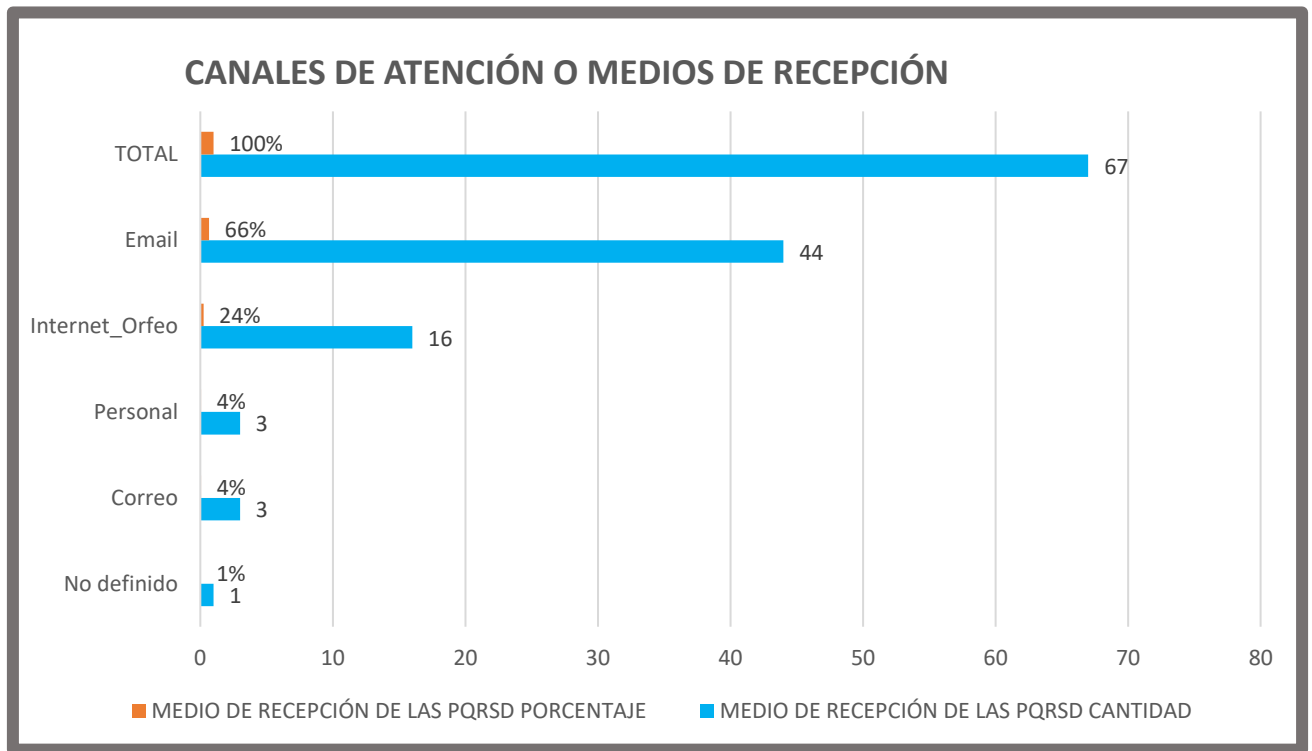
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De los 67 radicados, la modalidad de petición que más se recibió fue “Otro” con 48 casos que representan el 72%; seguido de “Consulta” con 5 casos equivalente al 7%, “Solicitudes” con 4 casos equivale al 6%, “Peticiónes de interés general o particular” con 4 casos equivalente al 6%, “Peticiónes entre entidades” con 3 casos equivalente al 4% y “Denuncias” 3 casos que equivale al 4%.





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 44 radicados, que equivale al 66%, el "Internet\_Orfeo" con 16 solicitudes equivalente al 24%, el "Personal", con 3 solicitudes que equivale al 4%; seguido del "Correo" con 3 radicados que equivale al 4% y "no definido" con 1 radicado, que equivale al 1%.



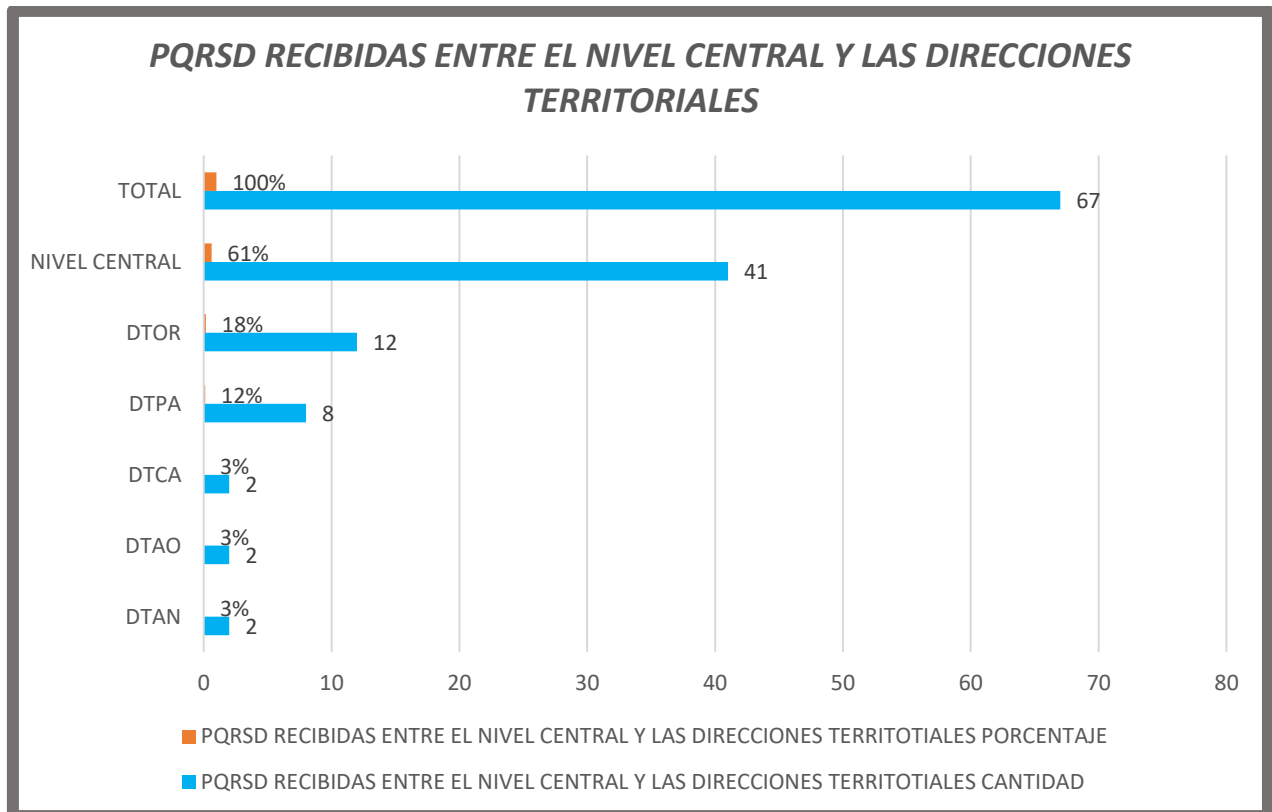
El ambiente es de todos

Minambiente



60 años

**GRÁFICA No.3. PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL NIVEL CENTRAL Y LAS DIRECCIONES TERRITORIALES**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 61% de las peticiones fueron asignadas al Nivel Centra con 41 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Orinoquía con el 18% con 12 peticiones; la Dirección Territorial Pacífico con el 12% con 8 peticiones; la Dirección Territorial Caribe, la Dirección Territorial Andes Occidentales y la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 3% y con 2 solicitudes cada una.



El ambiente  
es de todos

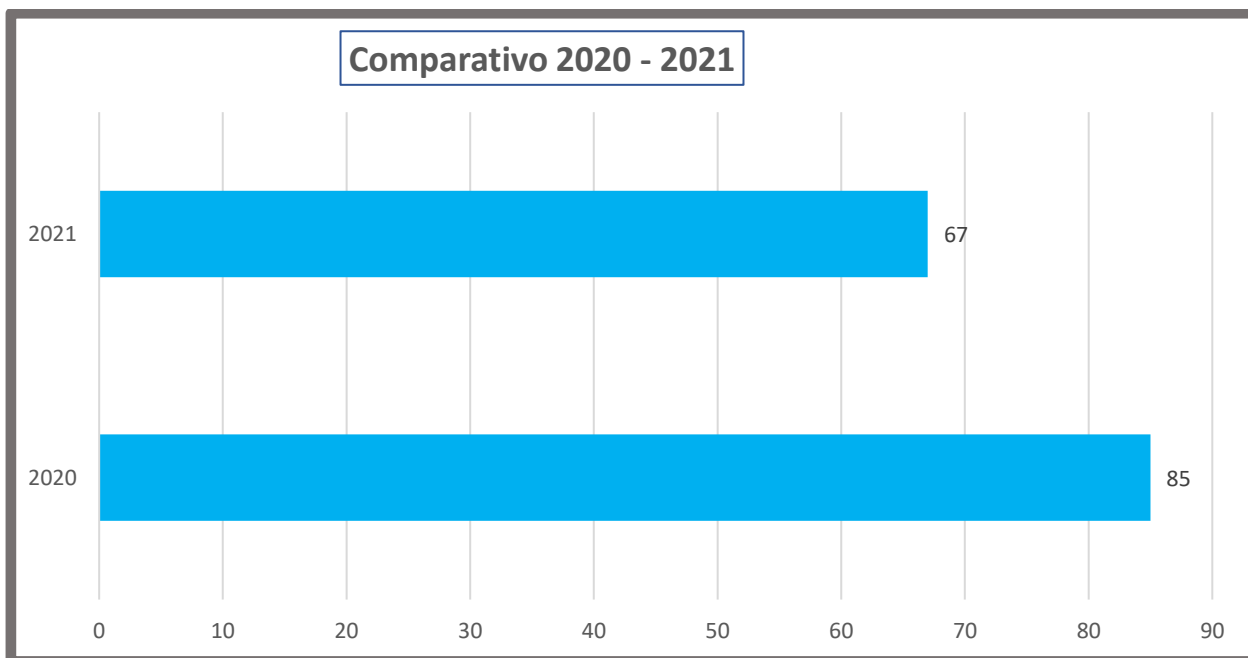
Minambiente

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



60 años

**GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 01 AL 31 DE ENERO DE 2020 Y EL 01 AL 31 DE ENERO DE 2021.**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2021, se radicaron 67 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2020 se radicaron 85 PQRSD., disminuyendo en un 21% la cantidad de radicaciones.



El ambiente  
es de todos

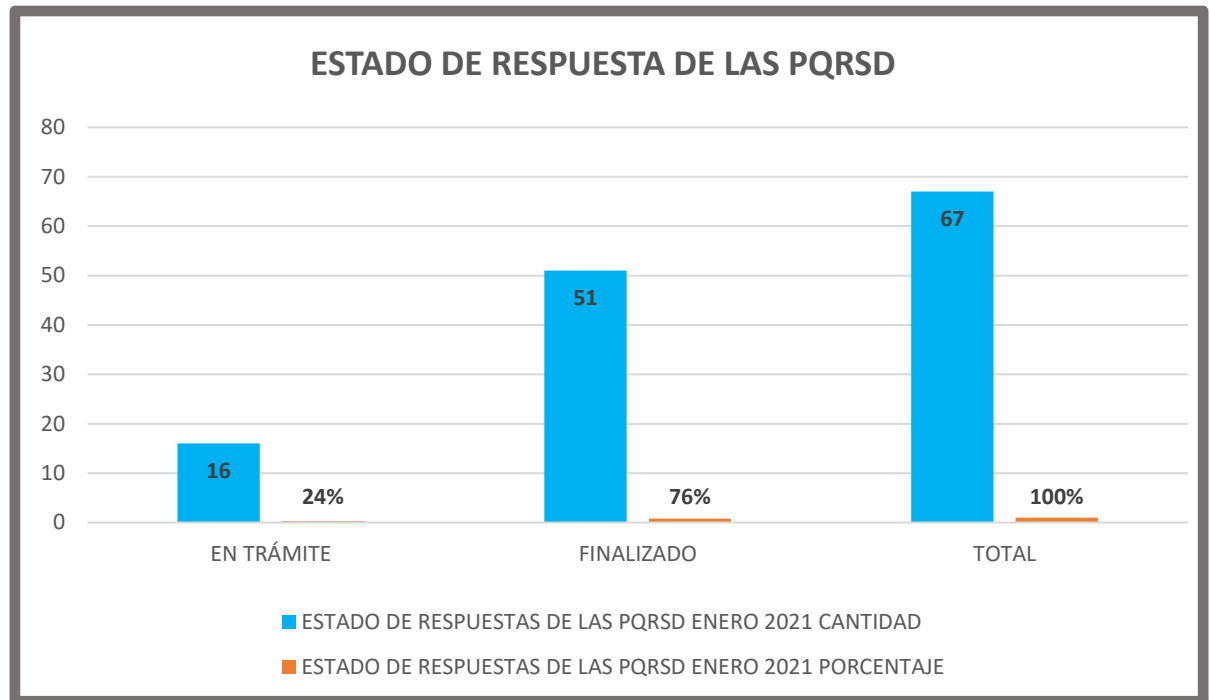
Minambiente

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



60 años

## GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 67 solicitudes radicadas, el 76% fueron contestadas dentro de los términos legales, y 16 radicados que equivalen al 24%, 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 31 enero de 2021, se estableció que los dieciséis (16) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los radicados:

- 20214600001212 del 12 de enero de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 02 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".



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](http://www.parquesnacionales.gov.co)





- 20217210000032 del 18 de enero de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 08 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20217500000162 del 19 de enero de 2021, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 02 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20214600002632, 20214600002622 del 20 de enero de 2021, cuya modalidad es una “Denuncia”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20212400000026 del 21 de enero de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20217500000222 del 22 de enero de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 12 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20216660000022 del 22 de enero de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 12 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20214600003282 del 22 de enero de 2021, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20217500000332 del 25 de enero de 2021, cuya modalidad es “Peticiones de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



- 20217170000012 del 25 de enero de 2021, cuya modalidad es “Petición de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20217060000092 del 25 de enero de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20214600004332 del 27 de enero de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20217500000372 del 28 de enero de 2021, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 11 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20214600004382 del 28 de enero de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20217060000132 del 29 de enero de 2021, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más utilizada es la “Otro” con un 72%, seguidas de las “Consulta” con un 7%. La unidad de decisión con mayor cantidad de PQRS es Nivel Central con el 61%, seguida de la Dirección Territorial Orinoquía con 18%.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2021 fue el “Email” con 44 solicitudes que equivale al 66%; seguido del “Internet\_orfeo” con 16 solicitudes, que equivale al 24%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2021, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 21% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 85 a 67 solicitudes.

## RECOMENDACIONES

- Procesos Corporativos debe continuar con las capacitaciones y 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 la Entidad continúe con las campañas de dar 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, en cumplimiento del mandato del Gobierno Nacional a través de Decreto No.491 de 2020.

### GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaboró: Martha Cecilia Maturana



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](http://www.parquesnacionales.gov.co)