



**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 AGOSTO AL 31 DE AGOSTO DE 2022

Bogotá D.C., 13 de septiembre 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 31 de agosto 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 agosto de 2022, se recibieron 106 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 agosto 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 DE 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	
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	



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

CLASE PETICIÓN	DE	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO RESPUESTA	DE
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.

Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:

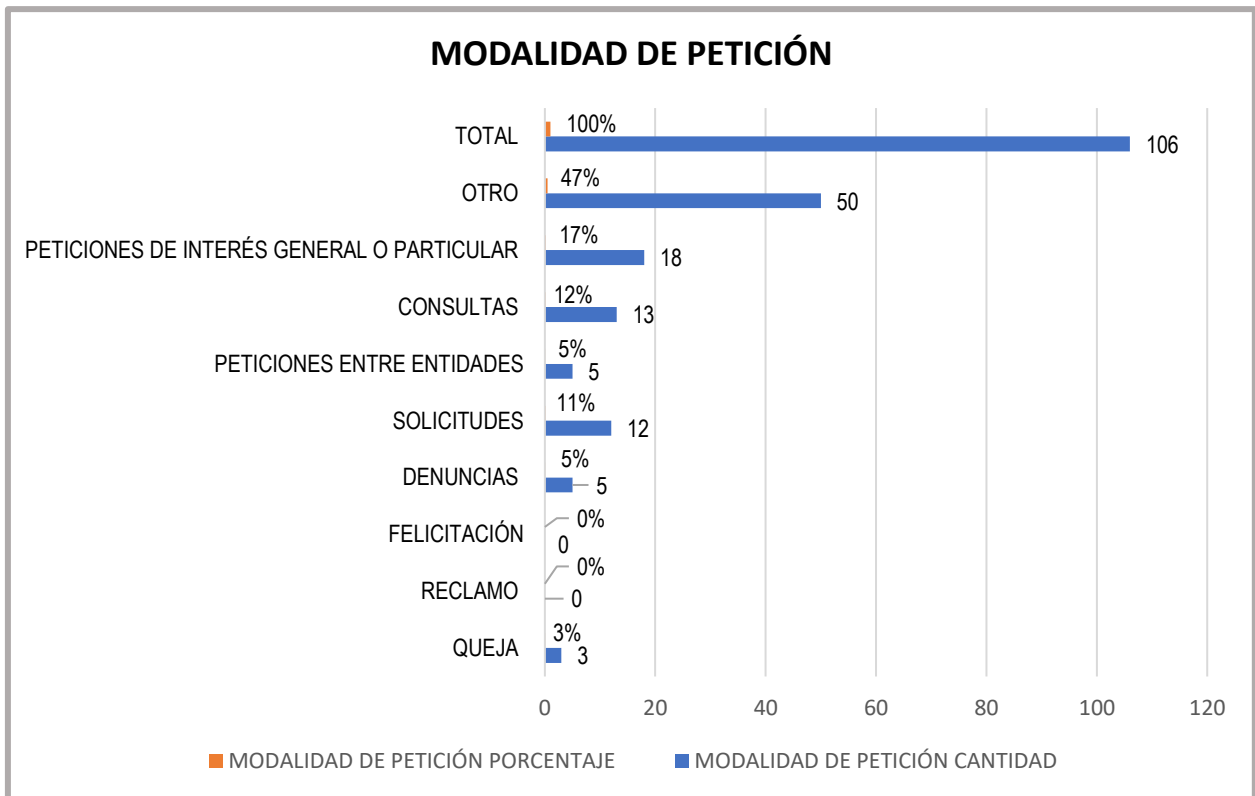
1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 de agosto al 31 de agosto de 2022 y el 01 de agosto al 31 de agosto de 2021.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.



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. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN

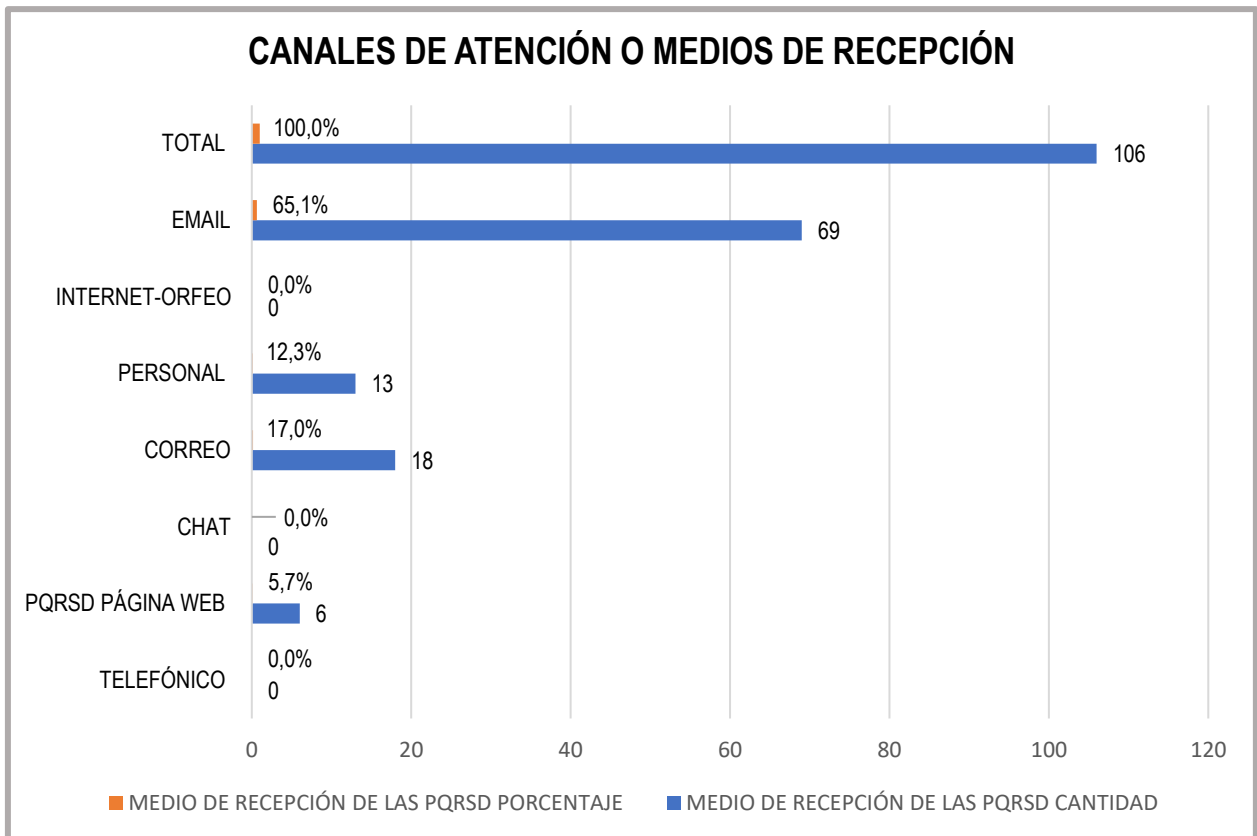


Fuente: Grupo de Atención al ciudadano.

De 106 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Otro” con 50 casos equivalente al 47% seguido de, “Peticiónes de Interés general o particular” con 18 casos equivalente al 17%, “Consultas” con 13 casos equivalente al 12%, “Solicitudes” con 12 casos que representan el 11%; “Peticiónes entre entidades” 5 casos que equivale al 5%, “Denuncias” con 5 casos equivalente al 5%, “Queja” con 3 casos equivalente al 3% y “Reclamo” con 0 casos equivalentes al 0% y “Felicitaciones” con 0 casos equivalente al 0%.



GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN



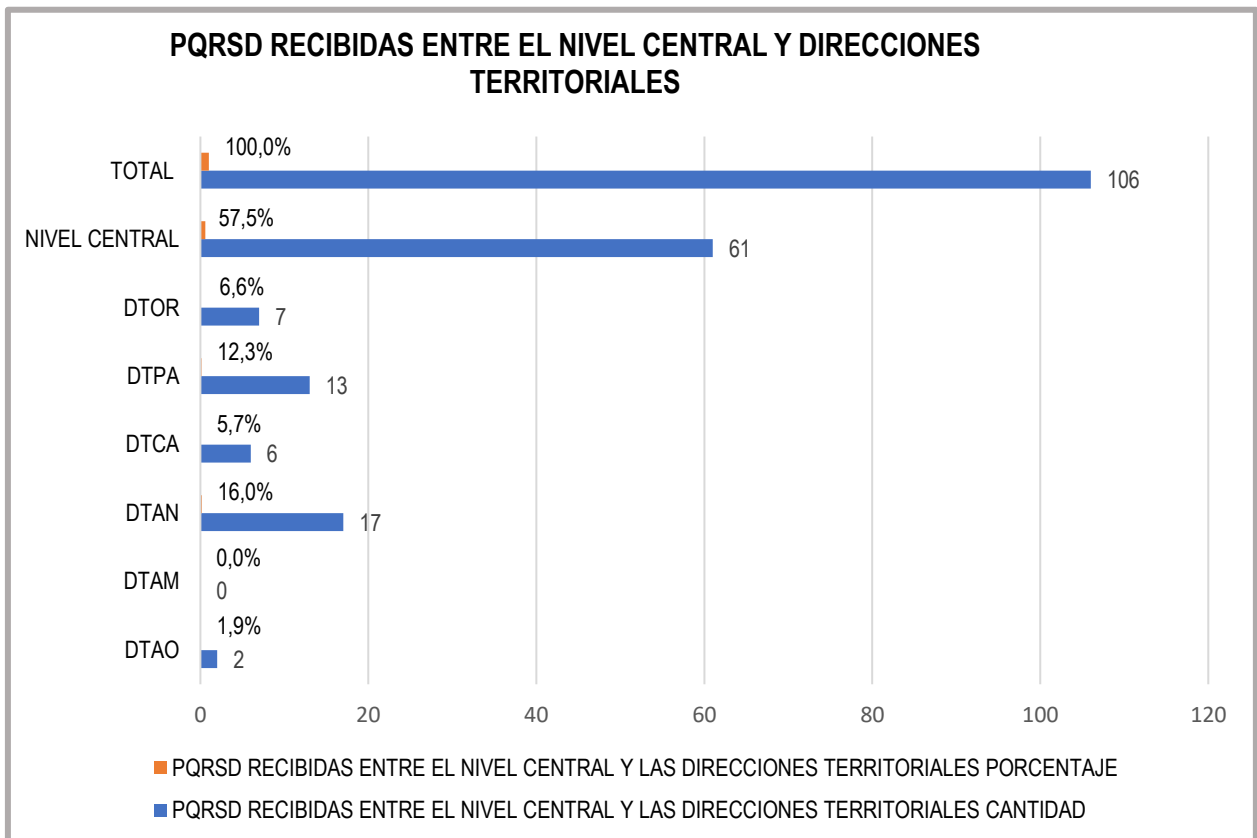
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email" con 69 radicados, que equivale al 65.1%, el "Correo" con 18 solicitudes equivalente al 17,0%, el "Personal", con 13 solicitudes que equivale al 12.3%; seguido del "PQRSD Página Web" con 6 radicados que equivale al 5.7%, "Internet - Orfeo" con 0 radicados, que equivale al 0%, "Chat " con 0 radicado, que equivale al 0% y "Telefónico" con 0 radicados equivalente al 0%.





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



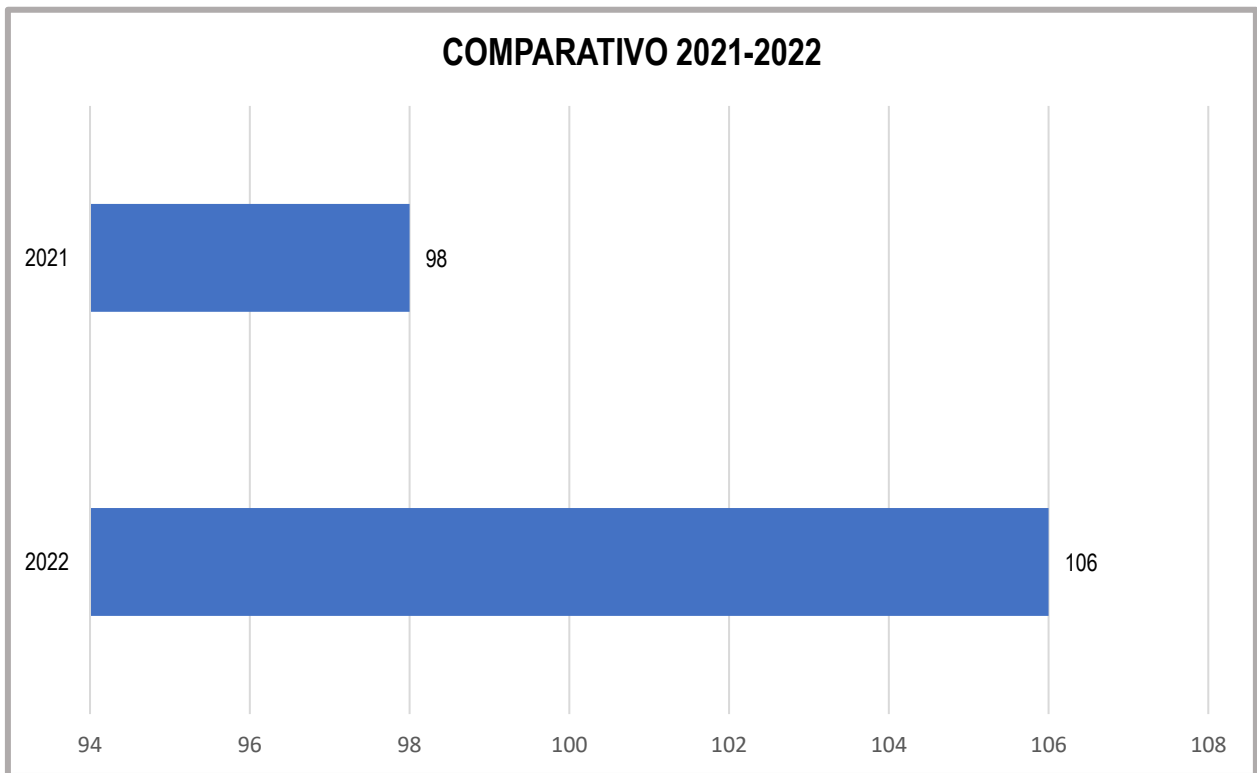
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Según la gráfica el 57,5% de las peticiones fueron recibidas en Nivel Central con 61 peticiones, el 16.0% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Andes Nororientales con 17 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Pacífico con el 12,3%, lo que corresponde a 13 peticiones; la Dirección Territorial Orinoquia con el 6,6%, lo que corresponde a 7 peticiones; seguido por la Dirección Territorial Caribe con 5,7%, lo que corresponde a 6 peticiones; la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 1,9%, lo que corresponde a 2 peticiones y la Dirección Territorial Amazonia con el 0%, lo que corresponde a 0 petición.



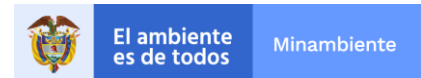
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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



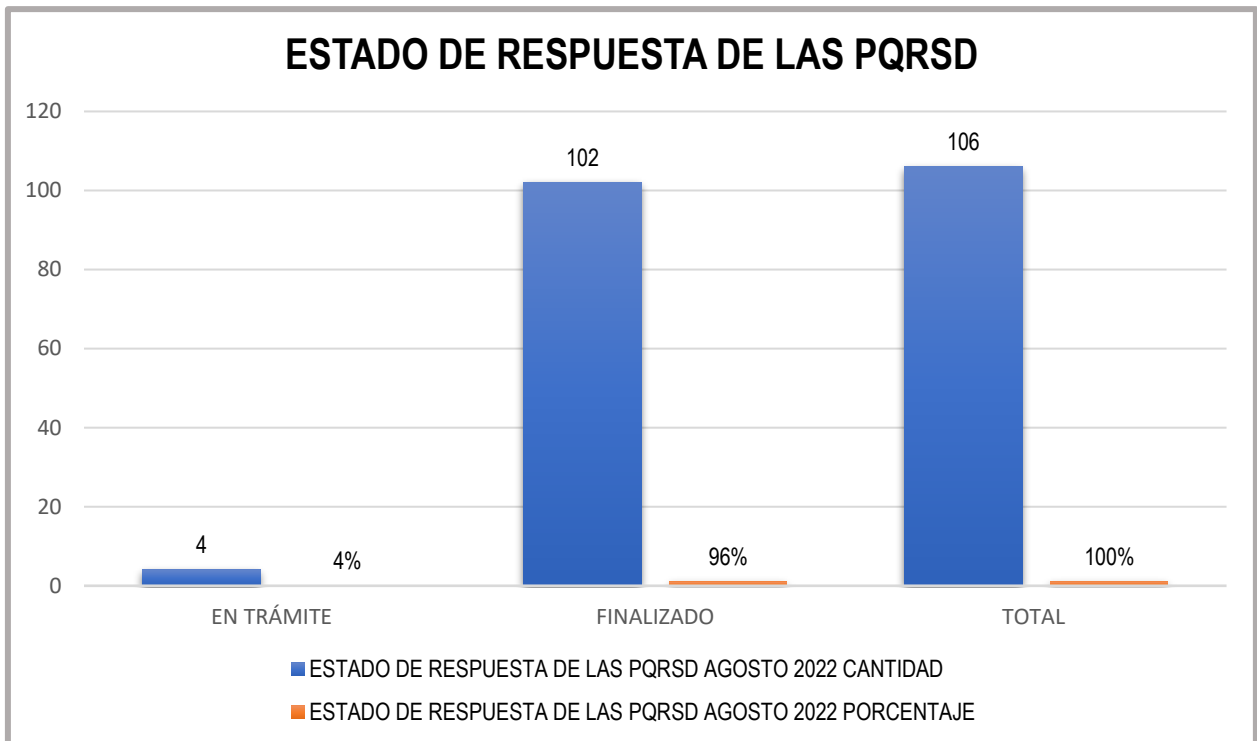
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 31 de agosto de 2022, se radicaron 106 PQRSD, evidenciando que el requerimiento más reiterado fue “Otro” con 50, cuando para el mismo periodo del año 2021 se radicaron 98 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue “Consulta” con 38 radicados cada una, aumentando en 8 del total de radicaciones.





GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

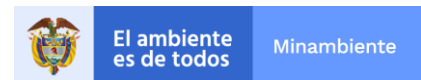


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Según la gráfica se evidencia que, de las 106 solicitudes radicadas, 102 equivalente al 96% las cuales fueron contestadas y 4 radicados que equivalen al 4%; de las cuales, 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 de agosto de 2022 al 31 de agosto de 2022, se pudo constatar que cuatro (4) requerimientos radicados, y en estado en trámite, no guardan la trazabilidad de la respuesta de estos, los cual son:

1. 20227160004302 del 25 de agosto de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de octubre de 2022.
2. 20227570014072 del 10 de agosto de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 22 de septiembre de 2022.





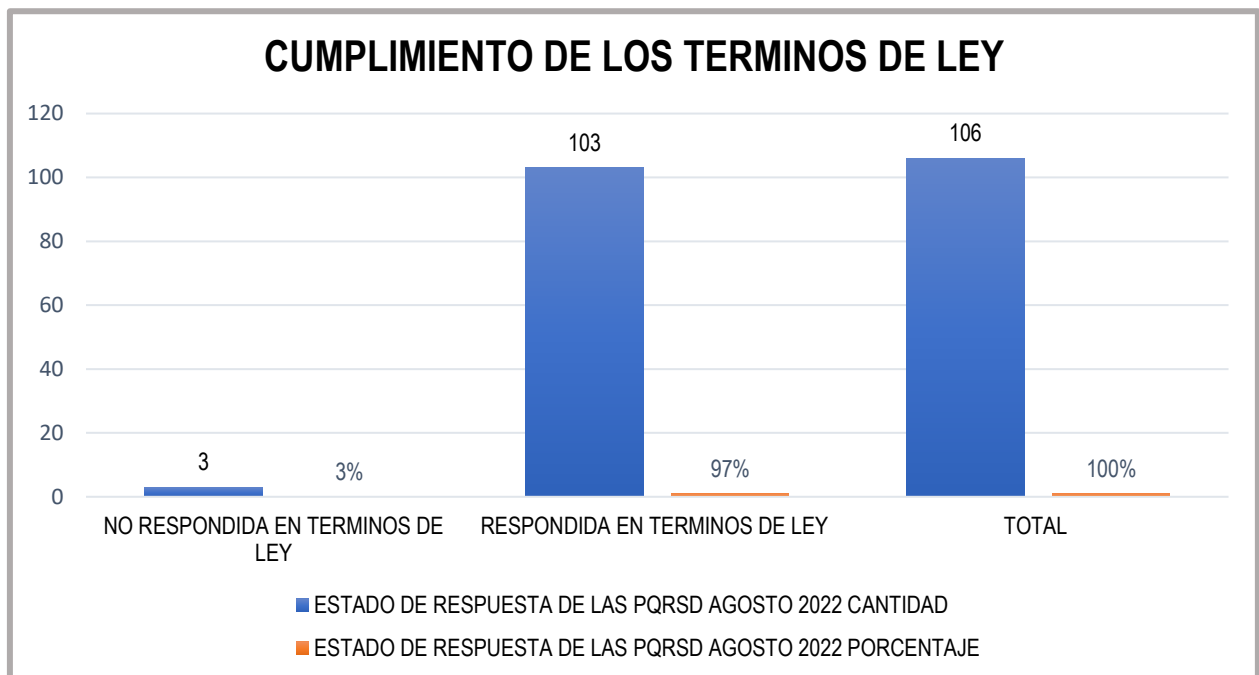
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- 20227170001602 del 23 de agosto de 2022, cuya modalidad es "Petición de Interés General o Particular", asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de septiembre de 2022.
- 20225680103652 del 08 de agosto de 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 de agosto de 2022

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227160004302	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20227570014072	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20227170001602	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225680103652	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.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Según la gráfica se evidencia que, de las 106 solicitudes radicadas 103 equivalente al 97% las cuales fueron contestadas dentro de los términos de ley y 3 radicados que equivalen al 3%, se evidencio 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 agosto de 2022 al 31 de agosto de 2022, se pudo constatar que tres (3) requerimientos radicados, no fueron respondidos en los términos estipulados, ni se le informo al peticionario la prórroga de la respuesta, los cuales son:

1. 20225680110632 del 24 de agosto 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 07 de septiembre de 2022”. Se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental con fecha del 11 de agosto del 2022.
2. 20224600104532 del 09 de agosto de 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 21 de agosto de 2022. Se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental con fecha del 01 de agosto del 2022.
3. 20224600101172 del 04 de agosto de 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 26 de agosto de 2022”. Se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental con fecha del 30 de agosto del 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20225680110632	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20224600104532	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20224600101172	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.

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

1. 20227570014482 del 11 de agosto 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacifico la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 de agosto de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 06 de septiembre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma, ni con la evidencia de envió al peticionario.
2. 20227570014422 del 23 de agosto 2022, cuya modalidad es “Denuncias” asignada a la Dirección Territorial Pacifico la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 09 de agosto de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma, ni con la evidencia de envió al peticionario.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

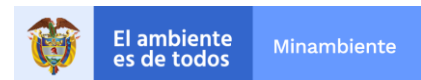
- 20227570014392 del 23 de agosto 2022, cuya modalidad es "Petición de interés General o Particular" asignada a la Dirección Territorial Pacífico la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 09 de septiembre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma, ni con la evidencia de envío al peticionario.
- 20225730101672 del 04 de agosto 2022, cuya modalidad es "Petición entre Entidades" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 26 de agosto de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 05 de agosto de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma, ni con la evidencia de envío al peticionario.
- 20225680107782 del 17 de agosto 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 07 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 19 de agosto de 2022, sin embargo, la respuesta no se realizó en el formato correspondiente de Oficio; no cuenta con firma, ni con la evidencia de envío al peticionario.
- 20224600110182 del 23 de agosto 2022, cuya modalidad es "Petición entre Entidades" asignada a la Dirección Territorial Pacífico la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 08 de septiembre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma, ni con la evidencia de envío al peticionario.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227570014482	Radicado de respuesta sin firma, ni con evidencia de envío al peticionario
20227570014422	Radicado de respuesta sin firma, ni con evidencia de envío al peticionario
20227570014392	Radicado de respuesta sin firma, ni con evidencia de envío al peticionario
20225730101672	Radicado de respuesta sin firma, ni con evidencia de envío al peticionario
20225680107782	Radicado de respuesta se realizó en el formato de memorando, no cuenta con firma, ni con evidencia de envío al peticionario.
20224600110182	Radicado de respuesta sin firma, ni con evidencia de envío al peticionario

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

- 20224600108562 del 19 de agosto 2022, cuya modalidad es "Consulta" asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 30 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada el día 19 de agosto de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma.
- 20224600105932 del 11 de agosto 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 02 de septiembre de 2022.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Se evidencia respuesta enviada el día 16 de agosto de 2022, por correo electrónico, no se generó oficio de respuesta.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20224600090712	Radicado de respuesta se realizó en el formato de memorando.
20224600085682	La respuesta se dio por correo electrónico no se radico oficio de respuesta.

Para los siguientes 8 radicados los cuales cuentan con la respuesta, pero sin evidencia de envió de respuesta al peticionario, así:

1. 20227570014222 del 11 de agosto 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacifico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 22 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada el día 24 de agosto de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
2. 20227570013922 del 08 de agosto 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacifico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada el día 23 de agosto de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
3. 20227570013842 del 05 de agosto 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacifico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 19 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada el día 23 de agosto de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
4. 20227570013832 del 05 de agosto 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacifico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 19 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada el día 23 de agosto de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
5. 20227570013412 del 03 de agosto 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacifico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada el día 18 de agosto de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
6. 20225680112522 del 30 de agosto 2022, cuya modalidad es “Solicitudes” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 13 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada el día 09 de septiembre de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

7. 20225680108162 del 18 de agosto 2022, cuya modalidad es "Solicitudes" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 01 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada el día 26 de agosto de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al petionario.
8. 20224600112652 del 30 de agosto 2022, cuya modalidad es "Otro" asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 20 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada el día 09 de septiembre de 2022, por correo electrónico, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al petionario.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227570014222	No cuenta con evidencia de envió a petionario.
20227570013922	No cuenta con evidencia de envió a petionario.
20227570013842	No cuenta con evidencia de envió a petionario.
20227570013832	No cuenta con evidencia de envió a petionario.
20227570013412	No cuenta con evidencia de envió a petionario.
20225680112522	No cuenta con evidencia de envió a petionario.
20225680108162	No cuenta con evidencia de envió a petionario.
20224600112652	No cuenta con evidencia de envió a petionario.

Para los siguientes 4 radicados los cuales cuentan con la respuesta, pero en el formato de memorando y sin la evidencia de envió de respuesta al petionario, así:

1. 20225680112422 del 30 de agosto 2022, cuya modalidad es "Solicitudes" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 13 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada en formato de memorando el día 08 de septiembre de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al petionario.
2. 20225680112392 del 30 de agosto 2022, cuya modalidad es "Solicitudes" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 13 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada en formato de memorando el día 09 de septiembre de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al petionario.
3. 20224600110802 del 25 de agosto 2022, cuya modalidad es "Otro" asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada en el



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

formato de concepto técnico, el día 05 de septiembre de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al petionario.

- 20224600110372 del 24 de agosto 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 14 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta enviada, en formato de memorando y terminada en 3 el radicado, el día 12 de septiembre de 2022, sin embargo, no cuenta con la evidencia de envió al petionario.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20225680112422	No cuenta con evidencia de envió a petionario. Respuesta en formato de memorando
20225680112392	No cuenta con evidencia de envió a petionario. Respuesta en formato de memorando
20224600110802	No cuenta con evidencia de envió a petionario. Respuesta en formato de Concepto Técnico
20224600110372	No cuenta con evidencia de envió a petionario. Respuesta en formato de memorando

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados respondidos en el periodo correspondiente al mes de agosto 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
20227570014282	16/08/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	6/09/2022	20227710005651	17/08/2022
20227570014092	10/08/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	1/09/2022	20227660005911	24/08/2022
20227570013822	5/08/2022	CONSULTA	DTPA	19/09/2022	20227660005521	8/08/2022
20227170001592	8/08/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	30/08/2022	20227170001071	9/08/2022
20227160005232	22/08/2022	OTRO	DTOR	12/09/2022	20227160002261	23/08/2022
20227160005222	22/08/2022	OTRO	DTOR	12/09/2022	20227160002251	23/08/2022
20227160005202	18/08/2022	OTRO	DTOR	8/09/2022	20227160002231	22/08/2022
20227160005192	17/08/2022	OTRO	DTOR	7/09/2022	20227160002241	22/08/2022
20227160005102	7/08/2022	OTRO	DTOR	29/08/2022	20227160002151	8/08/2022
20226710003652	24/08/2022	SOLICITUDES	DTCA	7/09/2022	20226710005071	30/08/2022
20226710003612	19/08/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	9/09/2022	20222300252991	25/08/2022
20226670000012	8/08/2022	DENUNCIAS	DTCA	30/08/2022	20226670000931	11/08/2022



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20226660000472	30/08/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	13/09/2022	20226660004521	1/09/2022
20226660000392	10/08/2022	SOLICITUDES	DTCA	25/08/2022	20226660004211	24/08/2022
20226610003732	30/08/2022	SOLICITUDES	DTCA	13/09/2022	20226530005111	2/09/2022
20226200003442	10/08/2022	SOLICITUDES	DTAO	25/08/2022	20226200001911	11/08/2022
20226200003352	4/08/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	26/08/2022	20226200002171	26/08/2022
20225730106602	12/08/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	5/09/2022	20225730001371	19/08/2022
20225730103792	8/08/2022	SOLICITUDES	DTAN	23/08/2022	20225730001451	24/08/2022
20225730103712	8/08/2022	OTRO	DTAN	30/08/2022	20225730001351	24/08/2022
20225690099272	2/08/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	17/08/2022	20225690000891	2/08/2022
20225680110062	23/08/2022	SOLICITUDES	DTAN	6/09/2022	20225520001621	26/08/2022
20225680104262	8/08/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	23/08/2022	20225680003511	26/08/2022
20225680102102	5/08/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	29/08/2022	20225520001551	19/08/2022
20225680099182	2/08/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	24/08/2022	20225520001561	19/08/2022
20225680097252	1/08/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	23/08/2022	20225680003421	12/08/2022
20224600112092	29/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	19/09/2022	20222400266781	15/08/2022
20224600112012	29/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	19/09/2022	20222400263001	5/09/2022
20224600111782	29/08/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/09/2022	20226660004601	7/09/2022
20224600111362	26/08/2022	QUEJA	NIVEL CENTRAL	16/09/2022	20225000008643	29/08/2022
20224600110672	25/08/2022	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	6/10/2022	20226550005041	29/08/2022
20224600110442	24/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	14/09/2022	20222400262731	29/08/2022
20224600110202	24/08/2022	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	14/09/2022	20226660004531	1/09/2022
20224600110072	23/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	13/09/2022	20222400262571	5/09/2022
20224600109172	19/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	9/09/2022	20222400250581	23/08/2022
20224600109162	19/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	9/09/2022	20222400250591	23/08/2022
20224600109152	19/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	9/09/2022	20222400250601	23/08/2022
20224600108942	19/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	9/09/2022	20222400250611	23/08/2022
20224600108302	18/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	8/09/2022	20222400250621	23/08/2022
20224600108012	17/08/2022	QUEJA	NIVEL CENTRAL	7/09/2022	20227660006001	31/08/2022
20224600108002	17/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	7/09/2022	20222400250631	23/08/2022
20224600107382	16/08/2022	QUEJA	NIVEL CENTRAL	6/09/2022	20227660005901	24/08/2022
20224600107322	16/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	6/09/2022	20222400250641	23/08/2022



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
20224600107142	16/08/2022	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	27/09/2022	20226720004601	17/08/2022
20224600107062	16/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	6/09/2022	20222400260991	22/08/2022
20224600107002	16/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	6/09/2022	20222300250921	24/08/2022
20224600106662	12/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	5/09/2022	20222300265151	24/08/2022
20224600106432	12/08/2022	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	5/09/2022	20226660004261	29/08/2022
20224600105632	10/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	1/09/2022	20222400258681	31/08/2022
20224600105002	9/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	31/08/2022	20222300252091	31/08/2022
20224600104502	9/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	31/08/2022	20222400247781	21/08/2022
20224600103922	8/08/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	30/08/2022	20225520001591	23/08/2022
20224600103892	8/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	30/08/2022	20222400247771	21/08/2022
20224600103472	8/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	30/08/2022	20222400234501	12/08/2022
20224600103422	8/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	30/08/2022	20222400257551	30/08/2022
20224600102732	5/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	29/08/2022	20222400213061	7/08/2022
20224600102702	5/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	29/08/2022	20222400247761	21/08/2022
20224600102252	5/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	29/08/2022	20222400247751	21/08/2022
20224600101942	5/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	29/08/2022	20222400234161	12/08/2022
20224600101862	5/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	29/08/2022	20222400234151	12/08/2022
20224600101812	5/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	29/08/2022	20222400234091	12/08/2022
20224600101742	4/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	26/08/2022	20222400213041	7/08/2022
20224600101722	4/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	26/08/2022	20222400225601	10/08/2022
20224600101702	4/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	26/08/2022	20222400213031	7/08/2022
20224600101482	4/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	26/08/2022	20222400213021	7/08/2022
20224600101442	4/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	26/08/2022	20222400213011	7/08/2022
20224600101382	4/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	26/08/2022	20222400225531	5/08/2022
20224600101352	4/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	26/08/2022	20222300235061	2/08/2022
20224600101292	4/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	26/08/2022	20222400212991	7/08/2022
20224600101182	4/08/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/08/2022	20227170001091	18/08/2022
20224600100982	4/08/2022	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	19/08/2022	20226200001921	11/08/2022
20224600100742	4/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	26/08/2022	20222400218691	9/08/2022
20224600100512	3/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	25/08/2022	20222400212981	7/08/2022
20224600100372	3/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	25/08/2022	20222400212931	7/08/2022



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20224600099772	3/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	25/08/2022	20222400217491	8/08/2022
20224600098092	2/08/2022	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	24/08/2022	20226660004181	23/08/2022
20224600097882	2/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	24/08/2022	20222400237271	16/08/2022
20224600097782	2/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	24/08/2022	20222300239211	16/08/2022
20224600097012	1/08/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	23/08/2022	20222300239221	16/08/2022

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 agosto 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 agosto del 2022 y de igual forma se generen los mecanismos que aseguren que cada responsable de la PQRSD, la atiende oportunamente.

OBSERVACIONES

- Se identificó que, en el periodo del 01 de agosto al 31 de agosto del 2022, no se está anexando dentro de la trazabilidad de la petición ingresada en el gestor documental, la evidencia del envío de la respuesta al peticionario, impidiendo dar el cierre oportuno del radicado en sistema documental - Orfeo, conforme al instructivo PQRSD.
- A pesar del cumplimiento de respuesta a las peticiones conforme a los tiempos establecidos por la normatividad vigente, se cuenta con seis (6) registros, donde la respuesta carece de un criterio, impidiendo identificar la idoneidad de la contestación brindada 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 es un oficio, debido a que se encontraron casos donde la respuesta se dio mediante correo electrónico. Lo que altera el cierre oportuno de la PQRSD en el gestor documental Orfeo.

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.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- 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.
- Fortalecer por parte del Grupo de Atención al Ciudadano las capacitaciones y las campañas para los servidores público de PNNC con el fin de logra la apropiación de los conceptos, para una tipificación y radicación de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes.
- Se reitera la solicitud de eliminar en el sistema documental -Orfeo la modalidad de petición "Otro"; debido a que no se encuentra dentro de las modalidades mencionadas en la normatividad vigente, por lo que la falta de clasificación adecuada genera incumplimientos con los tiempos establecidos por ley.

CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más solicitada en el periodo de 01 al 31 de agosto de 2022 fue "Otro" con 50 casos para un 47%, le sigue "Peticiones de Interés General o Particular" con 18 casos equivalente al 17%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es Nivel Central con un 57.5% seguido de la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 16.0%
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 al 31 de agosto del 2022 fue el "Email" con 69 solicitudes que equivale al 65,1%; seguido de "Correo" con 18 solicitudes, que equivale al 17% y de "Personal" con 13 solicitudes, que equivale al 12,3%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto del 2022, con el año inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 7% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 98 a 106 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