



**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 MAYO AL 31 DE MAYO DE 2022

Bogotá D.C., 21 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](http://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 31 de mayo 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 31 de mayo de 2022, se recibieron 75 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 31 de mayo 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   |
|--|--|----------------------|------------------------|
| <b>Derecho de Petición de Interés General o Particular</b> | General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario.<br>Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad | Ley 1755 de 2015     | <b>15 días hábiles</b> |
| <b>Queja</b>   | Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.   | Ley 190 de 1995      | <b>15 días hábiles</b> |
| <b>Reclamo</b>   | Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.  | Ley 190 de 1995      | <b>15 días hábiles</b> |
| <b>Sugerencia</b>  | Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.   | Ley 190 de 1995      | <b>15 días hábiles</b> |



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](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

| CLASE DE PETICIÓN            | DEFINICIÓN   | REFERENCIA NORMATIVA | TÉRMINO DE RESPUESTA |
|------------------------------|--|----------------------|----------------------|
| Solicitud de Información     | La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.  | Ley 1755 de 2015     | 10 días hábiles      |
| Consulta                     | La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa.   | Ley 1755 de 2015     | 30 días hábiles      |
| Denuncia                     | Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. | Ley 1755 de 2015     | 15 días hábiles      |
| Peticiones entre autoridades | Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.   | Ley 1755 de 2015     | 10 días hábiles      |
| Peticiones del Congreso      | Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.                                       | Ley 5 de 1992        | 5 días hábiles       |
| Felicitación                 | Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.  | Ley 1755 de 2015     | 15 días hábiles      |
| Reclamo personal de datos    | Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.   | Ley 1581 de 2012,    | 15 días hábiles      |
| Consulta personal de datos   | Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.   | Ley 1581 de 2012     | 10 días hábiles      |

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

### Decreto 491 de 2020

Términos transitorios de respuesta de las peticiones

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

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

Grupo de Procesos Corporativos

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.



El ambiente  
es de todos

Minambiente

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



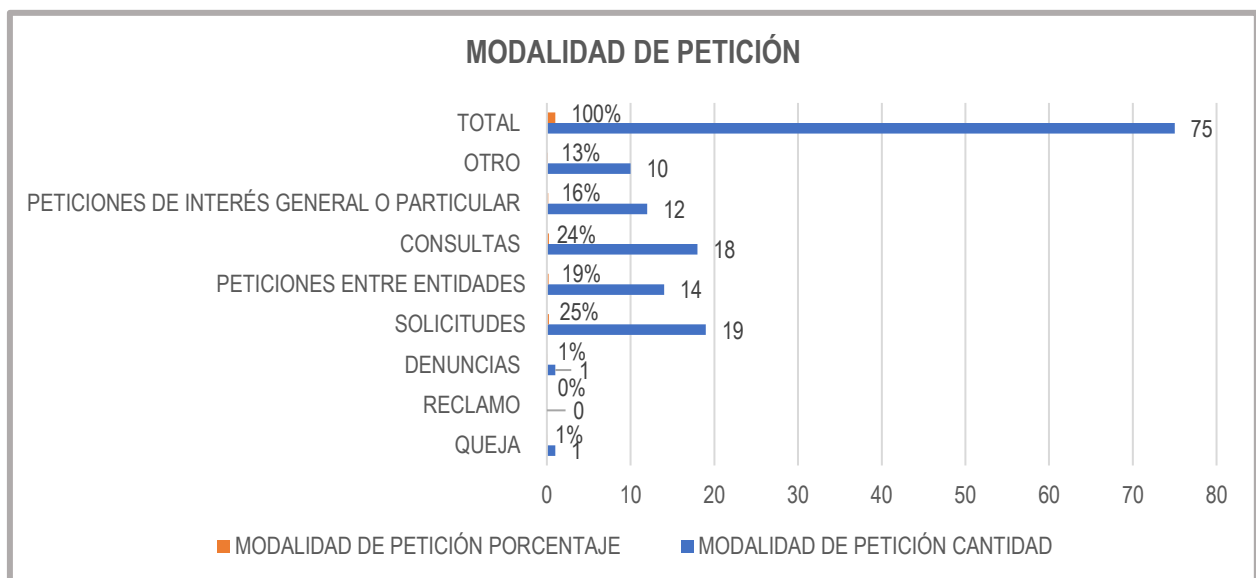
## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

En atención a la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, Art 2. Se deroga el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, (Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011). Los radicados recibidos a partir del 18 de mayo de 2022 se tendrán en cuenta los términos de ley conforme a la tabla N°1.

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

### GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Atención al ciudadano.

De 75 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Solicitudes” con 19 casos equivalente al 25% seguido de, “Consultas” con 18 casos equivalente al 24%, “Petitionen entre entidades” con 14 casos equivalente al 19%, “Petitionen de interés general o particular” con 12 casos que representan el 16%; “Otro” 10 casos que equivale al 13%, “Denuncias” con 1 casos equivalente al 1%, “Queja” con 1 caso equivalente al 1% y “Reclamo” con 0 casos equivalentes al 0%.



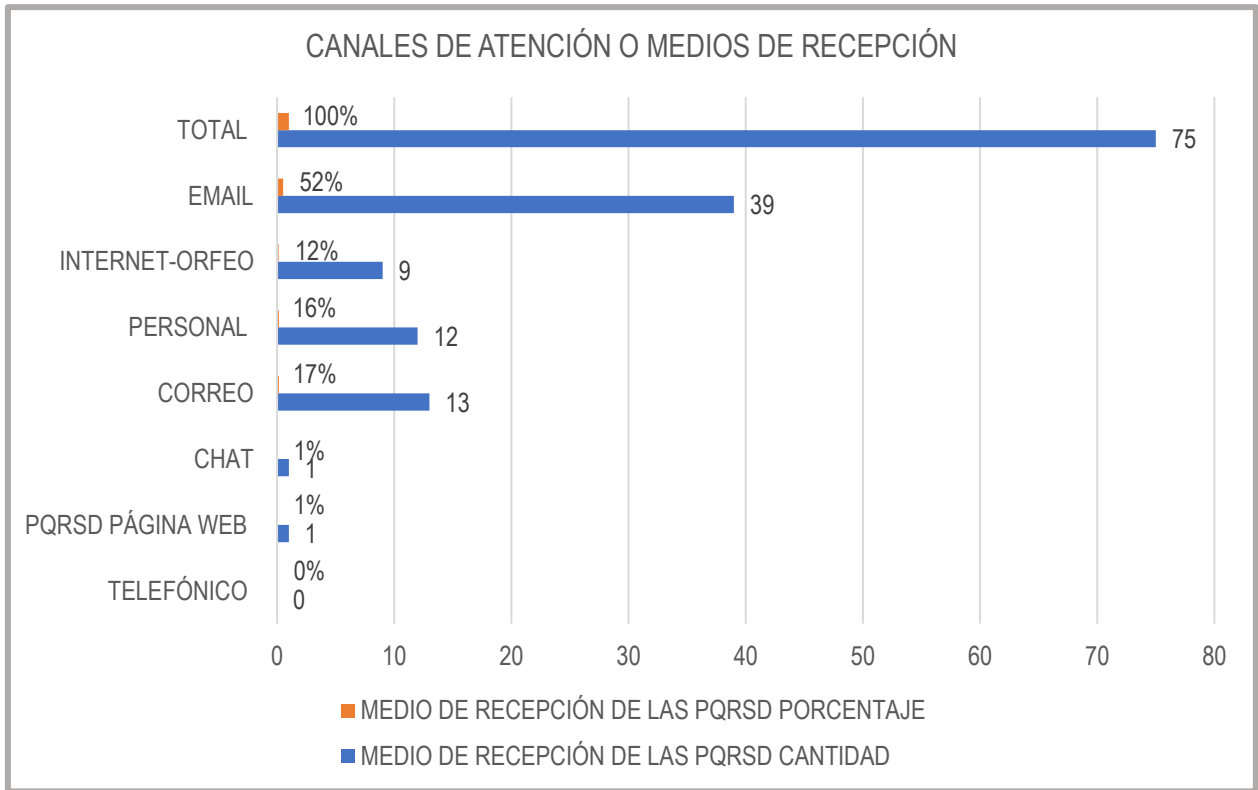
El ambiente  
es de todos

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](http://www.parquesnacionales.gov.co)



**GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN**

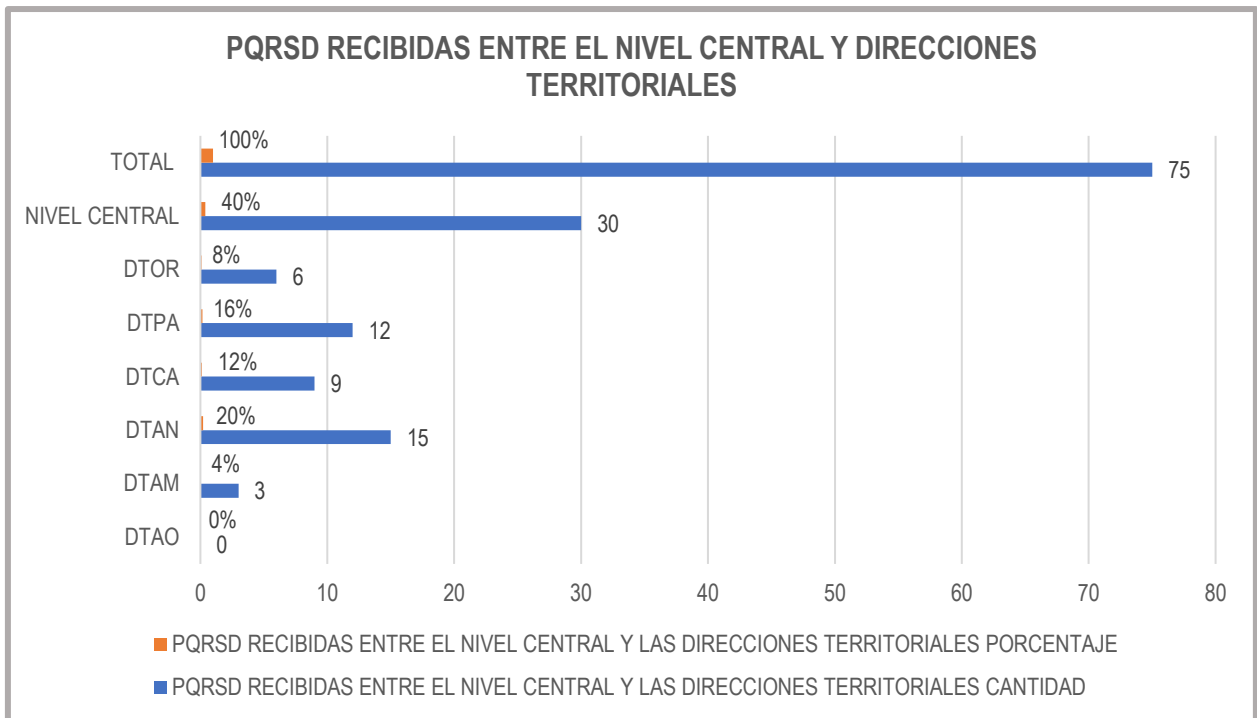


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el “Email” con 39 radicados, que equivale al 52%, el “Correo” con 13 solicitudes equivalente al 17%, el “Personal”, con 12 solicitudes que equivale al 16%; seguido del “Internet-Orfeo” con 9 radicados que equivale al 12%, “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%.



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



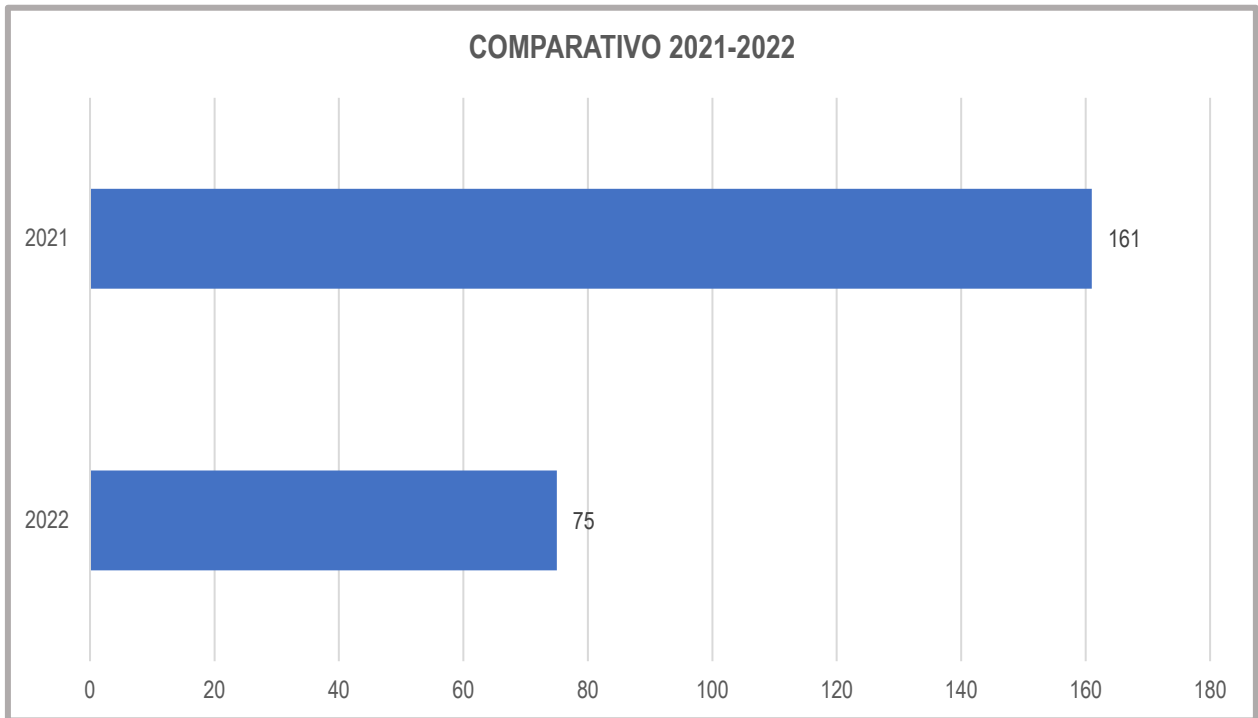
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Según la gráfica el 40% de las peticiones fueron recibidas en Nivel Central con 30 peticiones, el 20% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Andes Nororientales con 15 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Pacifico con el 16%, lo que corresponde a 12 peticiones; la Dirección Territorial Caribe con el 12%, lo que corresponde a 9 peticiones; seguido por la Dirección Territorial Orinoquia con 8%, lo que corresponde a 6 peticiones; la Dirección Territorial Amazonia con el 4%, lo que corresponde a 3 peticiones y Dirección Territorial Andes Occidentales con el 0%, lo que corresponde a 0 peticiones.



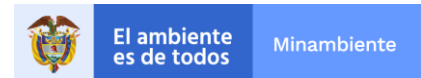
## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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



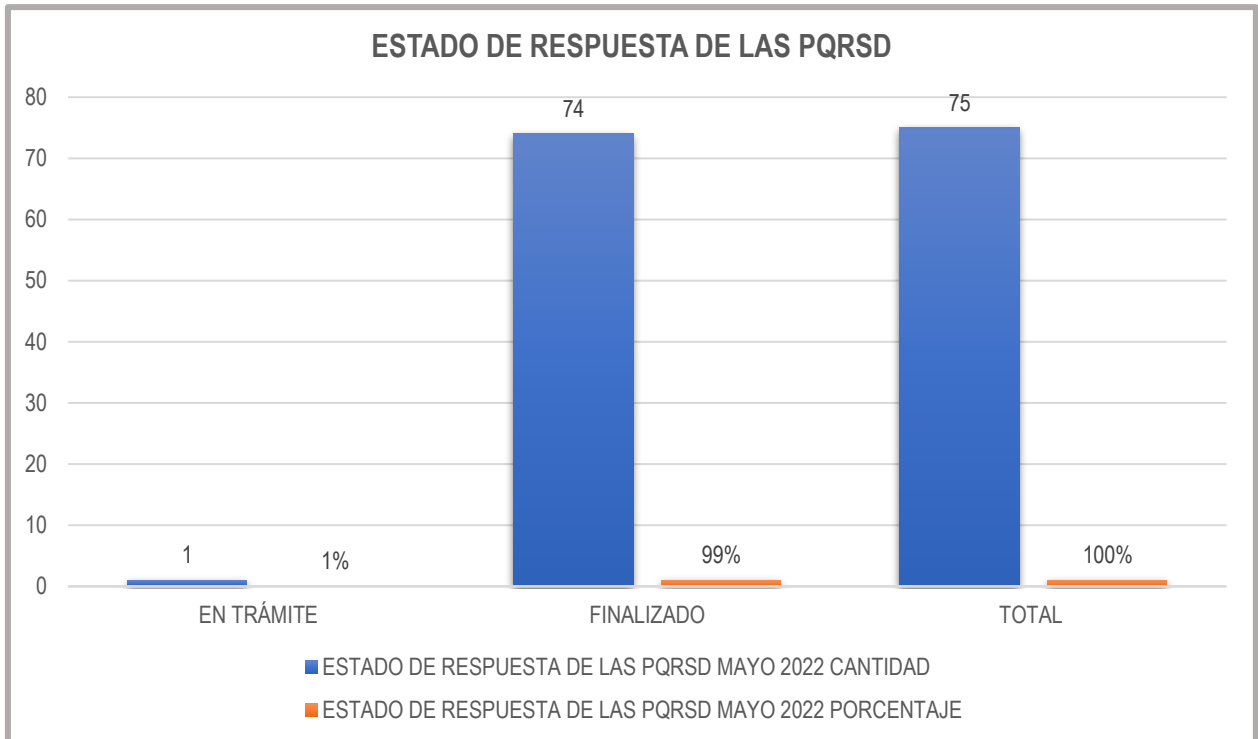
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de mayo de 2022, se radicaron 75 PQRSD, evidenciando que el requerimiento más reiterado fue "Solicitudes "con 19 radicados, cuando para el mismo periodo del año 2021 se radicaron 161 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue "Otro "con 64 radicados, disminuyendo en 86 del total de radicaciones.





**GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD**

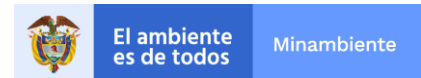


Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 75 solicitudes radicadas, 74 equivalente al 99% las cuales fueron contestadas y 1 radicado que equivale al 1%, a la fecha de elaboración del presente informe está pendiente de respuesta, 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 01 al 31 de mayo de 2022, se pudo constatar que un (1) requerimiento radicado, y en estado en trámite, no guardan la trazabilidad de la respuesta del mismo, el cual es:

1. 20227570007732 del 10 de mayo de 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 01 de julio 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".





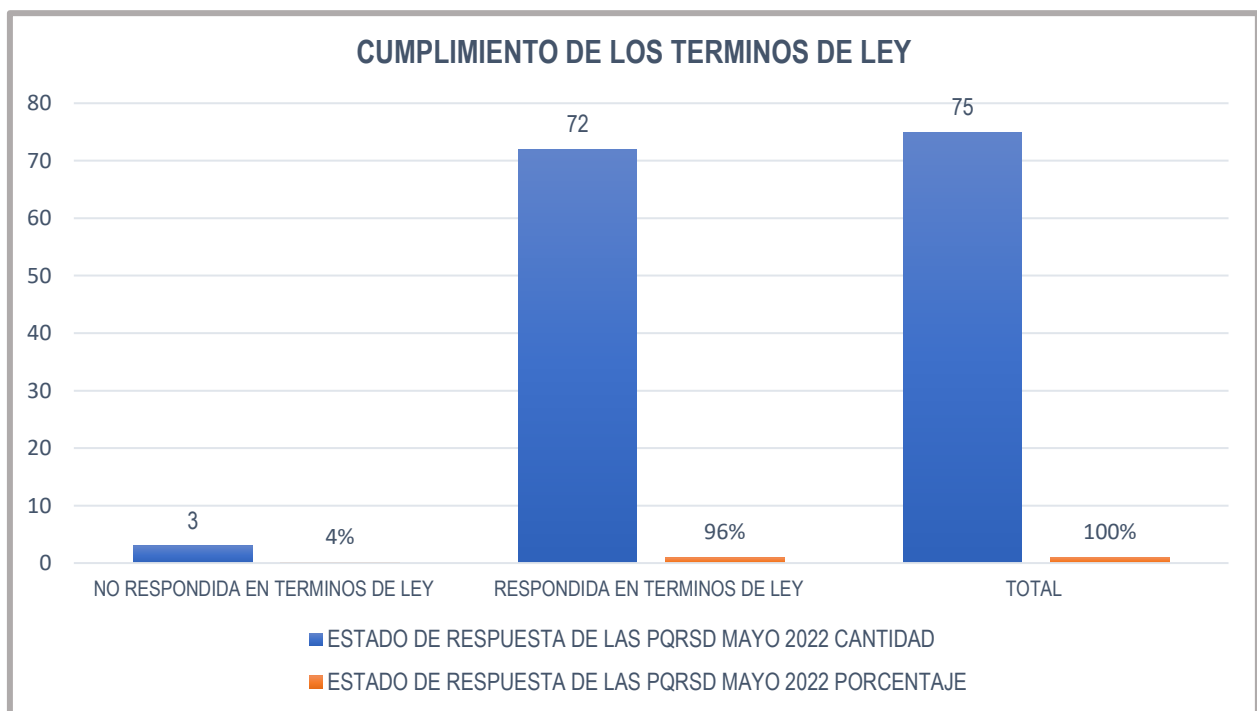


## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Se presenta la tabla resumen:

| No RADICADO    | TERRITORIAL | COMENTARIO  |
|----------------|-------------|---|
| 20227570007732 | DTPA        | Estado en trámite, se extiende el tiempo de respuesta dado que se le informo al peticionario antes de la fecha de cumplimiento. |

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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 75 solicitudes radicadas, 72 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.

Conforme al seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD 01 de mayo de 2022 al 31 de mayo de 2022, se pudo constatar que tres (3) requerimientos radicados, no fueron respondidos en los términos estipulados, ni se le informó al peticionario que la respuesta se iba a prolongar, los cuales son:





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

1. 20225700052282 del 06 de mayo de 2022, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, 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 cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Se evidencia respuesta radicada el día 07 de junio 2022 y no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
2. 20225540052732 del 06 de mayo de 2022, cuya modalidad es "Solicitudes" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 20 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 cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Se evidencia respuesta radicada el día 21 de julio de 2022.
3. 20224600058602 del 19 de abril de 2022, cuya modalidad es "Solicitudes" asignada a Nivel Central, la cual tiene 20 días para contestar y vence este término el 03 de junio 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 26 de mayo de 2022 y la respuesta al peticionario fue enviada el 08 de junio de 2022.

Para los siguientes 6 radicados cuentan con la respuesta, pero sin firma en el gestor documental y con la evidencia del envió de respuesta al peticionario, así:

1. 20227180000882 del 10 de mayo 2022, cuya modalidad es "Otro" asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 23 de junio 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 16 de mayo de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma.
2. 20226680000092 del 18 de mayo 2022, cuya modalidad es "Peticiones de interés General o Particular" asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 09 de junio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 31 de mayo de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma.
3. 20226660000262 del 26 de mayo 2022, cuya modalidad es "Solicitudes" asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 10 de junio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 29 de abril de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma.
4. 20225680056502 del 16 de mayo 2022, cuya modalidad es "Solicitudes" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la tiene 20 días para contestar y vence este término el 14 de junio 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 17 de mayo de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- 20224600053392 del 09 de mayo 2022, cuya modalidad es "Petición de Interés General o Particular" asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 22 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 envió de respuesta por correo electrónico el día 06 de junio de 2022, sin embargo, no cuenta con firma, al no radicarse un oficio.
- 20224600050222 del 04 de mayo 2022, cuya modalidad es "Otro" asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 16 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 envió de respuesta por correo electrónico el día 03 de junio de 2022, sin embargo, no cuenta con firma, al no radicarse un oficio.

Se presenta la tabla resumen:

| No RADICADO    | COMENTARIO                      |
|----------------|---------------------------------|
| 20227180000882 | Radicado de respuesta sin firma |
| 20226680000092 | Radicado de respuesta sin firma |
| 20226660000262 | Radicado de respuesta sin firma |
| 20225680056502 | Radicado de respuesta sin firma |
| 20224600053392 | Radicado de respuesta sin firma |
| 20224600050222 | Radicado de respuesta sin firma |

Para los siguientes 5 radicados no se identifica en el gestor documental la evidencia del envió de respuesta al peticionario, así:

- 20227570008242 del 31 de mayo 2022, cuya modalidad es "Consulta" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 30 de junio de 2022.
- 20227570007982 del 13 de mayo 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 07 de julio 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 01 de junio de 2022.
- 20227570007822 del 11 de mayo 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, 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 cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Se evidencia respuesta radicada el día 01 de junio de 2022.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- 20225700052282 del 06 de mayo 2022, cuya modalidad es "Otros", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de junio 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 07 de junio de 2022.
- 20224600055982 del 13 de mayo 2022, cuya modalidad es "Peticiones entre entidades", asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 30 de junio 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 23 de junio de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

| No RADICADO    | COMENTARIO  |
|----------------|---|
| 20227570008242 | Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario |
| 20227570007982 | Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario |
| 20227570007822 | Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario |
| 20225700052282 | Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario |
| 20224600055982 | Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario |

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados contestados en el periodo correspondiente al mes de mayo 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      |
|----------------|------------|--|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20227570008182 | 24/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | DTPA            | 15/06/2022 | 20227660003771     | 25/05/2022 |
| 20227570008162 | 20/05/2022 | CONSULTA                                   | DTPA            | 07/07/2022 | 20227660003671     | 20/05/2022 |
| 20227570007972 | 13/05/2022 | CONSULTA                                   | DTPA            | 07/07/2022 | 20227660003891     | 31/05/2022 |
| 20227570007832 | 11/05/2022 | CONSULTA                                   | DTPA            | 05/07/2022 | 20227660003601     | 18/05/2022 |
| 20227570006992 | 04/05/2022 | CONSULTA                                   | DTPA            | 24/06/2022 | 20227660003731     | 24/05/2022 |
| 20227570006442 | 03/05/2022 | CONSULTA                                   | DTPA            | 23/06/2022 | 20227660003841     | 26/05/2022 |
| 20227570006352 | 02/05/2022 | CONSULTA                                   | DTPA            | 22/06/2022 | 20227660003531     | 16/05/2022 |
| 20227570006252 | 02/05/2022 | CONSULTA                                   | DTPA            | 22/06/2022 | 20227660003881     | 31/05/2022 |
| 20227190000932 | 10/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | DTOR            | 23/06/2022 | 20227190000731     | 10/05/2022 |
| 20227060002282 | 27/05/2022 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTOR            | 21/06/2022 | 20227170000801     | 13/06/2022 |
| 20227060002122 | 09/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | DTOR            | 22/06/2022 | 20227030002681     | 11/05/2022 |



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](http://www.parquesnacionales.gov.co)



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

| RADICADO       | FECHA      | TIPO                                       | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO      | RADICADO RESPUESTA | FECHA      |
|----------------|------------|--|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20227060001972 | 04/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | DTOR            | 15/06/2022 | 20227030002651     | 09/05/2022 |
| 20227060001912 | 04/05/2022 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | DTOR            | 15/06/2022 | 20227030002661     | 10/05/2022 |
| 20226710001922 | 09/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | DTCA            | 22/06/2022 | 20226710002641     | 13/05/2022 |
| 20226680000112 | 20/05/2022 | CONSULTA                                   | DTCA            | 07/07/2022 | 20226680000681     | 20/05/2022 |
| 20226680000102 | 20/05/2022 | CONSULTA                                   | DTCA            | 07/07/2022 | 20226680000671     | 20/05/2022 |
| 20226660000222 | 11/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | DTCA            | 28/06/2022 | 20226660002401     | 17/05/2022 |
| 20226610001952 | 12/05/2022 | CONSULTA                                   | DTCA            | 06/07/2022 | 20226550003131     | 02/06/2022 |
| 20226610001902 | 09/05/2022 | SOLICITUDES                                | DTCA            | 07/07/2022 | 20226530002631     | 13/05/2022 |
| 20226610001892 | 09/05/2022 | SOLICITUDES                                | DTCA            | 07/07/2022 | 20226530002721     | 17/05/2022 |
| 20225730061412 | 26/05/2022 | OTRO                                       | DTAN            | 17/06/2022 | 20225730000811     | 02/06/2022 |
| 20225730060272 | 24/05/2022 | OTRO                                       | DTAN            | 15/06/2022 | 20225730000781     | 24/05/2022 |
| 20225690056222 | 16/05/2022 | SOLICITUDES                                | DTAN            | 14/06/2022 | 20225690000831     | 25/05/2022 |
| 20225690050252 | 04/05/2022 | SOLICITUDES                                | DTAN            | 02/06/2022 | 20225530000801     | 04/05/2022 |
| 20225690046082 | 01/05/2022 | CONSULTA                                   | DTAN            | 21/06/2022 | 20225690000741     | 02/05/2022 |
| 20225680060702 | 25/05/2022 | QUEJA                                      | DTAN            | 16/06/2022 | 20225680002291     | 31/05/2022 |
| 20225680060032 | 24/05/2022 | SOLICITUDES                                | DTAN            | 09/06/2022 | 20222400119701     | 02/06/2022 |
| 20225680059112 | 20/05/2022 | SOLICITUDES                                | DTAN            | 06/06/2022 | 20225680002131     | 23/05/2022 |
| 20225680059102 | 20/05/2022 | SOLICITUDES                                | DTAN            | 06/06/2022 | 20225680002121     | 23/05/2022 |
| 20225680059082 | 20/05/2022 | SOLICITUDES                                | DTAN            | 06/06/2022 | 20225680002101     | 23/05/2022 |
| 20225540054452 | 10/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | DTAN            | 23/06/2022 | 20225500001131     | 26/05/2022 |
| 20225540054122 | 10/05/2022 | SOLICITUDES                                | DTAN            | 08/06/2022 | 20227030003281     | 26/05/2022 |
| 20225160053922 | 09/05/2022 | OTRO                                       | DTAM            | 22/06/2022 | 20225160001221     | 12/05/2022 |
| 20225160049872 | 04/05/2022 | OTRO                                       | DTAM            | 16/06/2022 | 20225160001241     | 19/05/2022 |
| 20225130055812 | 13/05/2022 | OTRO                                       | DTAM            | 29/06/2022 | 20225130000841     | 13/05/2022 |
| 20224600062092 | 31/05/2022 | CONSULTA                                   | NIVEL CENTRAL   | 15/07/2022 | 20226710003431     | 16/06/2022 |
| 20224600061772 | 27/05/2022 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL   | 21/06/2022 | 20225520001321     | 15/06/2022 |
| 20224600061762 | 27/05/2022 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL   | 21/06/2022 | 20225530000851     | 15/06/2022 |
| 20224600061692 | 27/05/2022 | CONSULTA                                   | NIVEL CENTRAL   | 14/07/2022 | 20225530000841     | 15/06/2022 |
| 20224600061642 | 27/05/2022 | SOLICITUDES                                | NIVEL CENTRAL   | 13/06/2022 | 20227160001571     | 10/06/2022 |



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](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

| RADICADO       | FECHA      | TIPO                                       | UNIDAD DECISIÓN | PLAZO      | RADICADO RESPUESTA | FECHA      |
|----------------|------------|--|-----------------|------------|--------------------|------------|
| 20224600059802 | 23/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | NIVEL CENTRAL   | 14/06/2022 | 20221000116471     | 27/05/2022 |
| 20224600059472 | 23/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | NIVEL CENTRAL   | 14/06/2022 | 20222100124931     | 06/06/2022 |
| 20224600059442 | 23/05/2022 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL   | 14/06/2022 | 20227030003441     | 06/06/2022 |
| 20224600058392 | 19/05/2022 | DENUNCIAS                                  | NIVEL CENTRAL   | 10/06/2022 | 20226660002991     | 06/06/2022 |
| 20224600058102 | 18/05/2022 | SOLICITUDES                                | NIVEL CENTRAL   | 02/06/2022 | 20226530003031     | 25/05/2022 |
| 20224600056792 | 16/05/2022 | CONSULTA                                   | NIVEL CENTRAL   | 08/07/2022 | 20226550003171     | 06/06/2022 |
| 20224600056622 | 16/05/2022 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL   | 30/06/2022 | 20227030003341     | 27/05/2022 |
| 20224600056612 | 16/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | NIVEL CENTRAL   | 30/06/2022 | 20227030003331     | 27/05/2022 |
| 20224600055162 | 11/05/2022 | SOLICITUDES                                | NIVEL CENTRAL   | 09/06/2022 | 20227160001501     | 07/06/2022 |
| 20224600054862 | 11/05/2022 | OTRO                                       | NIVEL CENTRAL   | 09/06/2022 | 20226530002771     | 18/05/2022 |
| 20224600054312 | 10/05/2022 | SOLICITUDES                                | NIVEL CENTRAL   | 08/06/2022 | 20227030003311     | 27/05/2022 |
| 20224600054042 | 09/05/2022 | SOLICITUDES                                | NIVEL CENTRAL   | 07/06/2022 | 20226720002371     | 13/05/2022 |
| 20224600053972 | 09/05/2022 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL   | 22/06/2022 | 202220000124531    | 06/06/2022 |
| 20224600053602 | 09/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | NIVEL CENTRAL   | 22/06/2022 | 20227030003271     | 26/05/2022 |
| 20224600053422 | 09/05/2022 | SOLICITUDES                                | NIVEL CENTRAL   | 07/06/2022 | 20226720002131     | 09/05/2022 |
| 20224600053402 | 09/05/2022 | OTRO                                       | NIVEL CENTRAL   | 22/06/2022 | 20222100133241     | 14/06/2022 |
| 20224600051552 | 05/05/2022 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL   | 17/06/2022 | 20222200116851     | 27/05/2022 |
| 20224600050052 | 04/05/2022 | PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | NIVEL CENTRAL   | 16/06/2022 | 20227030003241     | 25/05/2022 |
| 20224600048452 | 03/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | NIVEL CENTRAL   | 15/06/2022 | 20227030002611     | 06/05/2022 |
| 20224600047652 | 02/05/2022 | PETICIONES ENTRE ENTIDADES                 | NIVEL CENTRAL   | 14/06/2022 | 20226200001041     | 10/05/2022 |

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](http://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 de mayo 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 mayo del 2022 y de igual forma se generen los mecanismos que aseguren que cada responsable de la PQRSD, la atienda oportunamente.

### OBSERVACIONES

- Se identificó que, en el periodo del 01 al 31 de mayo del 2022, no se anexó la evidencia del envío de la respuesta al peticionario, impidiendo dar la respuesta y cierre oportuno, conforme al instructivo PQRSD.

### RECOMENDACIONES

- Registrar la totalidad de la información en el Gestor Documental Orfeo correspondiente a las fechas de respuesta conforme al Decreto 491 del 2020 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 mayo del 2022 al 31 de mayo de 2022 fue "Solicitudes" con 19 casos para un 25%, le sigue "Consulta" con 18 casos equivalente al 24%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es Nivel Central con un 40% seguido de la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 20%
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de mayo del 2022 al 31 de mayo del 2022 fue el "Email" con 39 solicitudes que equivale al 52%; seguido



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

de "Correo" con 13 solicitudes, que equivale al 17% y de "Personal" con 12 solicitudes, que equivale al 16%.

- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de mayo del 2022, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 53% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 161 a 75 solicitudes.

**GLADYS ESPITIA PEÑA**  
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: YYPO

Revisado por: VRDC- Contratista GCI

