	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL AUDITORIA ESPECIAL
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES Y
COMUNICACIONES OFICIALES EMITIDOS A PARTIR DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR LA PANDEMIA
COVID- 19

Bogotá, 30 de junio de 2022

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO O ACTIVIDAD:	Gestión de Recursos Físicos
AUDITOR LÍDER:	Gladys Espitia Peña
EQUIPO AUDITOR:	Viviana Rocío Duran Castro
AUDITADO:	Grupo de Procesos Corporativos
OBJETIVO:	Realizar seguimiento y verificación de las acciones realizadas por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Procesos Corporativos de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC, en lo que corresponde a la Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”, expedida por el Archivo General de la Nación.
ALCANCE:	Cumplimiento de los Requisitos Legales emitidos a partir de COVID 19 por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Procesos Corporativos para el periodo de diciembre de 2021 y el primer cuatrimestre de 2022.
CRITERIOS-MARCO LEGAL:	Circular Externa No.001 del 31 de marzo de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”
TIPO DE AUDITORIA:	Especial

REUNIÓN DE APERTURA				EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				REUNIÓN DE CIERRE			
Día	Mes	Año		Desde	1/12/2021	Hasta	30/04/2022	Día	Mes	Año	
					DD / MM /AA		DD / MM /AA				

2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos legales expedidos por el Gobierno Nacional a partir de la Emergencia Sanitaria por la pandemia COVID 19, se solicitó al Grupo de Procesos Corporativos los soportes de avance y cumplimiento de la Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.

3. METODOLOGÍA

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos legales expedidos por el Gobierno Nacional a partir de la Emergencia Sanitaria por la pandemia COVID 19, se solicitó con memorando No. 20221200004053 de fecha 29 de abril de 2022 al Grupo de Procesos Corporativos las evidencias de avance y cumplimiento de la Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

El Grupo de Procesos Corporativos con Orfeo No.20224600003603 del 16 de mayo de 2022, dio respuesta al Grupo de Control Interno.

4. ASPECTOS EVIDENCIADOS DURANTE EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA

- Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales.
- Circular No. 20204000000104 del 14 de abril de 2020.
- Circular No. 20204000000174 del 4 de septiembre de 2020.
- Circular No. 20204000000194 del 1° de octubre de 2020.
- Correos de publicación piezas comunicacionales

4.1 ASPECTOS POSITIVOS: FORTALEZAS

Reporte y cumplimiento oportuno de la información relacionada con las medidas para atender la contingencia generada por el COVID-19 para su verificación, en este caso en responsabilidad del Grupo de Procesos Corporativos.

4.2 LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones en el desarrollo de la Auditoría Interna Especial que no permitieran dar cumplimiento por parte del Grupo de Control Interno.

4.3 DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p><i>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i></p> <p>“B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</p> <p><i>1.Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales</i></p>	<p>Desde que se declaró la Emergencia Sanitaria a base del COVID 19, se generaron los canales de atención para el trámite de la recepción para la radicación de documentos a través del enlace de transparencia y acceso a la información, se describen los canales de atención y formularos electrónicos para la gestión de peticiones, así mismo a través de la Circular No. 20204000000104 por la cual se establecen los Lineamientos Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales, Se da la línea para el manejo de comunicaciones en PNNC.</p> <p>https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</p>



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

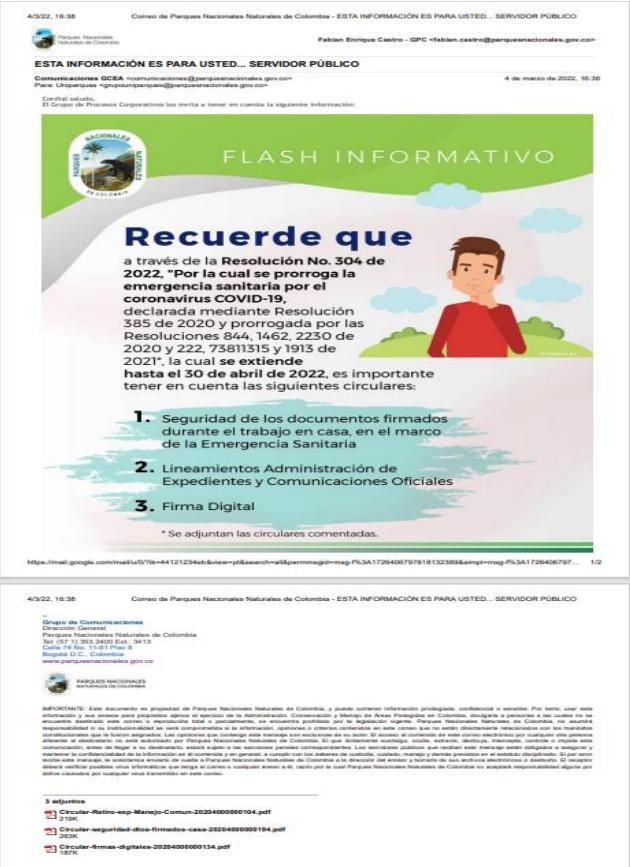
prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización”.

Además, a través de la Página web de la Entidad se cuenta con notificaciones electrónicas donde los usuarios pueden generar las peticiones quejas y reclamos:

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

No se presenta Observación ni No Conformidad.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</p> <p>“A ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES.</p> <ol style="list-style-type: none"> Deberán evitar el retiro de expedientes de sus instalaciones físicas; salvo, cuando por razones justificadas y para el cumplimiento de la función pública sea estrictamente necesario contar con el documento físico o electrónico, las entidades deberán establecer el protocolo o procedimientos que determine la forma en que los documentos en soportes físicos o análogos y/o digitales, pueden ser retirados de manera temporal, sin afectar la integridad de estos”. Para los expedientes y documentos que requieran ser digitalizados para consulta en línea, cada autoridad debe establecer protocolos de seguridad y tener en cuenta las tablas de control de acceso y el índice de información clasificada y reservada. Para el ingreso al sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo o repositorios de información, se deben establecer mecanismos de control y acceso seguro y garantizar el registro y trazas de auditoría” Es responsabilidad de los Secretarios Generales o quien haga sus veces la elaboración de un protocolo o procedimiento donde se defina el traslado seguro de los documentos, el cual debe incluir el registro en el formato único de inventario documental (FUID) y la elaboración de un acta de entrega, de tal forma, que se identifiquen los responsables de la entrega y recibo de los documentos. 	<p>El Grupo de Procesos Corporativos a través de la Subdirección Administrativa y Financiera elaboró la Circular No. 2020400000104 por la cual se establecen los Lineamientos Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales, donde se insta unos requisitos para el retiro de expedientes. Así mismo se socializó a través de flash informativo por correo electrónico a PNNC en la vigencia 2022 el día 04 de marzo de 2022, como se muestra en la siguiente imagen.</p> <p style="text-align: center;">Imagen 1</p>  <p>Para el manejo de documentos en casa y el manejo de expedientes y firmas digitales se elaboró Circular No. 2020400000194 Seguridad de los documentos firmados durante el trabajo en casa, por lo cual el Grupo de Procesos</p>



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

5. *De la misma manera, el protocolo o procedimiento deberá garantizar la integración de los documentos tramitados al expediente garantizando la actualización de la hoja de control. En todo caso al no contarse con la autorización previa, deberán buscarse los mecanismos que permitan controlar los documentos que se encuentran fuera de la entidad para su posterior incorporación a los expedientes.*
6. *Una vez el Gobierno Nacional levante las medidas adoptadas para contener la emergencia sanitaria y los documentos retornen a las entidades, se deberá aplicar un proceso de limpieza y desinfección.*

Corporativos a través de flash informativo por correo electrónico a PNNC, el día 04 de marzo de 2022 se socializaron las circulares de Normatividad interna con base en los lineamientos establecidos por el Gobierno en el marco de la emergencia sanitaria, como se muestra en la siguiente imagen.

Así mismo se elaboró la Circular No. 2020400000174 *Protocolos para el manejo de expedientes*, donde se plasma las formalidades para la digitalización de expedientes. (Ver imagen No 1)

Para el ingreso y manejo de documentos a través del Sistema de Gestión Documental, se cuenta con el Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD Orfeo, donde se plasman las pautas operaciones para la administración del Aplicativo: <https://intranet.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/gd-in-01-pautas-y-lineamientos-generales-para-el-manejo-sgd-orfeo-v-4.pdf>

Además de lo expuesto, también se realizan campañas de manejo del Sistema a través de Flashes informativos:

5/5/22, 9:35

Correo de Parques Nacionales Naturales de Colombia - Adecuada administración del Sistema de Gestión Documental ORFEO



Fabian Enrique Castro - GPC <fabian.castro@parquesnacionales.gov.co>

Adecuada administración del Sistema de Gestión Documental ORFEO

Comunicaciones GCEA <comunicaciones@parquesnacionales.gov.co>

5 de mayo de 2022, 8:00

Para: Uniparques <grupouniparques@parquesnacionales.gov.co>

Cordial saludo,

El Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones comparte con ustedes la siguiente información.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

5/5/22, 9:35 Correo de Parques Nacionales Naturales de Colombia - Adecuada administración del Sistema de Gestión Documental ORFEO

Adecuada administración del Sistema de Gestión Documental Orfeo

Recuerde que la Gestión de la Información de Parques Nacionales Naturales de Colombia permite **preservar y conservar la historia de nuestra entidad** y nuestro país, por eso la importancia de la **administración organizada** que nuestro Sistema de Gestión Documental Orfeo debe asegurar con el fin que se disponga correctamente de la documentación allí tramitada.

Por eso no olvide estos pasos:

- 1. Tipificar el documento**
Esta actividad debe ser con base en las Series Documentales de cada Unidad Administrativa.
- 2. Colocar un título claro al asunto del documento**
El asunto de los documentos debe ser claro y preciso para permitir su fácil localización.
- 3. Ubicar siempre todos los documentos en sus respectivos expedientes virtuales**

Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones

Grupo de Comunicaciones

[https://mail.google.com/mail/u/0?ik=44121234eb&view=pt&search=all&permmsgid=msg-P%3A173199142998138492&siml=msg-P%3A1731991429... 2/3](https://mail.google.com/mail/u/0?ik=44121234eb&view=pt&search=all&permmsgid=msg-P%3A173199142998138492&siml=msg-P%3A1731991429...)

A través de la Circular No. 2020400000104 *por la cual se establecen los Lineamientos Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales*. Se plasman los requisitos para el traslado o retiro de los expedientes, así mismo se han venido socializando las circulares por medio de flashes informativos, como se evidencia en la Imagen No. 1.

Por medio de la Circular No. 2020400000104, se definieron los requisitos para el diligenciamiento del Formato Único de Inventarios a través del Formato Único de Inventarios, y las actividades para el diligenciamiento de los documentos en hojas de control, como mecanismos de integridad y gestión documental que permitan la seguridad de los mismos.

A través de la Circular No. 2020400000104 *por la cual se establecen los Lineamientos Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales*, se instauraron los siguientes requisitos:



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

El retiro de expedientes deberá estar autorizado por los jefes de Oficinas, Grupos, Dependencias, directores territoriales o jefes de Áreas Protegidas previa justificación la cual deberá llevar visto bueno de aprobación para su retiro.

Se deberá garantizar la integridad de los documentos, por lo cual cada expediente debe estar debidamente organizado, identificado, foliado y con su respectiva hoja de control.

Se deberá diligenciar en el inventario único de documentos de los archivos de gestión, la fecha de retiro, quien lo retira, y un plazo para su devolución.

Se dejará constancia de la inclusión de nuevos documentos, si hay lugar a ello.

Así mismo está prohibido de acuerdo con el Código Disciplinario, ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones.

Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.

Por otra parte, y como se ha venido informando, también se elaboró la circular No. 20204000000174, donde se enmarcaron los protocolos de manejo de expedientes, para la digitalización de estos, cuando por necesidad de la gestión se requiera, teniendo en cuenta la tabla de control de acceso de los documentos, así mismo se da la línea para los procesos de limpieza y desinfección de documentos.

Todos estos lineamientos han sido socializados con para su conocimiento y cumplimiento de estos, además de a través de campañas realizadas por medio de flashes informativos.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

4/5/22, 9:46 Correo de Parques Nacionales Naturales de Colombia - Manejo de documentos para servidores públicos y contratistas
Parques Nacionales Naturales de Colombia Fabian Enrique Castro - GPC <fabian.castro@parquesnacionales.gov.co>

Manejo de documentos para servidores públicos y contratistas

Comunicaciones GCEA <comunicaciones@parquesnacionales.gov.co> 4 de mayo de 2022, 8:00
Para: Uniparques <grupoparques@parquesnacionales.gov.co>

Cordial saludo,
El Grupo de Procesos Corporativos comparte con ustedes la siguiente información.

4/5/22, 9:46 Correo de Parques Nacionales Naturales de Colombia - Manejo de documentos para servidores públicos y contratistas

Manejo de Documentos

Servidores públicos
Tengan en cuenta que son responsables de la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se desiven del ejercicio de sus funciones, así mismo, todo servidor público al ser vinculado, trasladado o desvinculado de su cargo recibirá o entregará, según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados para garantizar la continuidad de la gestión pública.

Contratistas
Recuerden que también incurrierán en delitos graves si no administran, conservan, y transferen la información correcta o recibida en el cumplimiento de sus obligaciones.

Recuerden que la información que ustedes producen en el ejercicio de sus labores contractuales, es propiedad de la entidad.

También recuerden las prohibiciones establecidas en la Ley 25 de 2002 según la cual todos los servidores no deberán tomar como dolo o culpa la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones. Numeral 13 del artículo 35.

Grupo de Procesos Corporativos

Grupo de Comunicaciones
Dirección General
Parques Nacionales Naturales de Colombia
<https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=44121234&view=pt&search=pt&permmsgid=msg.P%3A1731900768113263764&siml=msg.P%3A1731900768...>

3/5/22, 15:10 Correo de Parques Nacionales Naturales de Colombia - Conoce detalles sobre la Gestión Documental
Parques Nacionales Naturales de Colombia Fabian Enrique Castro - GPC <fabian.castro@parquesnacionales.gov.co>

Conoce detalles sobre la Gestión Documental

Comunicaciones GCEA <comunicaciones@parquesnacionales.gov.co> 3 de mayo de 2022, 14:44
Para: Uniparques <grupoparques@parquesnacionales.gov.co>

Cordial saludo,
El Grupo de Procesos Corporativos comparte con ustedes la siguiente información.

GESTIÓN DOCUMENTAL

Recuerde que los archivos de gestión deben cumplir con todas las pautas archivísticas para la ordenación y conservación de documentos

- Clasificación de los archivos con base en las TRD.
- Ordenación Cronológica de los documentos
- Foliación de los documentos
- Identificación de las Unidades de Conservación
- Hojas de Control de la información
- Inventarios de los archivos de gestión en el formato de inventarios.

Grupo de Comunicaciones
Dirección General
Parques Nacionales Naturales de Colombia
Tel: (57 1) 353 2400 Ext: 3413
Calle 74 No. 11-51 Piso 6
<https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=44121234&view=pt&search=pt&permmsgid=msg.P%3A173183568080450880&siml=msg.P%3A1731835680...>

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p>Circular Externa No.001 de 2020 <i>“Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i></p> <p>“B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</p> <p><i>3.Las Entidades deberán definir un proceso para la firma de documentos que garantice los requisitos que debe cumplir como: su originalidad, confiabilidad, seguridad jurídica y la eficiencia requerida para la observancia y cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan esta materia. Si dentro de los procesos adoptados se encuentra el mecanismo de firma electrónica, las entidades deberán acogerse a lo establecido en el Decreto 2364 de 2012 que reglamento el artículo 7 de la Ley 527 de 1999”.</i></p> <p><i>4. Para los procedimientos que requieran el uso de tecnologías, las entidades deben establecer metodologías de trabajo en equipo interdisciplinario, con las áreas correspondientes, en las que deberían estar tanto el área de tecnología como las áreas de planeación, control interno, gestión documental, entre otras, para que se garantice el valor probatorio de los documentos que se llegaren a firmar y se articulen con la gestión de riesgos y del conocimiento de la entidad”.</i></p>	<p>Mediante la Circular No. 2020400000104 del 14 de abril de <i>por la cual se establecen los Lineamientos Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales</i>, y se impartieron los siguientes requisitos para el cumplimiento Decreto 2364 de 2012 que reglamento el artículo 7 de la Ley 527 de 1999.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el manejo de las comunicaciones oficiales como: memorandos, oficios y circulares, deberán elaborarse a través del Sistema de Gestión Documental y firmar de manera electrónica con el token de firma certificada. • Para aquellas Dependencias, que no cuenten con firma electrónica certificada, proyectaran documentos a sus superiores para que por intermedio de ellos se firmen las respectivas comunicaciones. • Para la recepción de solicitudes se deberá habilitar el portal de solicitudes a través de la Página Web de PNNC. • Para la firma de actos administrativos como resoluciones se firmarán de manera digital y se socializarán a nivel nacional por correo electrónico o por los medios regulados internamente por la entidad. <p>Esta normatividad ha sido constantemente socializada a través de flashes informativos como se muestra en la Imagen No. 1.</p> <p>Con base en la Gestión Documental y en el ejercicio de creación y elaboración de comunicaciones oficiales en tiempos de emergencia sanitaria se elaboró circular No. 2020400000134 Firma Digital se recuerda el manejo de firmas digitales como mecanismos para la asignación de firmas digitales con el fin de asegurar y autenticar la identidad del autor o responsable de cada unidad de decisión para la elaboración de documentos, así mismo la Circular No. 2020400000104 del 14 de abril de <i>por la cual se establecen los Lineamientos Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales</i>.</p>

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

No se presenta Observación ni No Conformidad.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p><i>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i></p> <p>“B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</p> <p><i>5. En virtud del principio de Orden Original establecido en el artículo 11 de la Ley 594 de 2000, las entidades deberán una vez superada la emergencia, incorporar en los respectivos expedientes los documentos originados, recibidos, tramitados y firmados durante la contingencia, para lo cual deberán validar si es necesario imprimir y tomar firmas manuscritas. Los documentos se deben incluir en los expedientes de acuerdo con su clasificación según la respectiva Tabla de Retención Documental (TRD), actualizando la Hoja de Control y diligenciando el Inventario Documental (FUID)”.</i></p>	<p>El Grupo de Procesos Corporativos a través de la Circular No. 2020400000104 del 14 de abril de 2020, se indica que: “con base en los principios fundamentales de la Archivística y en especial al Principio de Orden Original que consagra , que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo y la Circular Externa No. 001 del Archivo General de la Nación las entidades deberán una vez superada la emergencia, incorporar en los respectivos expedientes los documentos originados, recibidos, tramitados y firmados durante la contingencia, para lo cual deberán validar si es necesario imprimir y tomar firmas manuscritas.” Información que ha venido siendo socializada a través de correo electrónico a manera de flas informativos como se muestran en las imágenes Nos. 1.</p>
<p>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</p> <p>No se presenta Observación ni No Conformidad.</p>	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p><i>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i></p> <p>“B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</p> <p><i>6. Para el trámite y radicación de documentos, la entidad deberá disponer de correos y medios electrónicos oficiales, adicionalmente podrá habilitar, formularios electrónicos en el portal web, sedes electrónicas, líneas de atención y/o canales de comunicación digital. Estos mecanismos tecnológicos deberán asignar un número consecutivo</i></p>	<p>Desde que se inició la emergencia sanitaria se generaron canales de atención “para el trámite de radicación de documentos y trámites a través del enlace de transparencia y acceso a la información, se establecieron canales de contacto y formularios electrónicos para la gestión de peticiones, https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/”</p> <p>Por otra parte, es importante informar que a pesar de la ampliación de la emergencia sanitaria a través de la resolución no. 666 de 2022 hasta el 30 de junio, Parques Nacionales Naturales ha regulado la presencialidad en</p>

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021


<i>único de radicación, a las comunicaciones oficiales recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío”.</i>	la Entidad, y en las oficinas de Atención al Ciudadano y Correspondencia se ha venido trabajando de manera presencial lo que ha permitido la interlocución con los usuarios externos e internos por los diferentes canales de atención que presta la Entidad.
---	---

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD: No se presenta Observación ni No Conformidad.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<i>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i> “B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES <i>7.Los ciudadanos que eleven peticiones durante la emergencia decretada por el Gobierno Nacional deberán indicar la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones”.</i>	Mediante la circular No. 2020400000104 del 14 de abril de 2020 y con base en el marco normativo establecido en el Decreto 491 de 2020, Parques Nacionales Naturales de Colombia, en la Página web de la Entidad cuenta con notificaciones electrónicas donde los usuarios pueden generar las peticiones quejas y reclamos tal y como se muestra en la imagen No. 4. Así mismo y como se informó en el punto No. 06, en Parques Nacionales Naturales se reguló la presencialidad en las sedes administrativas permitiendo la comunicación con los usuarios por los diferentes canales que tiene habilitados para dicha gestión.
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD: No se presenta Observación ni No Conformidad.	

5. RECOMENDACIONES

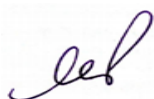
- El Grupo de Procesos Corporativos debe continuar con las socializaciones y las campañas sobre Lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales, a los servidores públicos y contratistas que hacen parte de los procesos de producción, gestión, trámite, organización y conservación de los documentos, a velar por la salvaguarda y custodia del patrimonio documental de Parques Nacionales Naturales de Colombia, en cumplimiento de los requerimientos de Ley.
- Es importante que el Grupo de Procesos Corporativos tenga documentado el cumplimiento de todas las directrices establecidas por el Gobierno Nacional a raíz de la declaración de emergencia sanitaria por COVID 19, las cuales en cualquier momento pueden ser susceptibles de verificación parte de cualquier ente de control.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

6. CONCLUSIONES

- El Grupo de Procesos Corporativos de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC, está dando cumplimiento a la Circular Externa No.001 del 31 de marzo de 2020 "Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales" a raíz de la declaración de la emergencia sanitaria por COVID 19.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Viviana Rocío Duran Castro