



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS
VIGENCIA: DEL 01 ENERO AL 31 DE ENERO DE 2022

Bogotá D.C., 04 de marzo de 2022



GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 enero de 2022, 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 la información registrada en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero de 2022, 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.

Con el fin de verificar que las solicitudes PQRSD del 01 de enero al 31 de enero de 2022 allegadas a la entidad se les haya dado respuesta de manera oportuna se tomó como referente los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente de acuerdo con la clase de petición, así:

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



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
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 personal de datos	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 personal de datos	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 Atención al Ciudadano.

Decreto 491 de 2020

Términos transitorios de respuesta de las peticiones

De acuerdo con la Resolución 1913 de 2021, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por medio de la cual se prórroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero del 2022, **los términos transitorios de respuesta de Derechos de Petición (Decreto 491 de 2020), se mantienen** hasta dicha fecha.

Tipo	Tiempo de respuesta
Solicitud de documentos e información	20 días hábiles
Toda petición salvo norma especial	30 días hábiles
Consulta	35 días hábiles

Grupo de Procesos Corporativos

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co

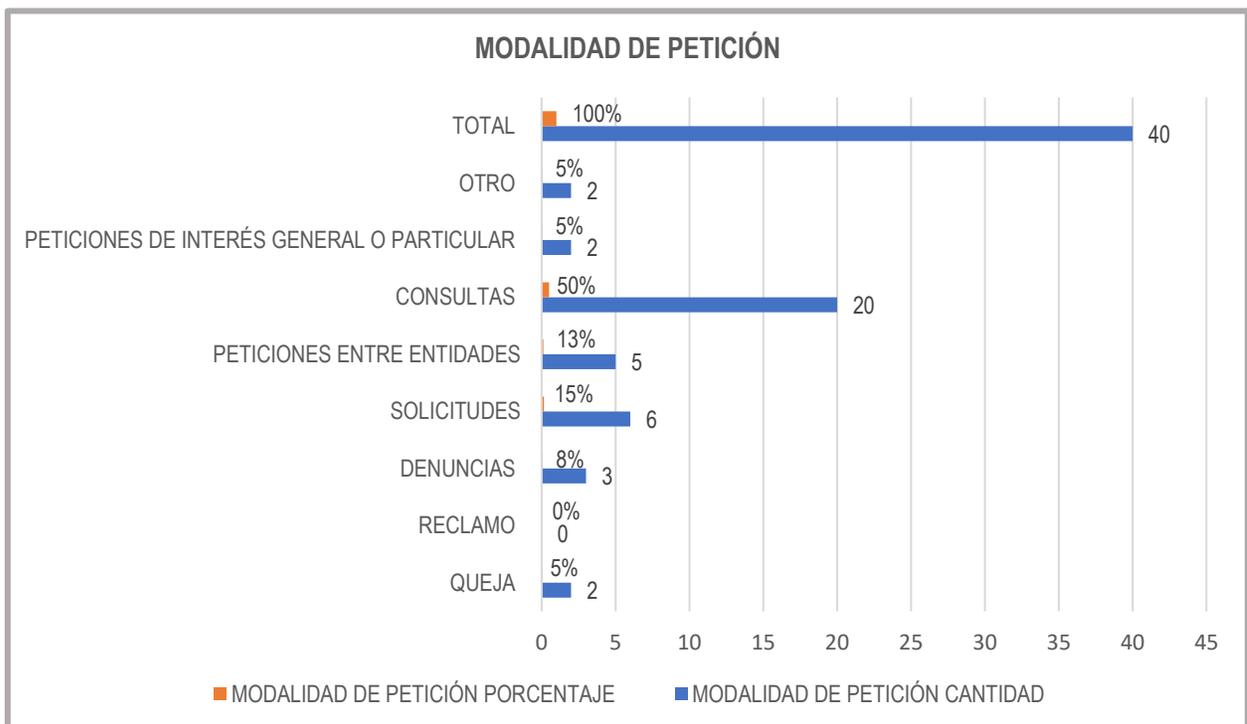


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 de enero al 31 de enero de 2022 y el 01 de enero al 31 de enero de 2021.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

De 40 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Consulta” con 20 casos equivalente al 50% seguido de, “Solicitudes” con 6 casos equivalente al 15%, “Petitionen entre entidades” con 5 casos equivalente al 13%, “Denuncias” con 3 casos que representan el 8%; “Otro” 2 casos que equivale al 5%, “Petitionen de interés general o particular” con 2 casos equivalente al 5%, “Queja” con 2 casos equivalentes al 5% y “Reclamo” con 0 casos equivalentes al 0%.

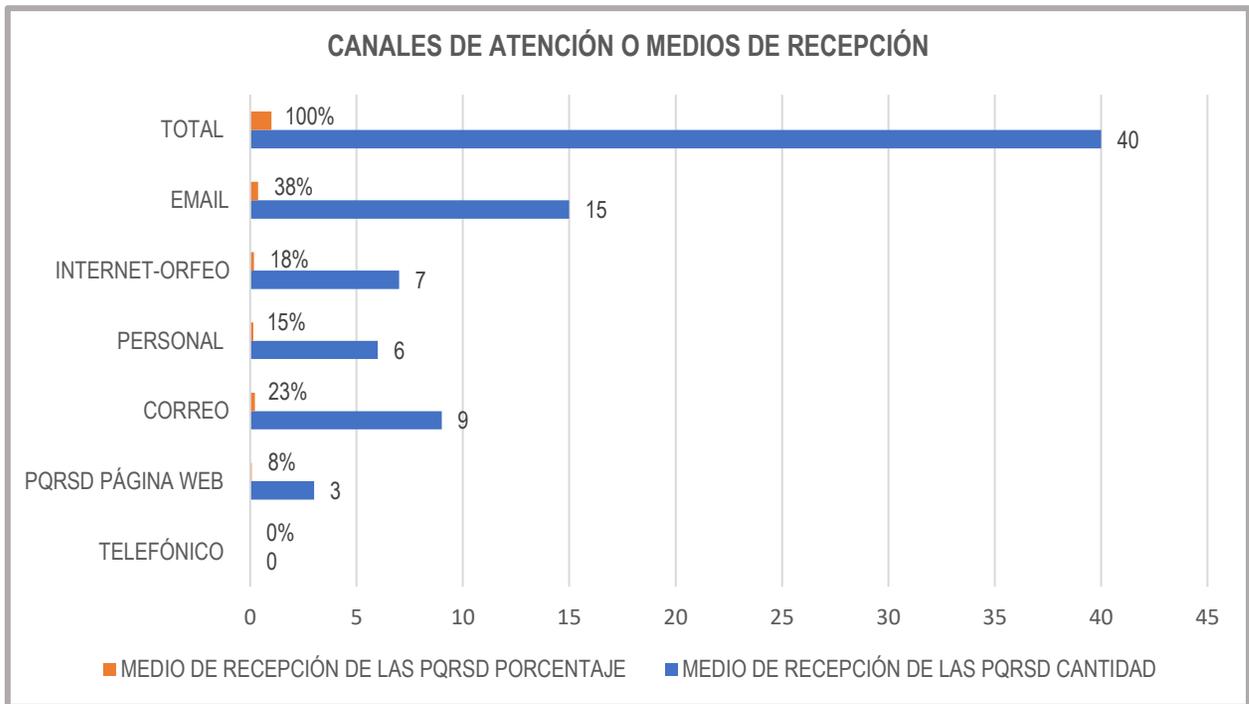


El ambiente
es de todos

Minambiente



GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN



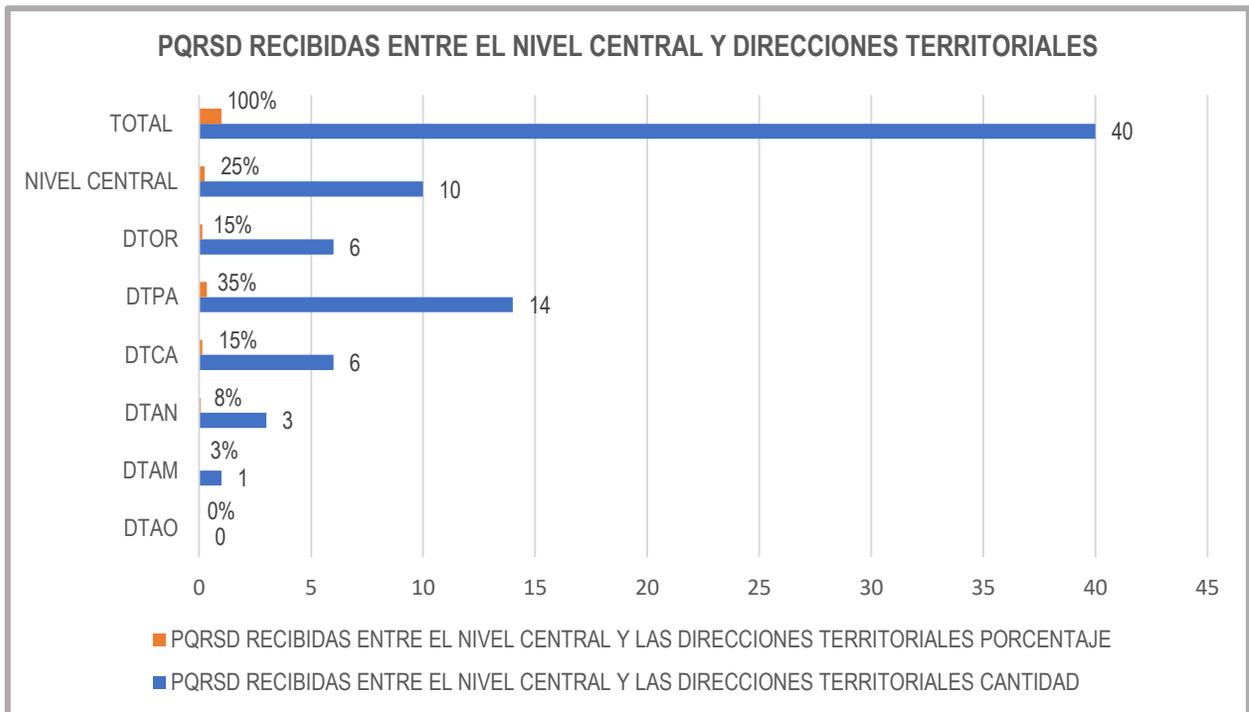
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email" con 15 radicados, que equivale al 38%, el "Correo" con 9 solicitudes equivalente al 23%, el "Internet-Orfeo", con 7 solicitudes que equivale al 18%; seguido del "Personal" con 6 radicados que equivale al 15%, "PQRS Página Web" con 3 radicados, que equivale al 8% y "Telefónico" con 0 radicados equivalente al 0%.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Según la gráfica el 35% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Pacífico con 14 peticiones, el 25% de las peticiones fueron recibidas en Nivel Central con 10 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Orinoquia con el 15%, lo que corresponde a 6 peticiones; la Dirección Territorial Caribe con el 15%, lo que corresponde a 6 peticiones; seguido por la Dirección Territorial Andes Nororientales con 8%, lo que corresponde a 3 peticiones; la Dirección Territorial Amazonia con el 3%, lo que corresponde a 1 petición y la Dirección Territorial Andes Orientales con el 0%, lo que corresponde a 0 peticiones.



El ambiente
es de todos

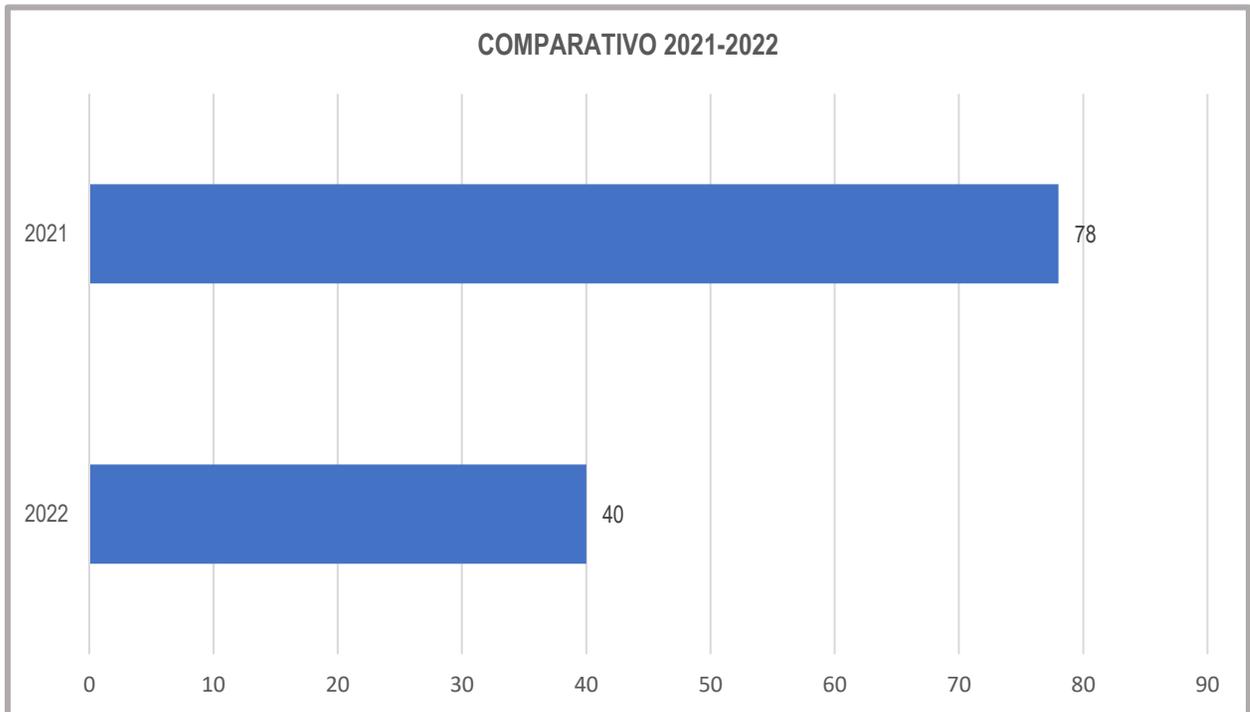
Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE ENERO AL 31 DE ENERO DE 2021 Y EL 1° DE ENERO AL 31 DE ENERO DE 2022.



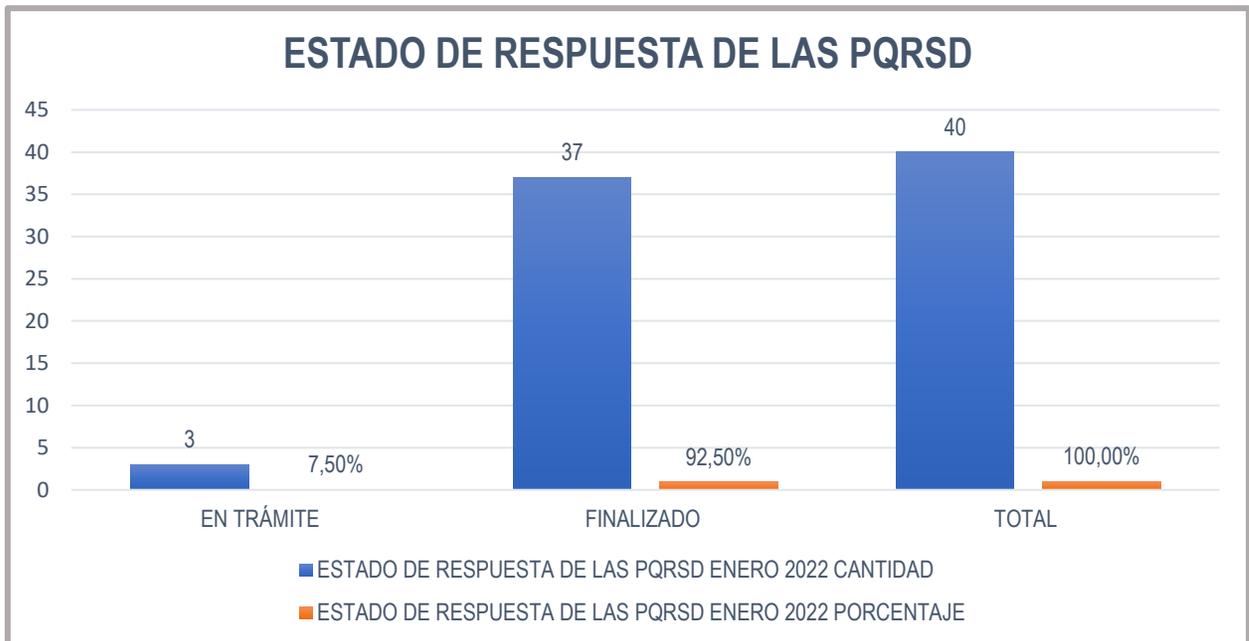
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero de 2022, se radicaron 40 PQRSD, donde el requerimiento con mayor reiteración fue “Consultas” con 20 radicados, cuando para el mismo periodo del año 2021 se radicaron 78 PQRSD, donde el requerimiento con mayor reiteración fue “Otro” con 48 radicados, disminuyendo en 38 del total de radicaciones.





GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Según la gráfica se evidencia que, de las 40 solicitudes radicadas, 37 equivalente al 92.50% las cuales fueron contestadas dentro de los términos legales y 3 radicados que equivalen al 7.5%, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta, encontrándose dentro de los términos de ley para dar respuesta.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD 01 de enero de 2022 al 31 de enero de 2022, se pudo constatar que los tres (3) radicados y en estado en trámite, no guardan la trazabilidad de las respuestas a los mismos, los cuales son:

Para los siguientes 3 radicados se encuentran tipificados erradamente, con el consecutivo de comunicado (1. Salida oficina, 3. Memorando interno), así:

1. 2022668000011 del 11 de enero de 2021, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 22 de febrero de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 11 de enero 2022.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. 20225660024273 del 02 de enero 2022, cuya modalidad es “Queja” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 23 de enero de 2022. 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”. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 01 de febrero de 2022.
3. 20225660000033 del 04 de enero 2022, cuya modalidad es “Queja” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 25 de enero de 2022. 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”. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 01 de febrero de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20226680000011	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20225660024273	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 3
20225660000033	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 3

Es importante precisar que el Grupo de Control Interno en la verificación realizada a los radicados que se encuentran en el periodo de enero 2022, no se observó la respuesta al peticionario.

El radicado No. 20224600000812 del 06 de enero 2022, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 20 de enero 2022. 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”. No se evidencia el envío de la respuesta por el gestor documental.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados correspondientes al mes de enero 2022, se evidencia que fueron atendidas dentro del término legal y reposan los registros de las fechas de respuesta en el ORFEO lo que permitió verificar la veracidad de los datos correspondientes a los siguientes radicados:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20227570000392	28/01/2022	CONSULTA	DTPA	11/03/2022	20227660000961	18/02/2022
20227570000382	28/01/2022	CONSULTA	DTPA	11/03/2022	20227660000991	18/02/2022
20227570000372	28/01/2022	CONSULTA	DTPA	11/03/2022	20227660001261	8/03/2022
20227570000362	28/01/2022	CONSULTA	DTPA	11/03/2022	20227660001251	8/03/2022
20227570000352	27/01/2022	CONSULTA	DTPA	10/03/2022	20227660000191	27/01/2022



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20227570000342	27/01/2022	CONSULTA	DTPA	10/03/2022	20227660000831	4/03/2022
20227570000272	25/01/2022	CONSULTA	DTPA	08/03/2022	20227660001241	3/03/2022
20227570000222	24/01/2022	CONSULTA	DTPA	07/03/2022	20227660001011	18/02/2022
20227570000202	21/01/2022	CONSULTA	DTPA	04/03/2022	20227660000981	18/02/2022
20227570000162	18/01/2022	CONSULTA	DTPA	01/03/2022	20227660001001	18/02/2022
20227570000152	18/01/2022	CONSULTA	DTPA	01/03/2022	20227660000971	18/02/2022
20227570000092	14/01/2022	CONSULTA	DTPA	25/02/2022	20227660000271	2/02/2022
20227570000062	13/01/2022	CONSULTA	DTPA	24/02/2022	20227660000371	9/02/2022
20227570000042	7/01/2022	CONSULTA	DTPA	18/02/2022	20227660000211	27/01/2022
20227210000042	18/01/2022	SOLICITUDES	DTOR	01/02/2022	20227210000051	22/01/2022
20227210000032	18/01/2022	SOLICITUDES	DTOR	01/02/2022	20227210000061	22/01/2022
20227180000022	18/01/2022	CONSULTA	DTOR	01/02/2022	20222400011251	26/01/2022
20227060000052	20/01/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	10/02/2022	20227030000181	10/02/2022
20227060000032	17/01/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	31/01/2022	20227030000051	27/01/2022
20227060000012	12/01/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	26/01/2022	20227030000041	17/01/2022
202246000006172	28/01/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	11/02/2022	20227030000211	10/02/2022
202246000000932	06/01/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	20/01/2022	20227030000061	27/01/2022
20226660000101	31/01/2022	SOLICITUDES	DTCA	14/02/2022	20226660001091	31/01/2022
20226660000032	25/01/2022	CONSULTA	DTCA	08/03/2022	20226660001001	22/02/2022
20226660000022	20/01/2022	SOLICITUDES	DTCA	03/02/2022	20226660000171	08/02/2022
20226660000012	07/01/2022	DENUNCIAS	DTCA	28/01/2022	20226660000111	31/01/2022
20226560000162	31/01/2022	DENUNCIAS	DTCA	21/02/2022	20226710000281	03/02/2022
202246000006692	31/01/2022	CONSULTA	DTCA	14/03/2022	20226720000261	07/02/2022
202246000003112	18/01/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	08/02/2022	20226710000201	01/02/2022
202246000002932	17/01/2022	DENUNCIAS	DTCA	07/02/2022	20226660000051	19/01/2022
202246000002892	17/01/2022	SOLICITUDES	DTCA	31/01/2022	20226530000121	21/01/2022
202246000002872	17/01/2022	CONSULTA	DTCA	28/02/2022	20226550001101	09/03/2022
202246000000832	06/01/2022	CONSULTA	DTCA	17/02/2022	20226550001091	22/02/2022
202257000000031	13/01/2022	OTRO		03/02/2022	202255000000951	18/02/2022



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
			DTAN			
20224600003462	19/01/2022	SOLICITUDES	DTAN	02/02/2022	20225500000931	16/02/2022
20225130000282	13/01/2022	OTRO	DTAM	03/02/2022	20225130000041	13/01/2022

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Lo anterior evidencia que se tienen los registros de los datos incorporados en el Gestor Documental ORFEO para los radicados correspondientes al periodo enero 2022 que estaban pendientes de tramitar en los tiempos establecidos para su respuesta de manera oportuna.

Es necesario que el Grupo de Atención al Ciudadano genere los mecanismos que permitan contar con la información registrada en el Gestor Documental Orfeo, la cual debe visualizar las fechas de cumplimiento en las respuestas generadas para el radicado relacionado en el informe del periodo correspondiente al mes de enero del 2022. Así mismo, se fortalezcan los controles que permitan asegurar que se atiendan de manera oportuna por parte de los responsables de la PQRS de la entidad las diferentes solicitudes.

OBSERVACION No.1

Se identifico que no se puede dar por cerrado las solicitudes de PQRS, debido a que en el momento de la radicación quedo mal ingresado en el gestor documental, lo que impide realizar el seguimiento pertinente para el cierre oportuno de los derechos de petición.

RECOMENDACIONES

- El Gestor Documental Orfeo debe tener registrada toda la información correspondiente a las fechas de respuestas de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes que se tramiten en los tres Niveles de Gestión de PNNC; se requiere que el Grupo de Atención al Ciudadano establezca los mecanismos necesarios que aseguren el cumplimiento de esta actividad.
- El Grupo de Atención al Ciudadano 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 para 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.
- El Grupo de Atención al Ciudadano debe generar sensibilizaciones para los servidores públicos de PNNC que



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

augmente la conceptualización para una tipificación adecuada de cada.

- Realizar un seguimiento mensual por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a las PQRSD que están pendientes de por cierre, para dar las alertas respectivas al responsable del radicado.

CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más solicitada en el periodo de 01 de enero del 2022 al 31 de enero de 2022 fue "Consulta" con 20 casos para un 50%, le sigue "Solicitudes" con 6 casos equivalente al 15%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es la Dirección Territorial Pacífico DTPA con un 35% seguido de Nivel Central con el 25%
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de enero del 2022 al 31 de enero del 2022 fue el "Email" con 15 solicitudes que equivale al 38%; seguido de "Correo" con 9 solicitudes, que equivale al 23%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 de enero del 2022 al 31 de enero del 2022, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 48% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 78 a 40 solicitudes.

GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Yuri Pabón Ordoñez

Revisado por: Viviana Rocío Durán



El ambiente
es de todos

Minambiente