



**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 ABRIL AL 30 DE ABRIL DE 2022

Bogotá D.C., 17 de junio de 2022



GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
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 abril al 30 de abril 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 abril al 30 de abril de 2022, se recibieron 88 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 abril al 30 de abril 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



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.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co

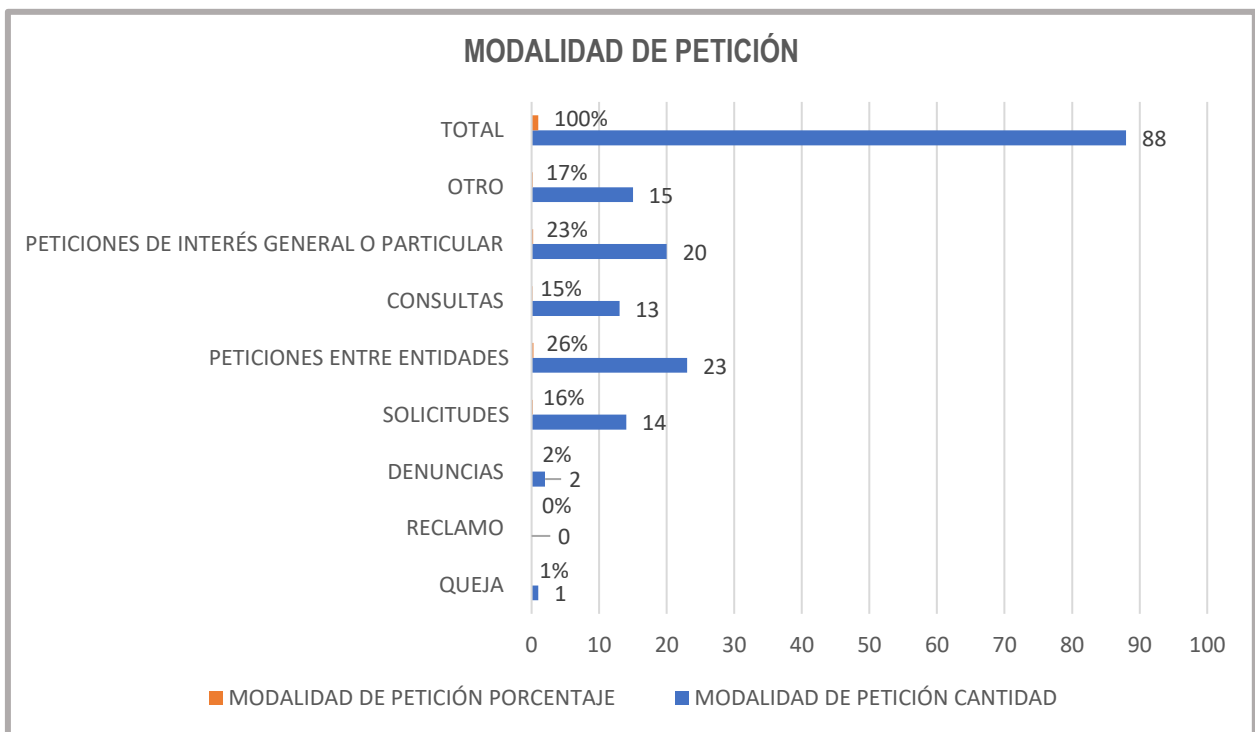


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 abril al 30 de abril de 2022 y el 01 de abril al 30 de abril de 2021.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Atención al ciudadano.

De 88 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Peticiónes entre entidades” con 23 casos equivalente al 26% seguido de, “Peticiónes de interés general o particular” con 20 casos equivalente al 23%, “Otro” con 15 casos equivalente al 17%, “Solicitudes” con 14 casos que representan el 16%; “Consultas” 13 casos que equivale al 15%, “Denuncias” con 2 casos equivalente al 2%, “Queja” con 1 caso equivalente al 1% y “Reclamo” con 0 casos equivalentes al 0%.



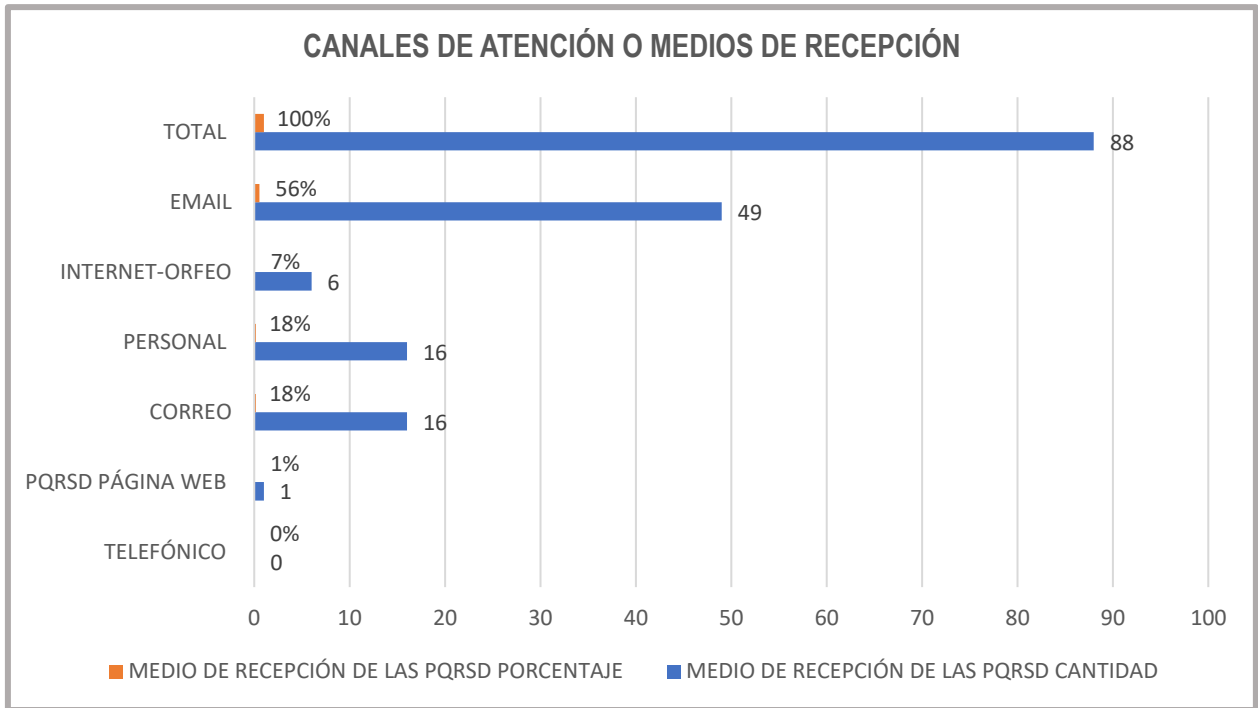
El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co



GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN



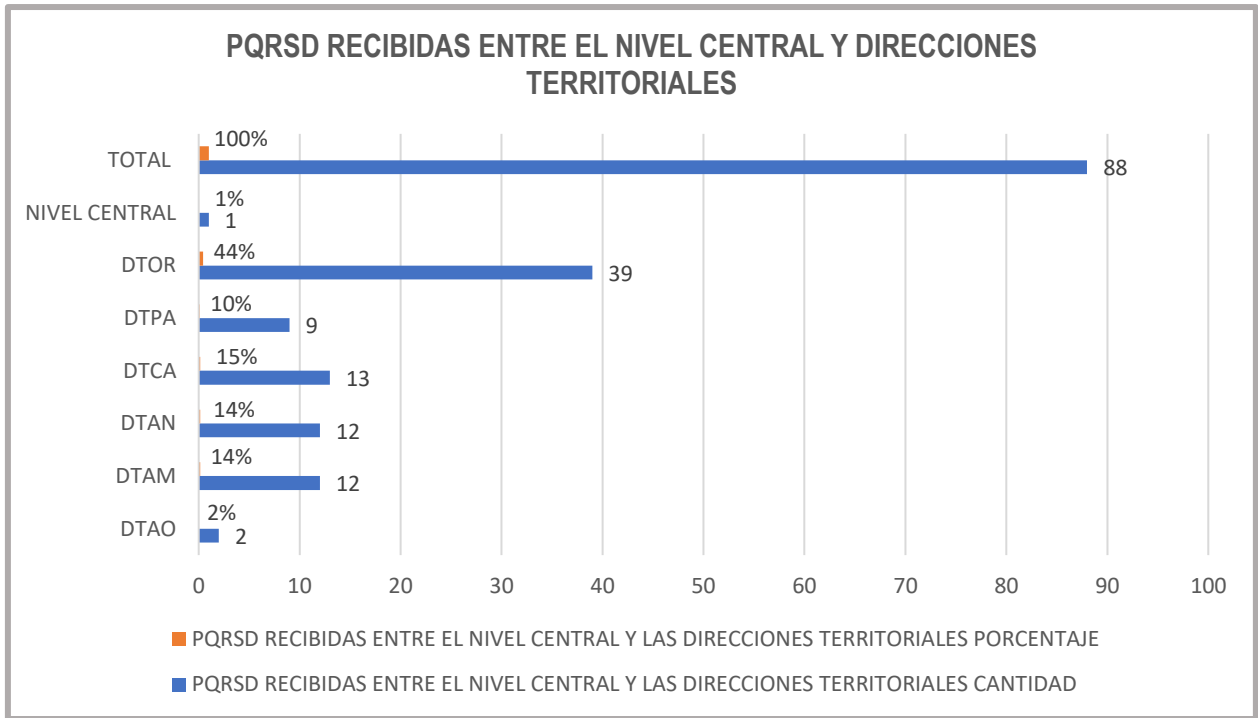
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email" con 49 radicados, que equivale al 56%, el "Correo" con 16 solicitudes equivalente al 18%, el "Personal", con 16 solicitudes que equivale al 18%; seguido del "Internet-Orfeo" con 6 radicados que equivale al 7%, "PQRS Página Web" con 1 radicados, que equivale al 1% 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.

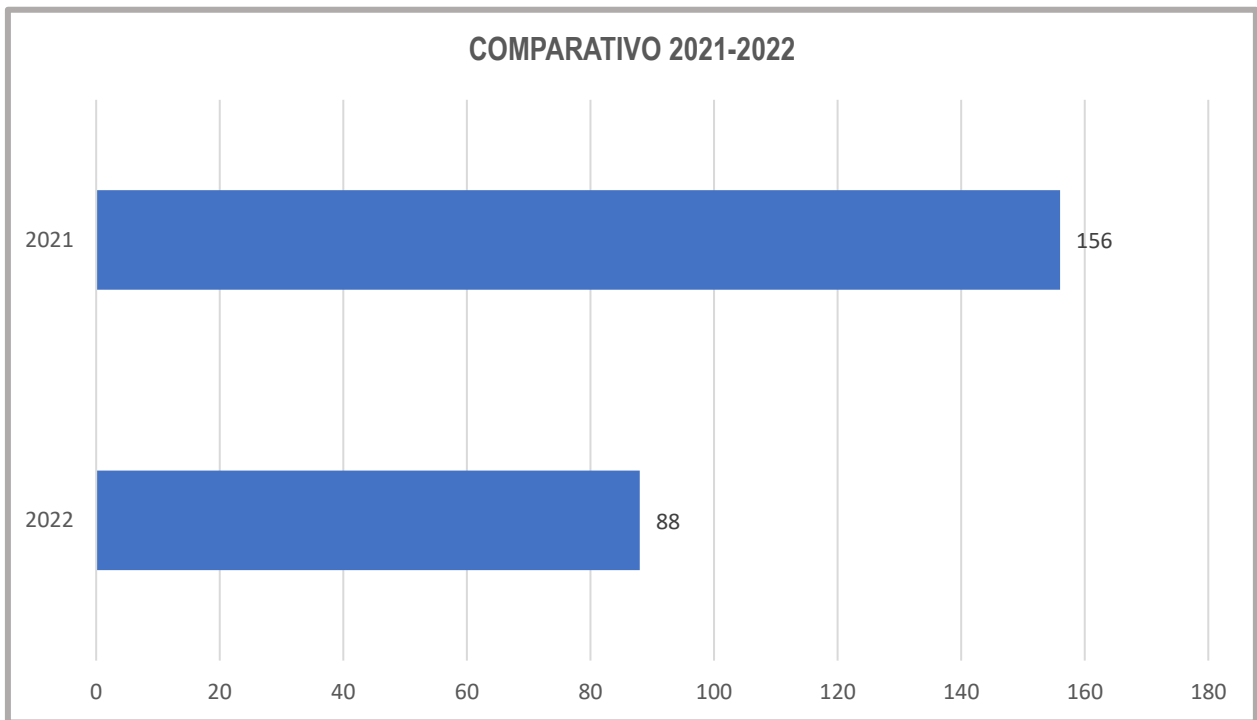
Según la gráfica el 44% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Orinoquia con 39 peticiones, el 15% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Caribe 13 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 14%, lo que corresponde a 12 peticiones; la Dirección Territorial Amazonia con el 14%, lo que corresponde a 12 peticiones; seguido por la Dirección Territorial Pacifico con 10%, lo que corresponde a 9 peticiones; la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 2%, lo que corresponde a 2 peticiones y Nivel Central con el 1%, lo que corresponde a 1 peticiones.





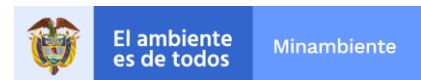
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 1° AL 30 DE ABRIL DE 2021 Y EL 1° DE ABRIL AL 30 DE ABRIL DE 2022



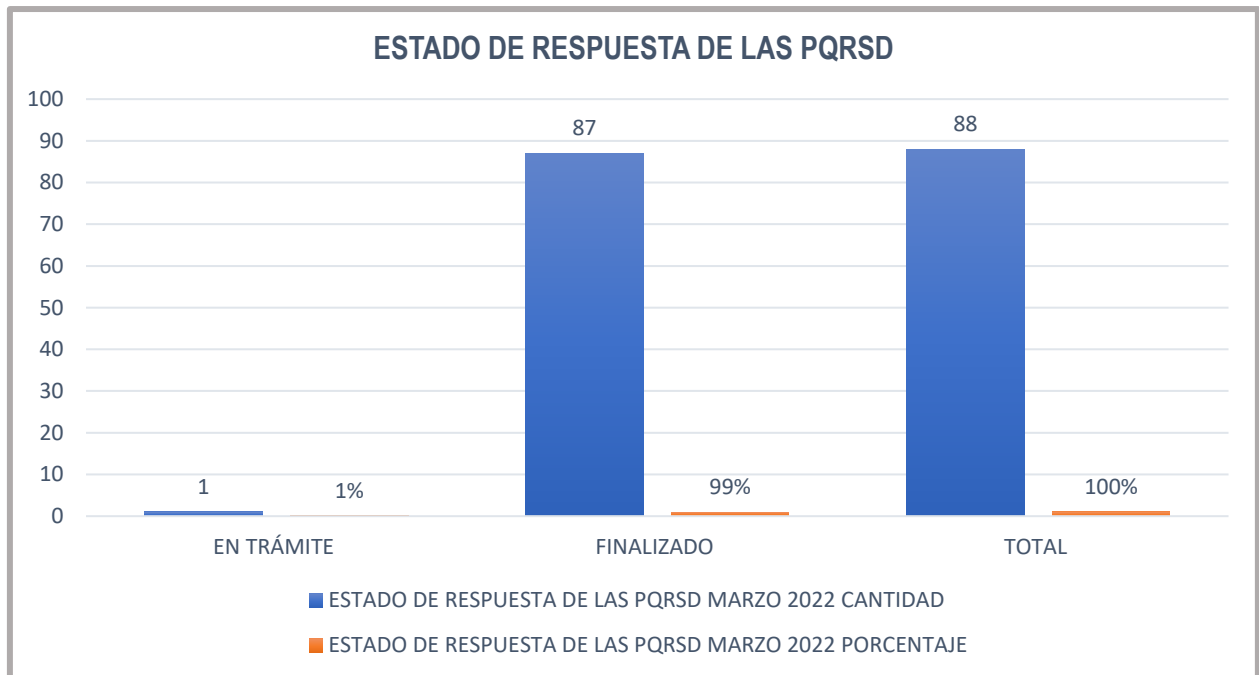
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de abril de 2022, se radicaron 88 PQRSD, evidenciando que el requerimiento más reiterado fue "Peticiónes entre entidades" con 23 radicados, cuando para el mismo periodo del año 2021 se radicaron 156 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue "Otro" con 68 radicados, disminuyendo en 68 del total de radicaciones.





GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 88 solicitudes radicadas, 87 equivalente al 99% las cuales fueron contestadas dentro de los términos legales y 1 radicado que equivale al 1%, a la fecha de elaboración del presente informe está pendiente de respuesta, no se encuentra 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 del 01 al 30 de abril de 2022, se pudo constatar que un (1) requerimiento radicado y en estado en trámite, no guardan la trazabilidad de las respuestas a los mismos, el cual es:

1. 20224600037082 del 06 de abril de 2022, cuya modalidad es “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 20 de mayo 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 presenta la tabla resumen:

No RADICADO	TERRITORIAL	COMENTARIO
20224600037082	DTAN	Estado en trámite, vencimiento en los términos de ley para dar respuesta





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Para los siguientes 11 radicados no se identifica en el gestor documental la evidencia del envío de respuesta al peticionario, así:

1. 20227570006152 del 26 de abril de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 15 de junio 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 radicada el día 31 de mayo de 2022.
2. 20227570005902 del 13 de abril de 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 27 de mayo 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 radicada el día 19 de abril de 2022.
3. 20227210000662 del 20 de abril de 2022, cuya modalidad es “Solicitudes” asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 20 días para contestar y vence este término el 02 de junio 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 radicada el día 24 de abril de 2022.
4. 20225160044442 del 26 de abril 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 08 de junio 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 radicada el día 19 de abril de 2022.
5. 20225160043402 del 22 de abril 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 07 de junio 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 radicada el día 29 de abril de 2022.
6. 20225160043362 del 22 de abril 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 07 de junio 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 radicada el día 29 de abril de 2022.
7. 20225160043342 del 22 de abril 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 07 de junio 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 radicada el día 26 de abril de 2022.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

8. 20225160042902 del 21 de abril 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de junio de 2022. 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”. Se evidencia respuesta radicada el día 26 de abril de 2022.
9. 20225160039092 del 08 de abril 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 24 de mayo de 2022. 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”. Se evidencia respuesta radicada el día 22 de abril de 2022.
10. 20225160035352 del 04 de abril 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 18 de mayo de 2022. 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”. Se evidencia respuesta radicada el día 22 de abril de 2022.
11. 20225160035342 del 04 de abril 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 18 de mayo de 2022. 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”. Se evidencia respuesta radicada el día 06 de abril de 2022.
12. 20225160043382 del 22 de abril 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 07 de junio de 2022. 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”. Se evidencia respuesta radicada el día 29 de abril de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227570006152	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20227570005902	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20227210000662	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225160044442	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225160043402	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225160043362	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225160043342	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225160042902	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225160039092	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225160035352	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

No RADICADO	COMENTARIO
20225160035342	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225160043382	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario

Para los siguientes 3 radicados cuentan con la respuesta, pero sin firma en el gestor documental y con la evidencia del envío de respuesta al peticionario, así:

1. 20225730045512 del 28 de abril 2022, cuya modalidad es "Petición entre entidades", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 10 de junio 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 radicada el día 03 de mayo de 2022.
2. 20225680044142 del 26 de abril 2022, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 08 de junio 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 radicada el día 19 de mayo de 2022.
3. 20224600045312 del 28 de abril 2022, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 10 de junio 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 radicada el día 09 de mayo de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20225730045512	Radicado de respuesta sin firma
20225680044142	Radicado de respuesta sin firma
20224600045312	Radicado de respuesta sin firma

Para los siguientes 2 radicados cuentan con la respuesta, pero sin firma en el gestor documental y sin la evidencia del envío de respuesta al peticionario, así:

1. 20227050001742 del 29 de abril 2022, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 13 de junio de 2022. Se amplía el término de respuesta a 10 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Se evidencia respuesta radicada el día 29 de abril de 2022.
2. 20225680044312 del 26 de abril 2022, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 08 de junio de 2022. Se amplía el término



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

de respuesta a 10 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 28 de abril de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

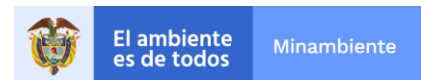
No RADICADO	COMENTARIO
20227050001742	Respuesta sin firma y sin evidencia de envío de la respuesta al peticionario.
20225680044312	Respuesta sin firma y sin evidencia de envío de la respuesta al peticionario.

Para los siguientes 4 radicados se encuentran clasificados por diferentes conceptos, respuesta mediante formato de memorando, respuesta brindada por correo electrónico, modificación del formato de oficio.

1. 20227060001422 del 01 de abril 2022, cuya modalidad es “Peticiones de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de mayo 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 radicada el día 20 de abril de 2022.
2. 20224600044172 del 26 de abril 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 de junio de 2022. Se amplía el término de respuesta a 5 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de junio de 2022.
3. 20224600040322 del 13 de abril 2022, cuya modalidad es “Peticiones de interés general o particular”, asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 27 de mayo 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 radicada el día 05 de mayo de 2022.
4. 20224600032622 del 01 de abril 2022, cuya modalidad es “Peticiones de interés general o particular”, asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de mayo 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 radicada el día 04 de abril de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227060001422	Respuesta en formato de memorando y sin evidencia de envío de la respuesta al peticionario
20224600044172	Respuesta en formato de memorando
20224600040322	Formato de oficio alterado (código de barras)





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

No RADICADO	COMENTARIO
20224600032622	La respuesta no quedo por medio de oficio, se utilizó como medio de respuesta el correo electrónico.

A continuación, se presentan lo pantallazos de los documentos, así:

Villavicencio, Meta.

**MEMORANDO No.
20227030002131**

FECHA: 20-04-2022

PARA: JUAN DE DIOS DUARTE SANCHEZ
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

DE: JUAN CARLOS CLAVIJO FLÓREZ
DIRECTOR TERRITORIAL ORINOQUIA (E)

ASUNTO: REMISIÓN PROCESO SANCIONATORIO DTOR-003-2011 PNN CHINGAZA
RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CONTRA LA RESOLUCIÓN No.
05 DEL 09 DE NOVIEMBRE DE 2016.

Cordial saludo;

Teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 6° de la Resolución No. 0476 del 28 de diciembre del 2012 de Parques Nacionales Naturales de Colombia, me permito presentar memorando remitiendo el presente Proceso Sancionatorio Ambiental seguido por ésta territorial mediante expediente No. DTOR-003-2011, en contra del señor **LIBARDO ALMANZA ALMANZA** identificado con Cedula de Ciudadanía No. 3.017.483 de Fómeque.

Por lo tanto, traslado copia del expediente en archivo PDF contentivo de (323) folios, con el fin de resolver recurso de reposición y subsidiario de apelación, con radicado No. 20227060001422 de fecha 01-04-2022, haciendo claridad que una vez analizado el escrito presentado por el recurrente apoderado, existe confusión con la fecha de expedición del acto administrativo indicada por éste, ya que la Resolución No. 05 proferida dentro del proceso ejecutivo, es del 09-11-2016 y, no del 31-12-2013, como lo señala en la sustentación del recurso, por cuanto, esta última corresponde, a la fecha de expedición de la resolución No. 05 del 2013, pero en el marco del proceso sancionatorio ambiental.

Cordialmente,


JUAN CARLOS CLAVIJO FLÓREZ
Director Territorial Orinoquía (E)

Proyectó: VVEGA
Revisó: LParrado
Anexo: Expediente DTOR-003-2011



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

La Calera, Cundinamarca.


**MEMORANDO No.
20227160001491**

FECHA: 03-06-2022
PARA: PEDRO ANDRÉS MALAVER BOGOTÁ
ESTUDIANTE
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
DE: JUAN CARLOS CLAVIJO FLOREZ
Jefe de Área Protegida
Parque Nacional Natural Chingaza
ASUNTO: Solicitud de información

Cordial saludo,

Agradecemos de antemano contemplar la experiencia del área protegida en esta estrategia de conservación regional. Teniendo en cuenta su solicitud me permito compartir una estrategia de conectividad ecológica y un análisis de conectividad ecológica realizado por el equipo del área protegida para identificar prioridades en términos de gestión ambiental en el territorio en el que se enmarca el Parque Nacional Natural Chingaza. Sin embargo, teniendo en cuenta su interés en términos investigativos quisiera compartir el correo del profesional de investigación, monitoreo y restauración ecológica del área protegida (profesional.chingaza@parquesnacionales.gov.co) para que pueda ampliar y complementar la información que es de su interés en otros espacios.

Cordialmente:


JUAN CARLOS CLAVIJO FLOREZ
Jefe de Área Protegida
Parque Nacional Natural Chingaza

Proyectó: JCLAVIJO

Código de dependencia 671
PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA NEVADA DE SANTA MARTA
SANTA MARTA – MAGDALENA.,



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20226710002481
Fecha: 05-05-2022

Señora:
MARÍA ISABEL VÁSQUEZ GÓMEZ
Estudiante de Ingeniería Forestal
Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín.
mivasquezqo@unal.edu.co

Asunto: *Respuesta a su solicitud de visita a la Estación Experimental de San Lorenzo*

Cordial saludo.



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Respuesta Radicado No. 20224600032622

1 mensaje

Buzón PNN SUMAPAZ <sumapaz@parquesnacionales.gov.co>
Para: mlramirez@educacionbogota.edu.co
CC: Angelica Palacios <palaciosangelica888@gmail.com>

4 de abril de 2022, 12:01

Señora:

Maira Ramírez Cortés
Docente
Colegio Antonio García IED
Localidad de Ciudad Bolívar
Email: mlramirez@educacionbogota.edu.co

Cordial saludo,

Para su conocimiento, se aclara que el Parque Nacional Natural Sumapaz NO cuenta con infraestructura adecuada que facilite la atención al visitante, ni guianza turística, zona de parqueo, servicio de alimentación, servicio de hospedaje, ni Camping, ni unidades sanitarias y **todos los senderos se encuentran cerrados al público.**

Sin embargo, el Parque facilita en ocasiones acompañamiento a pequeños grupos (máximo 30 personas) en el marco la línea de Educación Ambiental, que debe realizarse necesariamente con el acompañamiento de un funcionario del PNN Sumapaz quien indicará las instrucciones respectivas a seguir, con el fin de evitar impactos negativos, que se pueden producir en el ecosistema de páramo, ya que este es considerado frágil y de lenta recuperación.

El único sector autorizado, es la entrada norte del área protegida conocida como lagunas de Chisacá, ubicado en la zona rural de Bogotá en el límite de la localidad 20 de Sumapaz y 5 de Usme, a unos 30 Kilómetros del Casco urbano de Usme Pueblo.

Teniendo en cuenta que el área protegida no cuenta con senderos adecuados para la realización de caminatas y/o recorridos, a los estudiantes solo **se permite hacer actividades de fotografía y contemplación del paisaje desde el mirador a la laguna de los tunjos**, el cual se encuentra a 3.720 m.s.n.m.

Los días para agendar el acompañamiento de las visitas académicas, al Parque Nacional Natural Sumapaz, son únicamente los lunes, la agenda disponible está desde el mes de mayo del 2022 en adelante.

Por otro lado, el Parque Nacional Natural Chingaza cuenta con el **programa colegio al parque** el cual busca generar experiencias de aprendizaje con docentes y estudiantes a través de salidas pedagógicas guiadas en el área protegida. Si es de su interés, puede realizar la respectiva inscripción en el siguiente formulario https://docs.google.com/forms/d/11NC0LjBzWtUKhD1DTpn8PEOoAQqvHZ7bpQwWK3eH4fE/viewform?edit_requested=true o solicitar su reserva al correo atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co

Teniendo en cuenta la información anterior, quedo atenta a su decisión y cualquier inquietud adicional será atendida.

Gracias

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados pendientes de respuesta correspondientes al mes de abril 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
20227570006162	27/04/2022	CONSULTA	DTPA	16/06/2022	20227660003541	18/05/2022
20227570006112	25/04/2022	CONSULTA	DTPA	15/06/2022	20227660003561	18/05/2022
20227570005912	13/04/2022	CONSULTA	DTPA	27/05/2022	20227660002741	21/04/2022
20227570005852	11/04/2022	CONSULTA	DTPA	02/06/2022	20227660003811	26/05/2022
20227570005842	11/04/2022	CONSULTA	DTPA	02/06/2022	20227660003821	26/05/2022
20227570005832	11/04/2022	CONSULTA	DTPA	02/06/2022	20227660003791	25/05/2022
20227220000443	12/04/2022	QUEJA	DTOR	26/05/2022	20227010005763	19/04/2022



El ambiente es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20227210000652	12/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	26/05/2022	20227030002501	04/05/2022
20227190000702	08/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	24/05/2022	20222000104541	12/05/2022
20227190000572	01/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	17/05/2022	20227030002491	03/05/2022
20227060001732	28/04/2022	SOLICITUDES	DTOR	10/06/2022	20227030002601	05/05/2022
20227060001722	28/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	10/06/2022	20227030002701	11/05/2022
20227060001712	28/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	10/06/2022	20227030002461	02/05/2022
20227060001692	27/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	09/06/2022	20227030003071	18/05/2022
20227060001682	27/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	09/06/2022	20227030002481	02/05/2022
20227060001662	27/04/2022	SOLICITUDES	DTOR	09/06/2022	20227030003121	20/05/2022
20227060001652	25/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	08/06/2022	20227030003291	27/05/2022
20227060001642	22/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	07/06/2022	20227030002381	25/04/2022
20227060001632	21/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	06/06/2022	20227030002371	25/04/2022
20227060001622	21/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	06/06/2022	20227030002341	22/04/2022
20227060001612	21/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	06/06/2022	20227030002351	22/04/2022
20227060001602	21/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	06/06/2022	20227030002391	26/04/2022
20227060001592	12/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	26/05/2022	20227030002101	18/04/2022
20227060001562	07/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	23/05/2022	20227030002631	09/05/2022
20227060001452	04/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	18/05/2022	20227030002471	02/05/2022
20227060001412	01/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	17/05/2022	20227030001721	06/04/2022
20227060001382	01/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	17/05/2022	20227030001791	07/04/2022
20226720002752	05/04/2022	CONSULTA	DTCA	26/05/2022	20226720002811	26/05/2022
20226660000182	26/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	08/06/2022	20226660002161	02/05/2022
20226660000172	21/04/2022	DENUNCIAS	DTCA	06/06/2022	20226660002251	12/05/2022
20226610001462	13/04/2022	SOLICITUDES	DTCA	27/05/2022	20226610001462	13/04/2022
20226610001302	05/04/2022	CONSULTA	DTCA	26/05/2022	20226550002101	11/04/2022
20226610001282	04/04/2022	DENUNCIAS	DTCA	18/05/2022	20226710002311	20/04/2022
20226610001132	01/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	17/05/2022	20226720001691	20/04/2022
20226610001112	01/04/2022	CONSULTA	DTCA	17/05/2022	20226550002371	26/04/2022
20226200001452	29/04/2022	OTRO	DTAO	13/06/2022	20226200001251	25/05/2022
20225730043592	25/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	08/06/2022	20222300085891	28/04/2022



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20225690032762	01/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	17/05/2022	20225690000711	01/04/2022
20225680043472	25/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	08/06/2022	20225680001511	26/04/2022
20225680043422	22/04/2022	SOLICITUDES	DTAN	07/06/2022	20225680002271	31/05/2022
20225680041942	20/04/2022	SOLICITUDES	DTAN	02/06/2022	20225680001601	03/05/2022
20225680041532	19/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	01/06/2022	20225680001481	19/04/2022
20225680036192	05/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	19/05/2022	20225680001441	13/04/2022
20225540035872	05/04/2022	CONSULTA	DTAN	26/05/2022	20225500001081	27/04/2022
20225160043392	22/04/2022	OTRO	DTAM	07/06/2022	20225160001141	29/04/2022
20225160039102	08/04/2022	OTRO	DTAM	24/05/2022	20225160001101	22/04/2022
20225160036532	05/04/2022	OTRO	DTAM	19/05/2022	20222300082171	22/04/2022
20224600046052	29/04/2022	OTRO	DTAO	13/06/2022	20226200001261	25/05/2022
20224600045662	29/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	13/06/2022	20221000116471	27/05/2022
20224600045132	27/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	09/06/2022	20227030002591	05/05/2022
20224600045092	27/04/2022	SOLICITUDES	DTCA	09/06/2022	20226530002501	06/05/2022
20224600044842	27/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	09/06/2022	20227190000701	02/05/2022
20224600044812	27/04/2022	SOLICITUDES	DTCA	09/06/2022	20226660002371	17/05/2022
20224600044752	27/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	09/06/2022	20227030002451	02/05/2022
20224600043942	25/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	08/06/2022	20227030003131	20/05/2022
20224600043212	22/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	07/06/2022	20225050000971	04/05/2022
20224600043052	22/04/2022	SOLICITUDES	DTPA	07/06/2022	20227660003351	10/05/2022
20224600040342	13/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	27/05/2022	20227030002091	18/04/2022
20224600039582	11/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	25/05/2022	20227030003001	13/05/2022
20224600039362	11/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	25/05/2022	20227030002151	20/04/2022
20224600039312	11/04/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	25/05/2022	20227030002441	29/04/2022
20224600039232	11/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	25/05/2022	20226660002151	19/04/2022
20224600037712	07/04/2022	OTRO	DTOR	23/05/2022	20227160001321	04/05/2022
20224600036862	06/04/2022	SOLICITUDES	DTAN	06/05/2022	20225660000951	12/04/2022
20224600035682	05/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	19/05/2022	20227030002111	19/04/2022
20224600035412	04/04/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	18/05/2022	20227030001781	07/04/2022

Tabla No 1: 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.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Lo anterior evidencia que se tienen los registros de los datos incorporados en el Gestor Documental ORFEO para los radicados correspondientes al periodo abril 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 aseguren tener la información registrada en el Gestor Documental Orfeo que permita visualizar las fechas de cumplimiento en las respuestas generadas para el radicado relacionado en el informe del periodo correspondiente al mes de abril del 2022 y de igual forma se generen los mecanismos que asegure que cada responsable de la PQRSD, la atienda oportunamente.

OBSERVACIONES

- En el periodo del 01 de abril al 30 de abril del 2022, no se anexó la evidencia del envío de la respuesta al peticionario, impidiendo realizar el trámite de cierre conforme al instructivo PQRSD.
- La modalidad de petición "Otro" no se encuentra dentro las modalidades mencionadas en el instructivo de PQRSD por lo que la falta de clasificación adecuada, podría generar incumplimientos con los tiempos establecidos por ley.
- El traslado por competencia se debe realizar mediante el histórico del gestor documental y no a través de un memorando, de lo contrario, genera inconsistencias en la matriz de PQRSD, impidiendo su adecuado seguimiento.

RECOMENDACIONES

- El Gestor Documental Orfeo cuente con las fechas de respuestas conforme al Decreto 491 del 2020 para 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.
- Generar por parte del Grupo de Atención al Ciudadano sensibilizaciones para los servidores públicos de PNNC que aumente la conceptualización para una tipificación y radicación de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes.
- Realizar un seguimiento mensual por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a las PQRSD que están pendientes por cierre, para dar las alertas respectivas al responsable del requerimiento.
- Generar por parte del gestor documental las alertas vía correo electrónico a los responsables de las PQRS, con copia al jefe inmediato para evitar incumplimientos a los términos de ley.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más solicitada en el periodo de 01 de abril del 2022 al 30 de abril de 2022 fue “Peticiones entre entidades” con 23 casos para un 26%, le sigue “Peticiones de interés general o particular” con 20 casos equivalente al 23%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es la Dirección Territorial Orinoquia DTOR con un 44% seguido de la Dirección Territorial Caribe con el 13%
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de abril del 2022 al 30 de abril del 2022 fue el “Email” con 49 solicitudes que equivale al 56%; seguido de “Personal” con 16 solicitudes, que equivale al 18% y de “Correo” con 16 solicitudes, que equivale al 18%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 de abril del 2022 al 30 de abril del 2022, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 43% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 156 a 88 solicitudes.

GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: YYPO

Revisado por: VRDC- Contratista GCI



El ambiente
es de todos

Minambiente