



**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 JUNIO AL 30 DE JUNIO DE 2022

Bogotá D.C., 11 de julio 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 al 30 de junio 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 al 30 de junio de 2022, se recibieron 77 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 al 30 de junio 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	DE	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO RESPUESTA	DE
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	



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

CLASE PETICIÓN	DE	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO RESPUESTA	DE
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	
Solicitud Información	de	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 autoridades	entre	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles	
Peticiones Congreso	del	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 personales	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 personales	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.



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

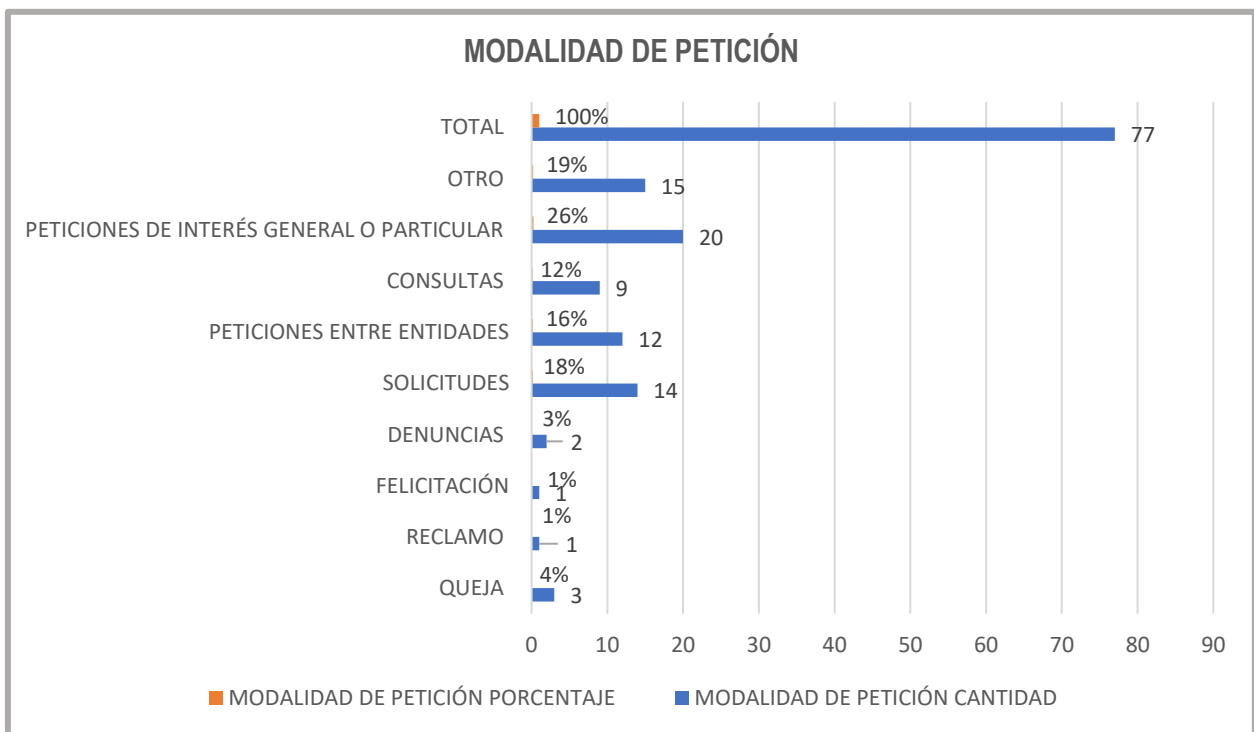


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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

GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Atención al ciudadano.

De 77 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Petición de interés general o particular” con 20 casos equivalente al 26% seguido de, “Otro” con 15 casos equivalente al 19%, “Solicitudes” con 14 casos equivalente al 18%, “Petición entre entidades” con 12 casos que representan el 16%; “Consultas” 9 casos que equivale al 12%, “Queja” con 3 casos equivalente al 4%, “Denuncias” con 2 casos equivalente al 3% y “Reclamo” con 1 caso equivalentes al 1% y “Felicitaciones” con 1 caso equivalente al 1%.



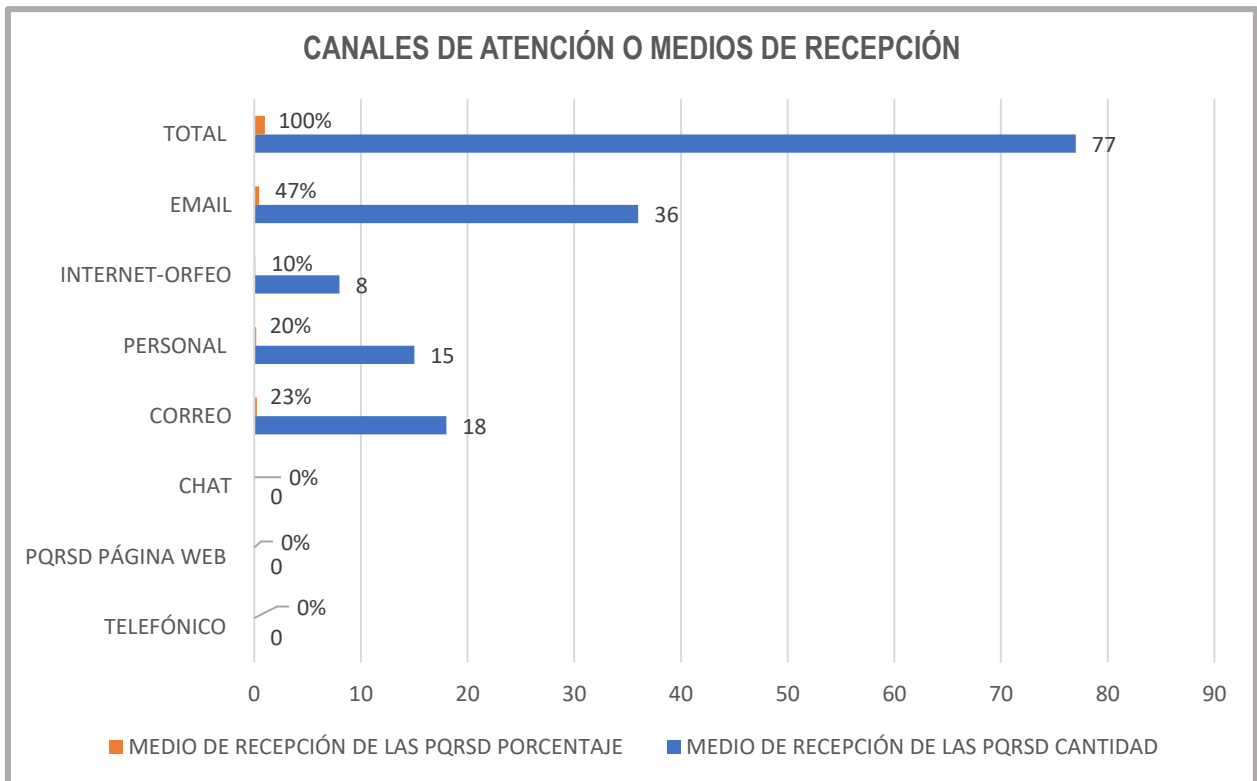
El ambiente
es de todos

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



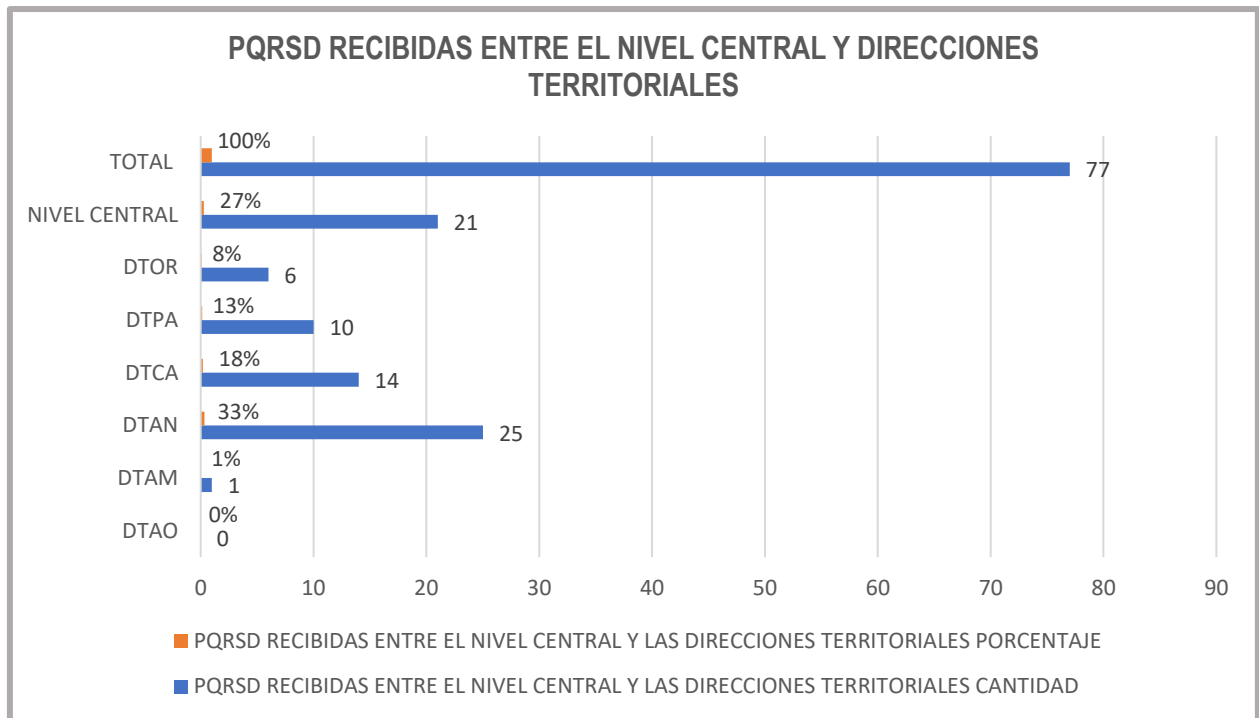
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el “Email” con 36 radicados, que equivale al 47%, el “Correo” con 18 solicitudes equivalente al 23%, el “Personal”, con 15 solicitudes que equivale al 20%; seguido del “Internet-Orfeo” con 8 radicados que equivale al 10%, “PQRS Página Web” con 1 radicados, que equivale al 1%, “Chat” con 1 radicado, 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 33% de las peticiones fueron recibidas en Dirección Territorial Andes Nororientales con 25 peticiones, el 27% de las peticiones fueron recibidas en Nivel Central 21 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Caribe con el 18%, lo que corresponde a 14 peticiones; la Dirección Territorial Pacífico con el 13%, lo que corresponde a 10 peticiones; seguido por la Dirección Territorial Orinoquia con 8%, lo que corresponde a 6 peticiones; la Dirección Territorial Amazonia con el 1%, lo que corresponde a 1 peticiones y Dirección Territorial Andes Occidentales con el 0%, lo que corresponde a 0 peticiones.



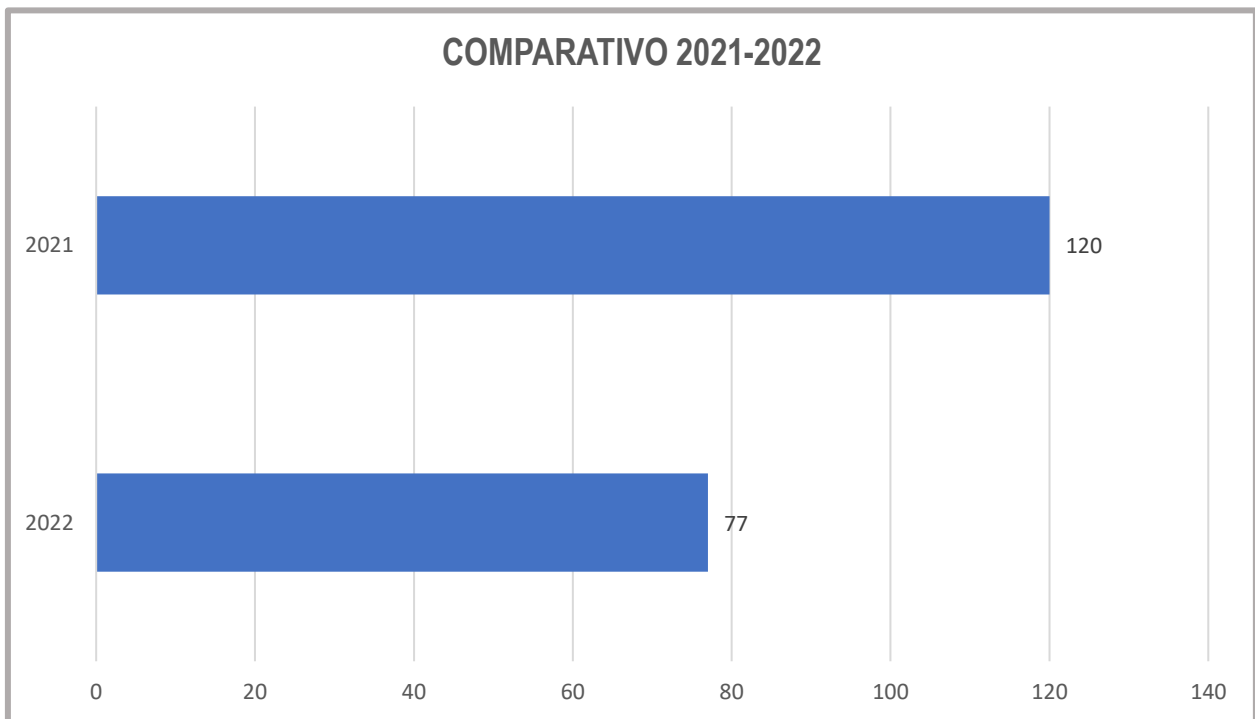
El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2022, se radicaron 77 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue "Peticiónes de interés general o particular" con 20 radicados, cuando para el mismo periodo del año 2021 se radicaron 120 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue "Peticiónes de interés general o particular" con 44 radicados, disminuyendo en 43 del total de radicaciones.

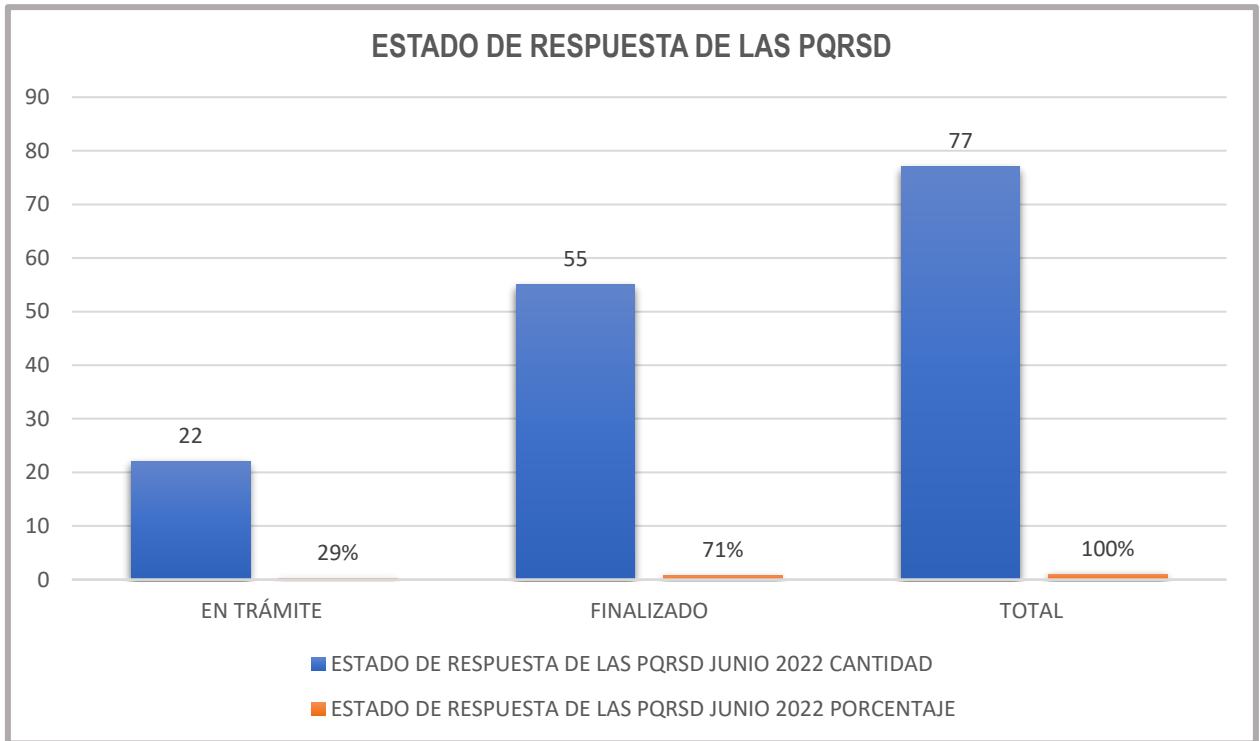


El ambiente
es de todos

Minambiente



GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Según la gráfica se evidencia que, de las 77 solicitudes radicadas, 55 equivalente al 71% las cuales fueron contestadas y 22 radicados que equivalen al 29%, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta, los cuales se encuentran 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 al 30 de junio de 2022, se pudo constatar que veintiuno (21) requerimientos radicados, y en estado en trámite, no guardan la trazabilidad de la respuesta de estos, los cual son:

1. 20227570010312 del 29 de junio de 2022, cuya modalidad es “Denuncia”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 22 de julio de 2022.
2. 20227570010302 del 29 de junio de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 12 de agosto de 2022.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

3. 20227570010292 del 29 de junio de 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 12 de agosto de 2022.
4. 20227570010242 del 28 de junio de 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 11 de agosto de 2022.
5. 20227570010192 del 23 de junio de 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 09 de agosto de 2022.
6. 20226700000802 del 28 de junio de 2022, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 13 de julio de 2022.
7. 20225730077672 del 28 de junio de 2022, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 21 de julio de 2022.
8. 20225730077272 del 28 de junio de 2022, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 21 de julio de 2022.
9. 20225700077322 del 28 de junio de 2022, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 21 de julio de 2022.
10. 20225700077312 del 28 de junio de 2022, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 21 de julio de 2022.
11. 20225690074122 del 16 de junio de 2022, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 12 de julio de 2022.
12. 20225680077432 del 28 de junio de 2022, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de julio de 2022.
13. 20225680076952 del 24 de junio de 2022, cuya modalidad es "Peticiónes de interés general o particular", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de julio de 2022.
14. 20225680071872 del 13 de junio de 2022, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 29 de junio de 2022.
15. 20225660076392 del 23 de junio de 2022, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de julio de 2022.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

16. 20224600077142 del 28 de junio de 2022, cuya modalidad es "Petición de interés general o particular", asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 21 de julio de 2022.
17. 20224600077122 del 28 de junio de 2022, cuya modalidad es "Petición de interés general o particular", asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 21 de julio de 2022.
18. 20224600076852 del 24 de junio de 2022, cuya modalidad es "Petición de interés general o particular", asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el de julio de 2022.
19. 20224600076502 del 23 de junio de 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 09 de agosto de 2022.
20. 20224600076462 del 23 de junio de 2022, cuya modalidad es "Petición de interés general o particular", asignada Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de julio de 2022.
21. 20227570010312 del 15 de junio de 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 02 de agosto de 2022.
22. 20224600073192 del 15 de junio de 2022, cuya modalidad es "Felicitación", asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de julio de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227570010312	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20227570010302	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20227570010292	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20227570010242	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20227570010192	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20226700000802	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225730077672	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225730077272	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225700077322	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225700077312	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225690074122	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225680077432	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225680076952	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225680071872	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley



El ambiente
es de todos

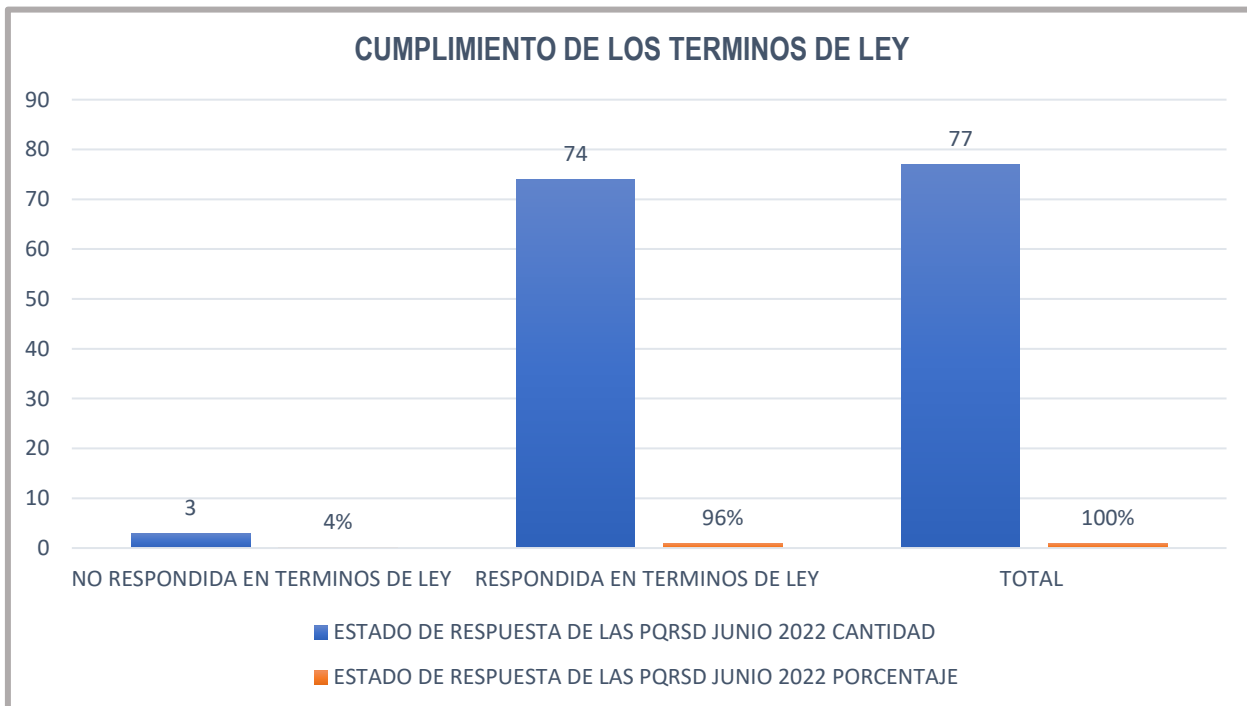
Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

No RADICADO	COMENTARIO
20225660076392	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20224600077142	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20224600077122	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20224600076852	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20224600076502	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20224600076462	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20224600073502	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20224600073192	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley

GRÁFICA No. 6 CUMPLIMIENTO DE LOS TERMINOS DE LEY PARA LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Según la gráfica se evidencia que, de las 77 solicitudes radicadas, 74 equivalente al 96% las cuales fueron contestadas dentro de los términos de ley y 3 radicados que equivalen al 4%, se evidenció incumplimiento en los términos ley para dar respuesta al peticionario, a la fecha de elaboración del presente informe.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Conforme al seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD 01 de al 30 de junio de 2022, se pudo constatar que tres (3) requerimientos radicados, no fueron respondidos en los términos estipulados, ni se le informo al peticionario que la respuesta se iba a prolongar, los cuales son:

1. 20225680074242 del 17 de junio de 2022, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 06 de junio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 07 de julio 2022 y la evidencia de envió al peticionario cuenta con fecha del día 07 de julio de 2022.
2. 20224600066522 del 03 de junio de 2022, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades” asignada a Nivel Central, la cual tiene 20 días para contestar y vence este término el 17 de junio de 2022”. Se evidencia respuesta radicada el día 18 de junio de 2022 y la evidencia de envió al peticionario cuenta con fecha del día 21 de junio de 2022.
3. 20225700068932 del 06 de junio de 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 29 de junio de 2022”. Se evidencia respuesta radicada el día 06 de julio de 2022 y no tiene evidencia de envió al peticionario.

Para el siguiente radicado (uno) cuenta con la respuesta, pero sin firma en el gestor documental y con la evidencia del envió de respuesta al peticionario, así:

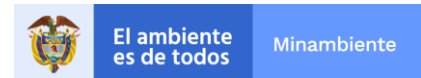
1. 20225160070482 del 08 de junio 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 01 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 08 de junio de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20225160070482	Radicado de respuesta sin firma

Para los siguientes 7 radicados no se identifica en el gestor documental la evidencia del envió de respuesta al peticionario, así:

1. 20226760000092 del 21 de junio 2022, cuya modalidad es “Solicitudes” asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 07 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 01 de julio de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió de respuesta al peticionario.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. 20225690073772 del 16 de junio 2022, cuya modalidad es “Solicitudes” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 05 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 29 de junio de 2022. sin embargo, no cuenta con la evidencia de envío de respuesta al peticionario.
3. 20225680076152 del 23 de junio 2022, cuya modalidad es “Peticiónes de interés general o particular” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 23 de junio de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envío de respuesta al peticionario.
4. 20225680072512 del 14 de junio 2022, cuya modalidad “Peticiónes de interés general o particular” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 08 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 16 de junio de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envío de respuesta al peticionario.
5. 20224600076452 del 23 de junio 2022, cuya modalidad es “Peticiónes de interés general o particular” asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 28 de junio de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envío de respuesta al peticionario.
6. 20224600075992 del 23 de junio 2022, cuya modalidad es “Peticiónes entre entidades” asignada a Nivel Central, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 11 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 10 de julio de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envío de respuesta al peticionario.
7. 20224600071422 del 10 de junio 2022, cuya modalidad es “Peticiónes entre entidades” asignada a Nivel Central, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 28 de junio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 23 de junio de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envío de respuesta al peticionario.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20226760000092	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225690073772	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225680076152	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225680072512	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20224600076452	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20224600075992	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

No RADICADO	COMENTARIO
20224600071422	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario

Para los siguientes 3 radicados se identifica en el gestor documental diferentes observaciones, así:

1. 20225730074232 del 17 de junio 2022, cuya modalidad es "Otro" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 29 de junio de 2022, sin embargo, no cuenta con firma ni con la evidencia de envío de respuesta al peticionario.
2. 20225680076692 del 24 de junio 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 19 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 08 de julio de 2022, sin embargo, no cuenta con firma ni con la evidencia de envío de respuesta al peticionario y la respuesta termina en 3 por lo que no permite el cierre correcto en la matriz.
3. 20224600076612 del 24 de junio 2022, cuya modalidad es "Petición de interés general o particular" asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 27 de junio de 2022, sin embargo, la respuesta termina en 3 por lo que no permite el cierre correcto en la matriz.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20225730074232	Respuesta sin firma y sin evidencia de envío al peticionario
20225680076692	Respuesta sin firma y sin evidencia de envío al peticionario, radicado terminado en (3)
20224600076612	Radicado terminado en (3)

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a los radicados respondidos en el periodo correspondiente al mes de junio 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
20227570010252	28/06/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	13/07/2022	20227660004601	7/07/2022
20227570010212	28/06/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	13/07/2022	20227660004661	6/07/2022
20227570010092	16/06/2022	CONSULTA	DTPA	03/08/2022	20227660004471	23/06/2022
20227570009932	14/06/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	30/06/2022	20227660004331	22/06/2022



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20227570009872	13/06/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	7/07/2022	20222400140221	21/06/2022
20227160003962	24/06/2022	SOLICITUDES	DTOR	12/07/2022	20227160001721	28/06/2022
20227060002522	3/06/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	17/06/2022	20227030003471	6/06/2022
20227060002412	1/06/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	15/06/2022	20227030003461	6/06/2022
20227010002872	29/06/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	14/07/2022	20227030003801	1/07/2022
20227010002852	28/06/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	21/07/2022	20227030003831	5/07/2022
20227010002822	22/06/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	8/07/2022	20227030003761	29/06/2022
20226710002742	29/06/2022	OTRO	DTCA	22/07/2022	20226710003841	6/07/2022
20226710002692	23/06/2022	SOLICITUDES	DTCA	11/07/2022	20226710003921	7/07/2022
20226710002672	23/06/2022	SOLICITUDES	DTCA	11/07/2022	20226710003941	7/07/2022
20226660000292	6/06/2022	OTRO	DTCA	29/06/2022	20226530003251	7/06/2022
20226660000282	6/06/2022	OTRO	DTCA	29/06/2022	20226530003211	7/06/2022
20226610002732	29/06/2022	SOLICITUDES	DTCA	14/07/2022	20226530003851	6/07/2022
20226610002712	24/06/2022	SOLICITUDES	DTCA	12/07/2022	20226530003671	24/06/2022
20226610002702	24/06/2022	SOLICITUDES	DTCA	12/07/2022	20226530003661	24/06/2022
20226610002482	10/06/2022	CONSULTA	DTCA	28/07/2022	20226550003721	29/06/2022
20226610002462	10/06/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	06/07/2022	20226760000851	1/07/2022
20226610002442	9/06/2022	SOLICITUDES	DTCA	24/06/2022	20226550003471	21/06/2022
20226610002372	7/06/2022	CONSULTA	DTCA	25/07/2022	20226550003491	22/06/2022
20225700069912	7/06/2022	OTRO	DTAN	30/06/2022	20222400135871	16/06/2022
20225700069042	6/06/2022	OTRO	DTAN	29/06/2022	20225530000831	15/06/2022
20225690070592	8/06/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	1/07/2022	20225690000851	8/06/2022
20225680078812	30/06/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	25/07/2022	20225680002971	11/07/2022
20225680077052	24/06/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	19/07/2022	20225680002661	29/06/2022
20225680076702	24/06/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	19/07/2022	20222300150171	29/06/2022
20225680076102	23/06/2022	QUEJA	DTAN	18/07/2022	20225680002621	23/06/2022
20225680075612	22/06/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	15/07/2022	20225680002601	23/06/2022
20225680075372	22/06/2022	SOLICITUDES	DTAN	8/07/2022	20225680002651	28/06/2022
20224600077452	28/06/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	13/07/2022	20226660003581	7/07/2022
20224600076822	24/06/2022	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	19/07/2022	20227160001761	6/07/2022



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
20224600075952	22/06/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	15/07/2022	20227030003751	28/06/2022
20224600075892	22/06/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/07/2022	20227190000851	28/06/2022
20224600075592	22/06/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/07/2022	20227030003821	1/07/2022
20224600075002	21/06/2022	QUEJA	NIVEL CENTRAL	14/07/2022	20224600142901	22/06/2022
20224600074092	16/06/2022	QUEJA	NIVEL CENTRAL	12/07/2022	20226660003531	5/07/2022
20224600073422	15/06/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	1/07/2022	20227210000891	29/06/2022
20224600065322	2/06/2022	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	24/06/2022	20226660003131	15/06/2022

Tabla No 1: 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 junio 2022, que fueron contestados y están 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 junio del 2022 y de igual forma se creen los mecanismos que aseguren que cada responsable de la PQRSD, la atienda oportunamente.

OBSERVACIONES

- Se identificó que, en el periodo del 01 al 30 de junio del 2022, no se está anexando la evidencia del envío de la respuesta al peticionario, impidiendo dar la respuesta y cierre oportuno, conforme al instructivo PQRSD.
- A pesar del cumplimiento con los tiempos, se cuenta con tres (3) registros, donde la respuesta no cuenta con firma, impidiendo identificar la aprobación e idoneidad de la información plasmada en la contestación al peticionario.
- Aunque se realiza el procedimiento de manera adecuada en la mayoría de casos, se debe tener en cuenta el tipo de documento por el cual se da respuesta al peticionario, debido a que se encontraron dos casos donde la respuesta se dio mediante el formato de oficio, pero con terminación en 3 identificador de memorando, lo que altera la numeración interna y el cierre oportuno de la PQRSD en el gestor documental Orfeo.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RECOMENDACIONES

- Registrar la totalidad de la información en el Gestor Documental Orfeo correspondiente a las fechas de respuesta conforme a los términos de ley, teniendo en cuenta solo los días hábiles, excluyendo los días festivos de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes que se tramiten en los tres Niveles de Gestión de PNNC.
- Es importante que el Grupo de Atención al Ciudadano aumente o implemente mecanismos de seguimiento efectivos, con los cuales se permitan asegurar que el cumplimiento de los tiempos de ley para dar respuesta a los radicados de PQRSD.
- Intensificar por parte del Grupo de atención al Ciudadano las campañas para los servidores público de PNNC que aumente la conceptualización para una tipificación y radicación de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes.
- Ajustar la modalidad de petición "Otro"; debido a que 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.

CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más solicitada en el periodo de 01 de junio del 2022 al 30 de junio de 2022 fue "Peticiones de interés general o particular" con 20 casos para un 26%, le sigue "Otro" con 15 casos equivalente al 19%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es la Dirección Territorial Andes Nororientales con un 33% seguido de Nivel Central con el 27%
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 al 30 de junio del 2022 fue el "Email" con 36 solicitudes que equivale al 47%; seguido de "Correo" con 18 solicitudes, que equivale al 23% y de "Personal" con 15 solicitudes, que equivale al 20%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio del 2022, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 36% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 120 a 77 solicitudes.

GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: YYPO

Revisado por: VRDC



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