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

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL AUDITORIA ESPECIAL
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES EN MATERIA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD - EMITIDOS A PARTIR DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR LA
PANDEMIA COVID 19

Bogotá, 20 de junio de 2022

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO O ACTIVIDAD:	Servicio al Ciudadano.
AUDITOR LÍDER:	Gladys Espitia Peña.
EQUIPO AUDITOR:	Viviana Rocio Duran Castro
AUDITADO:	Grupo de Procesos Corporativos
OBJETIVO:	Realizar seguimiento y verificación de las acciones realizadas por parte del Grupo de Procesos Corporativos GPC de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC, con relación a los artículos 3, 5 y 11 del Decreto 491 del 28 de marzo 2020.
ALCANCE:	Cumplimiento de los Requisitos Legales emitidos a partir de COVID 19 por parte del Grupo de Procesos Corporativos y Grupo de Atención al Ciudadano, por el periodo diciembre de 2021 a abril de 2022.
CRITERIOS-MARCO LEGAL:	Decreto 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
TIPO DE AUDITORIA:	Especial

REUNIÓN DE APERTURA				EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				REUNIÓN DE CIERRE			
Día	Mes	Año		Desde	01/12/2021	Hasta	30/04/2022	Día	Mes	Año	
					DD / MM /AA		DD / MM /AA				

2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos legales expedidos por el Gobierno Nacional a partir de la Emergencia Sanitaria por la pandemia COVID 19, se solicitó al Grupo de Procesos Corporativos los soportes de avance y cumplimiento del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

Para el presente informe se tuvo en cuenta lo observado en la página web de Parques Nacionales Naturales de Colombia, la Intranet y los correos corporativos de la Entidad.

3. METODOLOGÍA

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos legales expedidos por el Gobierno Nacional a partir de la Emergencia Sanitaria por la pandemia COVID 19, se solicitó con memorando No. 20221200004063 del 29 de abril de 2022 al Grupo de Procesos Corporativos las evidencias de avance y cumplimiento a los artículos 3, 5 y 11 del Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas

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

para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

El Grupo de Procesos Corporativos con Orfeo No. 20224700003763 del 20 de mayo de 2022, dio respuesta al Grupo de Control Interno.

4. ASPECTOS EVIDENCIADOS DURANTE EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA

En el desarrollo del seguimiento se revisaron los siguientes documentos:

- Decreto 491 de 2020” Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
- Circular No. 20204000000134 del 05 de mayo de 2020, “por la cual se establece uso de la firma digital en las diferentes comunicaciones y actos administrativos a nivel nacional”.
- Correos de publicación piezas comunicacionales.

4.1 ASPECTOS POSITIVOS: FORTALEZAS

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

4.2 LIMITACIONES

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

4.3 DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<i>Decreto 491 de 2020” Artículo 3. “Prestación de los Servicios a Cargo de las Autoridades. “Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y</i>	Desde el Grupo de Atención al Ciudadano con el apoyo del Grupo de Comunicaciones se han venido realizando divulgaciones a través de la página web por medio de banners informativos, anunciando la atención a dudas, inquietudes, derechos de petición y trámites ambientales. Se está realizando de manera presencial y virtual, por sus diferentes canales de atención.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.

En aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial.

En ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social”.

Atención Presencial
La oficina de Atención al Ciudadano se encuentra ubicada en Nivel Central, Calle 74 No. 11 - 81 Bogotá Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. 5:00 p.m.

Buzón de Sugerencias
Canal físico a disposición del público para recibir PQRSD de manera escrita. Se encuentra ubicado en la sala de espera de Nivel Central Calle 74 No. 11 - 81 Bogotá

Atención telefónica
Línea gratuita nacional: 018000129722, Bogotá 801533 2400 ext. 3011 - 3012
Línea celular y chat WhatsApp: 3229471031

Atención virtual
Página web: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/>

Correo electrónico
atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co
reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co
notificaciones.judiciales@parquesnacionales.gov.co

Chat
<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/> Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 00 p.m.

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Adicionalmente, se enuncian los correos electrónicos, y números telefónicos dispuestos por la entidad para tal fin en el índice de transparencia y acceso a la información de la página Web de PNNC.

<https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>

Atención presencial:

- Nivel Central: Calle 74 no 11 - 81 Bogotá (1) 353 2400 ext 3011 - 3012 Email: reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co.
- Territorial Amazonía: Calle 12C # 8 - 79 Bogotá (Piso 2). Teléfono: (1) 6530260 Email: buzon.dtam@parquesnacionales.gov.co
- Territorial Orinoquía: Cra 39 No 26C-47 Villavicencio. Teléfono: (8) 6819000 Email: buzon.dtor@parquesnacionales.gov.co
- Territorial Caribe: Calle 17 N. 4 - 06 Santa Marta. Teléfono: (5) 4230752 - (5) 4230704 Email: buzon.dtca@parquesnacionales.gov.co
- Territorial Pacífico: Carrera 117 # 16b - 00 Calle Vilache 09 Teléfono: (2) 6676041 Email: buzon.dtpa@parquesnacionales.gov.co
- Territorial Andes Occidentales: Carrera 42 # 47-21. Int. 202 Medellín. Teléfono: (4) 3220224 Subsede Popayán: Carrera 9 No. 25N-06 Popayán Email: buzon.dtao@parquesnacionales.gov.co
- Territorial Andes Nororientales: Calle 22 # 24 - 54, Barrio Alarcón - Bucaramanga. Teléfono: (7) 6454865. Email: buzon.dtan@parquesnacionales.gov.co

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Atención virtual:

- Correo electrónico:
 - atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co
 - reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co
 - notificaciones.judiciales@parquesnacionales.gov.co
- Página web: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/>
- Chat: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/>. Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. 12:00 p.m

Atención telefónica: Línea gratuita nacional: 018000129722, Bogotá 353 2400 ext 3011 - 3012



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04


Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

No se presenta Observación ni No Conformidad.


CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:								
<p>Decreto 491 de 2020 Artículo 5. “Ampliación de Términos Para Atender las Peticiones”.</p> <p><i>“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, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</i></p> <p><i>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</i></p> <p><i>(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.</i></p> <p><i>(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.</i></p> <p><i>Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.</i></p> <p><i>En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. PARÁGRAFO. La pre-</i></p>	<p>Se ha socializado por medio de los correos electrónicos institucionales, banners informativos en la intranet, sobre la ampliación de estos, conforme al Decreto 491 de 2020. Adicionalmente, en el Gestor Documental, no se están registrando como extemporáneas, aquellas respuestas en el marco de los términos transitorios.</p> <p>The screenshots show a series of communication materials. At the top, there are banners for 'Sistemas de Información' and 'Mesa de uso, ocupación y tenencia'. Below these, a 'FLASH INFORMATIVO' banner is visible, along with a 'COPASS' logo and a 'PROYECTO KFW' banner. The main focus is on two email screenshots from 'Comunicaciones CCEA' and 'Comunicaciones CCEA' (sic) regarding 'Términos transitorios de respuesta de las peticiones'. The emails contain a table with the following data:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tip</th> <th>Tiempo de respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Solicitud de documentos e información</td> <td>20 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Toda petición sobre normas jurídicas</td> <td>30 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Consulta</td> <td>35 días hábiles</td> </tr> </tbody> </table> <p>The emails also mention that according to Resolution 304 of February 2020, issued by the Ministry of Health and Social Protection, the response terms for petitions are extended until February 28, 2022, and are maintained until that date.</p>	Tip	Tiempo de respuesta	Solicitud de documentos e información	20 días hábiles	Toda petición sobre normas jurídicas	30 días hábiles	Consulta	35 días hábiles
Tip	Tiempo de respuesta								
Solicitud de documentos e información	20 días hábiles								
Toda petición sobre normas jurídicas	30 días hábiles								
Consulta	35 días hábiles								

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

<i>sente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.</i>	
--	--

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

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p>Decreto 491 de 2020 Artículo 11. <i>“De las Firmas de los Actos, Providencias y Decisiones.”</i></p> <p><i>“Durante el período de aislamiento preventivo obligatorio las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, cuando no cuenten con firma digital, podrán válidamente suscribir los actos, providencias y decisiones que adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios. Cada autoridad será responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio”.</i></p>	<p><i>Durante el período de aislamiento preventivo obligatorio las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, cuando no cuenten con firma digital, podrán válidamente suscribir los actos, providencias y decisiones que adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios. Cada autoridad será responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio.</i></p> <p>Desde la Subdirección Administrativa y Financiera, se expidió la circular No. 20204000000134 del 05 de mayo de 2020 por la cual se establece uso de la firma digital en las diferentes comunicaciones y actos administrativos a nivel nacional. Adicionalmente, se indica que <i>“se podrán firmar documentos y validar los actos, providencias y decisiones que se adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios, siendo cada autoridad la responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio”</i>, en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020</p>
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD: No se presenta Observación ni No Conformidad.	

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


5. RECOMENDACIONES

- Es importante que el Grupo de Procesos Corporativos continúe efectuando de manera mensual sensibilizaciones y campañas a los servidores públicos y contratistas que hacen parte del Proceso Servicio al Ciudadano, sobre la obligatoriedad de atender las PQRSD dentro de los términos señalados por la norma y sobre la Circular No. 20204000000134 del 05 de mayo de 2020, *“por la cual se establece uso de la firma digital en las diferentes comunicaciones y actos administrativos a nivel nacional”*.
- El Grupo de Procesos Corporativos debe mantener documentado el cumplimiento de todas las directrices establecidas por el Gobierno Nacional a raíz de la declaración de emergencia sanitaria por COVID 19, las cuales en cualquier momento pueden ser susceptibles de verificación por parte de cualquier ente de control.

6. CONCLUSIONES

- EL Grupo de Procesos Corporativos de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC, está dando cumplimiento al Decreto 491 de 2020” Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
- Las evidencias remitidas por el Grupo de Procesos Corporativos fueron claras para realizar el Informe de Auditoría y determinar conformidad con la implementación del Decreto 491 de 2020, a raíz de la declaración de emergencia sanitaria por COVID 19.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
 Coordinadora Grupo Control Interno
 Elaborado por: Viviana Duran Castro - Contratista