



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA  
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS  
VIGENCIA: DEL 01 DE FEBRERO AL 28 DE 2021

Bogotá D.C., 07 de marzo 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 febrero al 28 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 28 de febrero de 2021, se recibieron 100 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 28 de febrero 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.<br>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

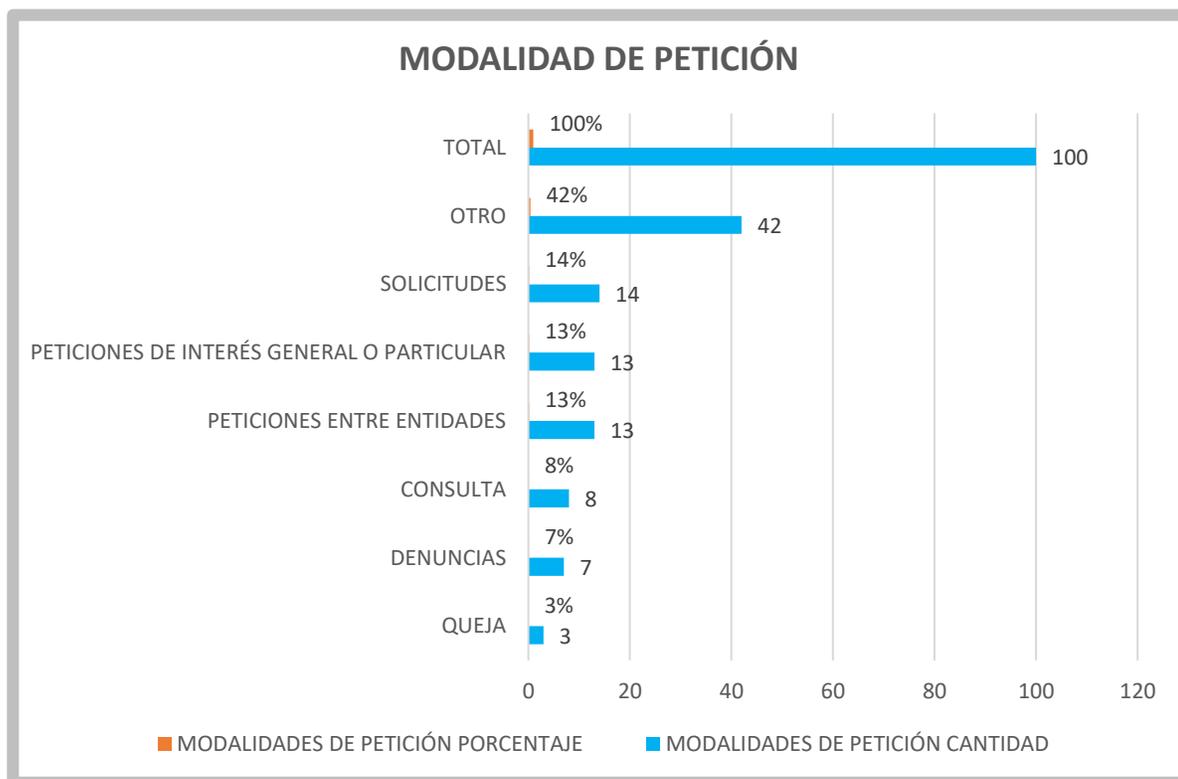
Minambiente



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 28 febrero de 2021 y 01 al 28 febrero de 2020.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

### GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De 100 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Otro” con 42 casos que representan el 42%; seguido de “Solicitudes” con 14 casos equivalente al 14%, “Petitionen de interés general o particular” con 13 casos equivale al 13%, “Petitionen entre entidades” con 13 casos equivalente al 13%, “Consulta” con 8 casos equivalente al 8%, “Denuncias” con 7 casos que equivale al 7% y “Queja” con 3 casos que equivale al 3%.

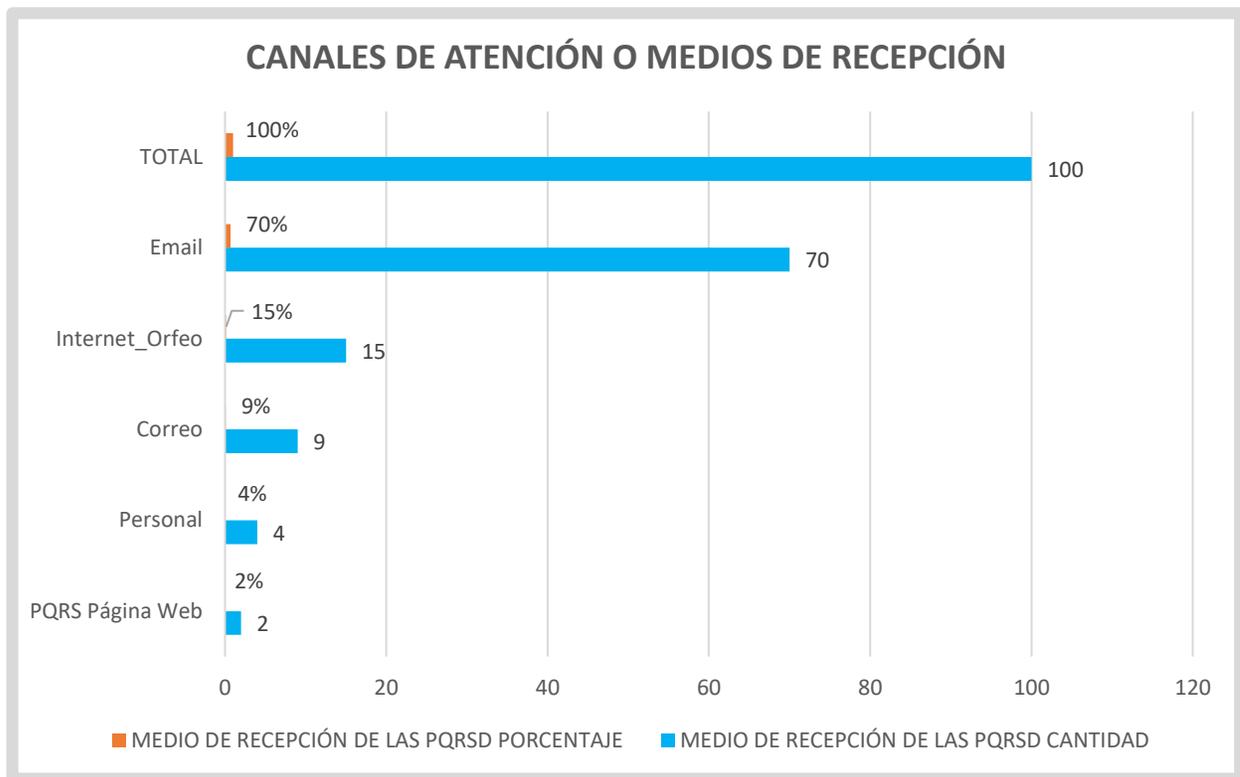


El ambiente es de todos

Minambiente



**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 70 radicados, que equivale al 70%, el "Internet\_Orfeo" con 15 solicitudes equivalente al 15%, el "Correo" con 9 radicados que equivale al 9%, el "Personal", con 4 solicitudes que equivale al 4%; seguido de "PQRs página web" con 2 radicados que equivale al 2%.

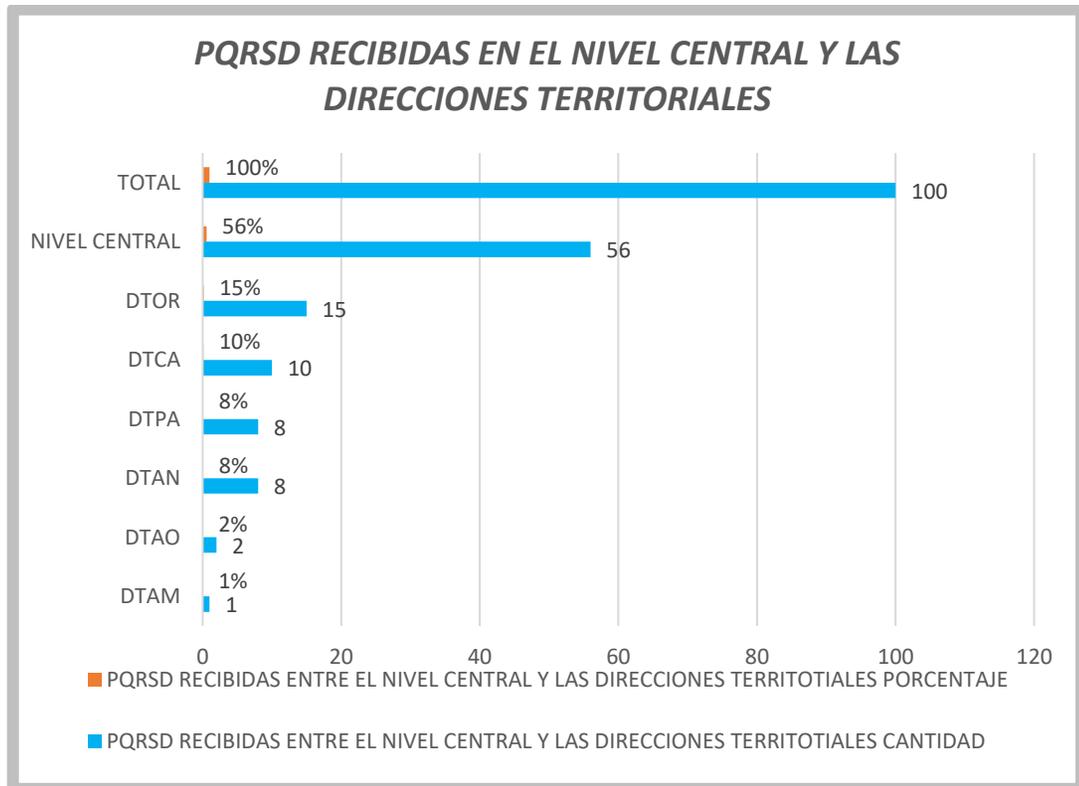


El ambiente  
es de todos

Minambiente



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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 56% de las peticiones fueron asignadas al Nivel Centra con 56 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Orinoquía con el 15% con 15 peticiones; la Dirección Territorial Caribe con el 10% y 10 peticiones; la Dirección Territorial Pacífico y la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 8% con 8 peticiones cada una, la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 2% con 2 peticiones y la Dirección Territorial Amazonía con el 1% y 1 solicitud.



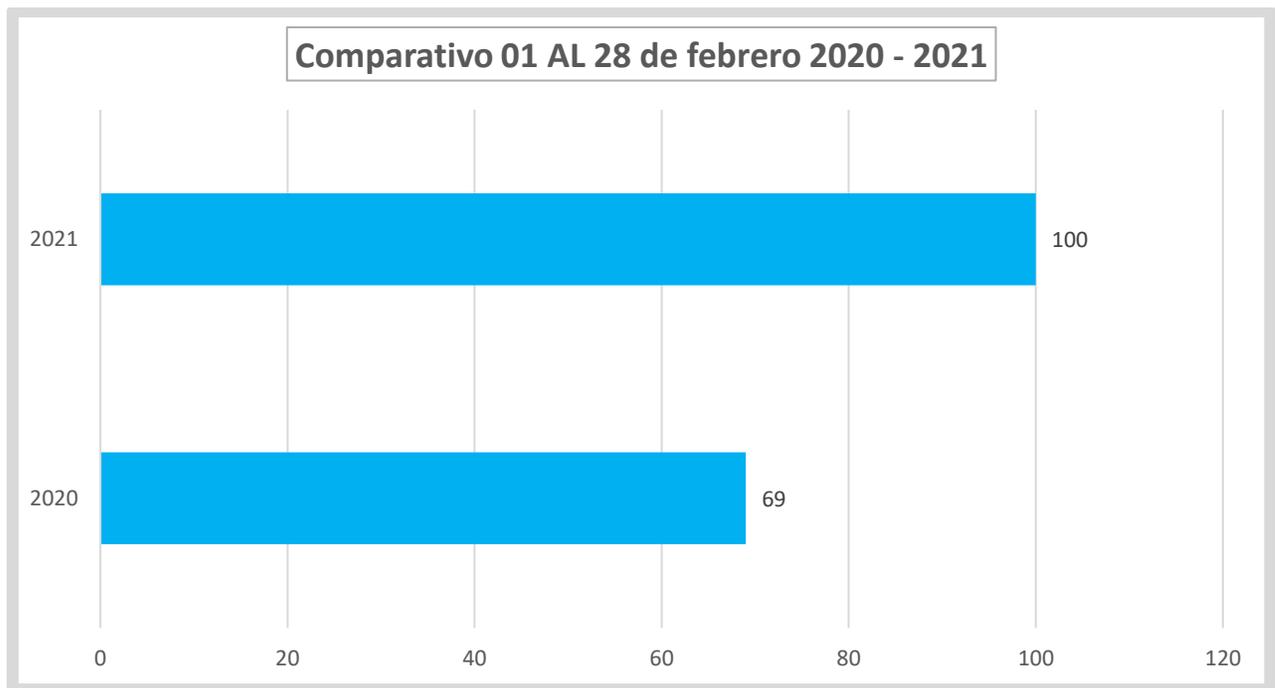
El ambiente  
es de todos

Minambiente



60 años

**GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 01 AL 28 DE FEBRERO DE 2020 Y 1AL 28 DE FEBRERO DEL 2021**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que durante el periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2021, se radicaron 100 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2020 se radicaron 69 PQRSD, aumentando en un 45% la cantidad de radicaciones.



El ambiente  
es de todos

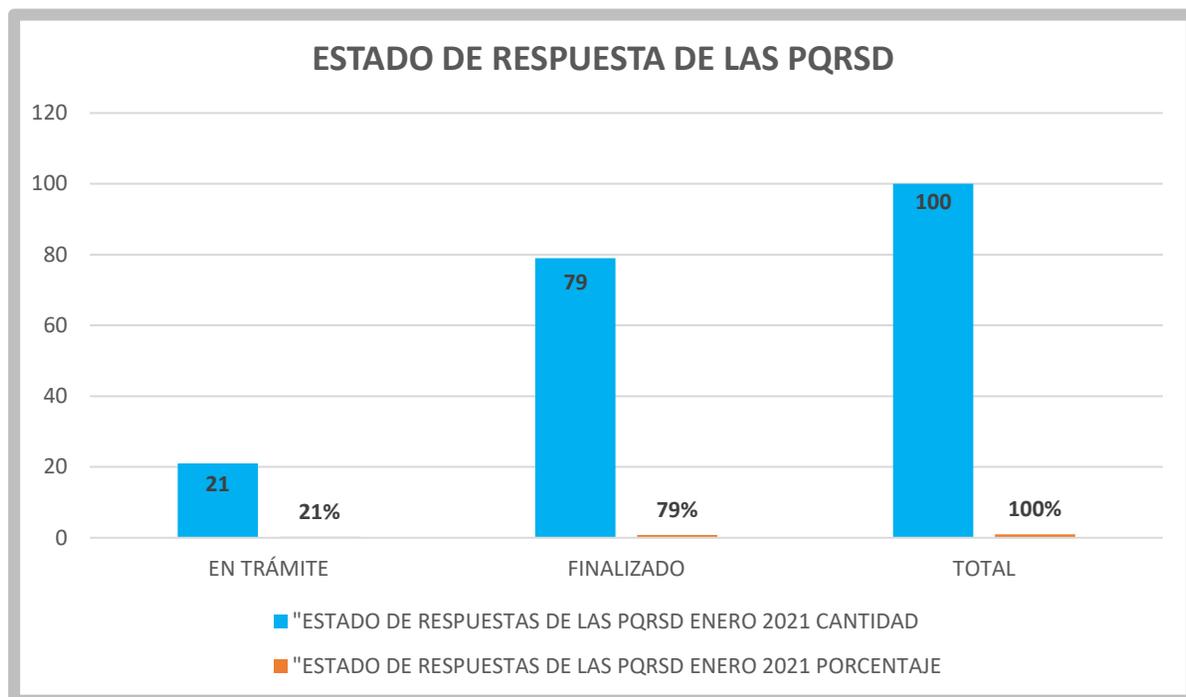
Minambiente

**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 100 solicitudes radicadas, el 79% fueron contestadas dentro de los términos legales, y 21 radicados que equivalen al 21%, 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 28 de febrero de 2021, se estableció que los dieciséis (21) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los radicados:





1. 20216680000031 del 4 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Petición de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 25 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
2. 20214600006472 del 4 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Petición entre entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 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 cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
3. 20217570000572 del 5 de febrero 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 19 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
4. 20216680000041 del 5 de febrero de 2021, cuya modalidad es una “Petición de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 26 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
5. 20214600006722 del 5 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 26 de febrero de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
6. 20216660000032 del 8 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Petición de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 1 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
7. 20217570000722 del 10 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 25 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
8. 20217060000432 del 15 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 8 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



9. 20216660000072 del 18 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 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”.
10. 20217060000462 del 19 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 5 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”.
11. 20217190000122 del 22 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 8 de abril 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”.
12. 20217060000492 del 22 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 8 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”.
13. 20216760000012 del 22 de febrero de 2021, cuya modalidad es una “Peticiones de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 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”.
14. 20215130000192 del 22 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Amazonía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 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”.
15. 20215690000072 del 24 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Queja”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 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”.
16. 20217570001002 del 25 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 10 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”.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



17. 20214600011882 del 25 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Denuncias”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
18. 20214600011722 del 25 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 10 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 cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
19. 20214600011672 del 25 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 10 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 cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
20. 20214600011652 del 25 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 10 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 cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
21. 20215690000082 del 26 de febrero de 2021, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados pendientes de respuesta correspondientes al mes de enero de 2021, se estableció que fueron atendidos dentro del término legal, así:

| RADICADO       | FECHA      | TIPO     | UNIDAD DECISIÓN                           | PLAZO      | RADICADO RESPUESTA | FECHA      |
|----------------|------------|----------|---|------------|--------------------|------------|
| 20214600001212 | 12/01/2021 | Otro     | Dirección Territorial Andes Nororientales | 02/02/2021 | 20215680000021     | 21/01/2021 |
| 20217210000032 | 18/01/2021 | Otro     | Dirección Territorial Orinoquía           | 08/02/2021 | 20217210000201     | 09/02/2021 |
| 20217500000162 | 19/01/2021 | Consulta | Dirección Territorial Pacífico            | 02/03/2021 | 20217660000891     | 10/02/2021 |
| 20214600002632 | 20/01/2021 | Denuncia | Dirección Territorial Orinoquía           | 10/02/2021 | 20217030000591     | 16/02/2021 |
| 20214600002622 | 20/01/2021 | Denuncia | Dirección Territorial Orinoquía           | 10/02/2021 | 20217030000541     | 15/02/2021 |
| 20217500000222 | 22/01/2021 | Otro     | Dirección Territorial Pacífico            | 12/02/2021 | 20217660001381     | 22/02/2021 |



El ambiente  
es de todos

Minambiente



| RADICADO       | FECHA      | TIPO                                       | UNIDAD DECISIÓN                 | PLAZO      | RADICADO RESPUESTA | FECHA      |
|----------------|------------|--|---------------------------------|------------|--------------------|------------|
| 20216660000022 | 22/01/2021 | Otro                                       | Dirección Territorial Caribe    | 12/02/2021 | 20216530000371     | 24/02/2021 |
| 20214600003282 | 22/01/2021 | Peticiones entre entidades                 | Dirección Territorial Pacífico  | 12/02/2021 | 20217660001321     | 18/02/2021 |
| 20217500000332 | 25/01/2021 | Peticiones de interés general o particular | Dirección Territorial Pacífico  | 15/02/2021 | 20217660000901     | 10/02/2021 |
| 20217170000012 | 25/01/2021 | Peticiones de interés general o particular | Dirección Territorial Orinoquía | 15/02/2021 | 20217170000151     | 20/02/2021 |
| 20217060000092 | 25/01/2021 | Otro                                       | Dirección Territorial Orinoquía | 15/02/2021 | 20217030000491     | 11/02/2021 |
| 20214600004332 | 27/01/2021 | Otro                                       | Nivel Central                   | 17/02/2021 | 20212400005951     | 09/02/2021 |
| 20217500000372 | 28/01/2021 | Consulta                                   | Dirección Territorial Pacífico  | 11/03/2021 | 20217660001391     | 22/02/2021 |
| 20214600004382 | 28/01/2021 | Otro                                       | Nivel Central                   | 18/02/2021 | 20212300006861     | 12/02/2021 |
| 20217060000132 | 29/01/2021 | Solicitudes                                | Dirección Territorial Orinoquía | 12/02/2021 | 20217030000511     | 12/02/2021 |

Sobre el radicado No.20212400000026 del 21 de enero de 2021, se tipificó como Petición en el mes de enero, pero era un concepto técnico, el cual fue tramitado por el Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental.

## CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más utilizada es la “Otro” con un 42%, seguidas de las “Solicitudes” con un 14%. La unidad de decisión con mayor cantidad de PQRS es Nivel Central con el 56%, seguida de la Dirección Territorial Orinoquía con 15%.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 al 28 de febrero de 2021 fue el “Email” con 70 solicitudes que equivale al 70%; seguido del “Internet\_orfeo” con 15 solicitudes, que equivale al 15%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2021, con el año inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 45% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 69 a 100 solicitudes.

## RECOMENDACIONES

- 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 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



El ambiente es de todos

Minambiente



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.

Aprobado por:

**GLADYS ESPITIA PEÑA**  
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Martha C. Maturana  
Revisado por: Martha 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](http://www.parquesnacionales.gov.co)