



**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 JULIO AL 31 DE JULIO DE 2022

Bogotá D.C., 18 de agosto 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 julio 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 julio de 2022, se recibieron 105 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 julio 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

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**

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:

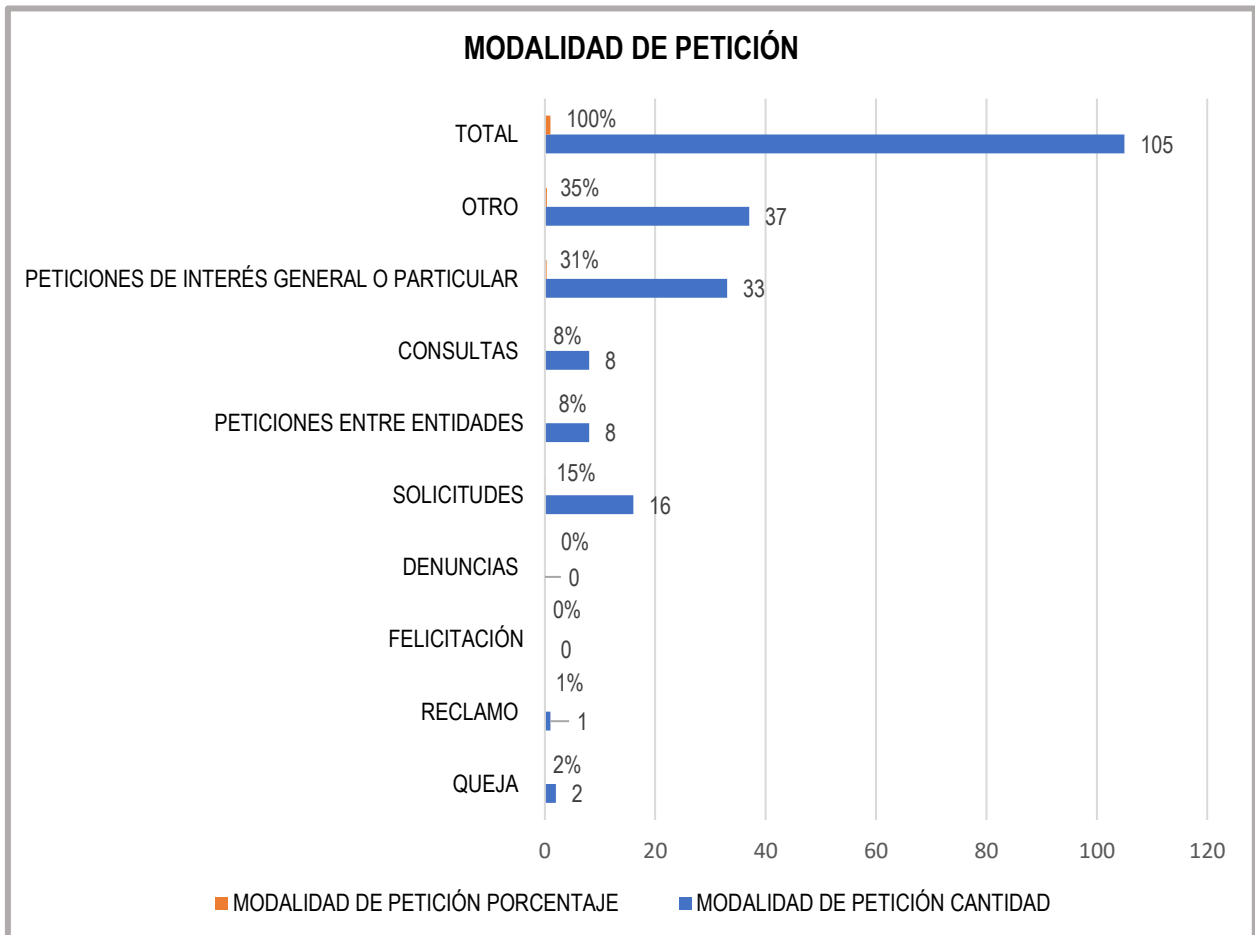
1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 de julio al 31 de julio de 2022 y el 01 de julio al 31 de julio de 2021.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.



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

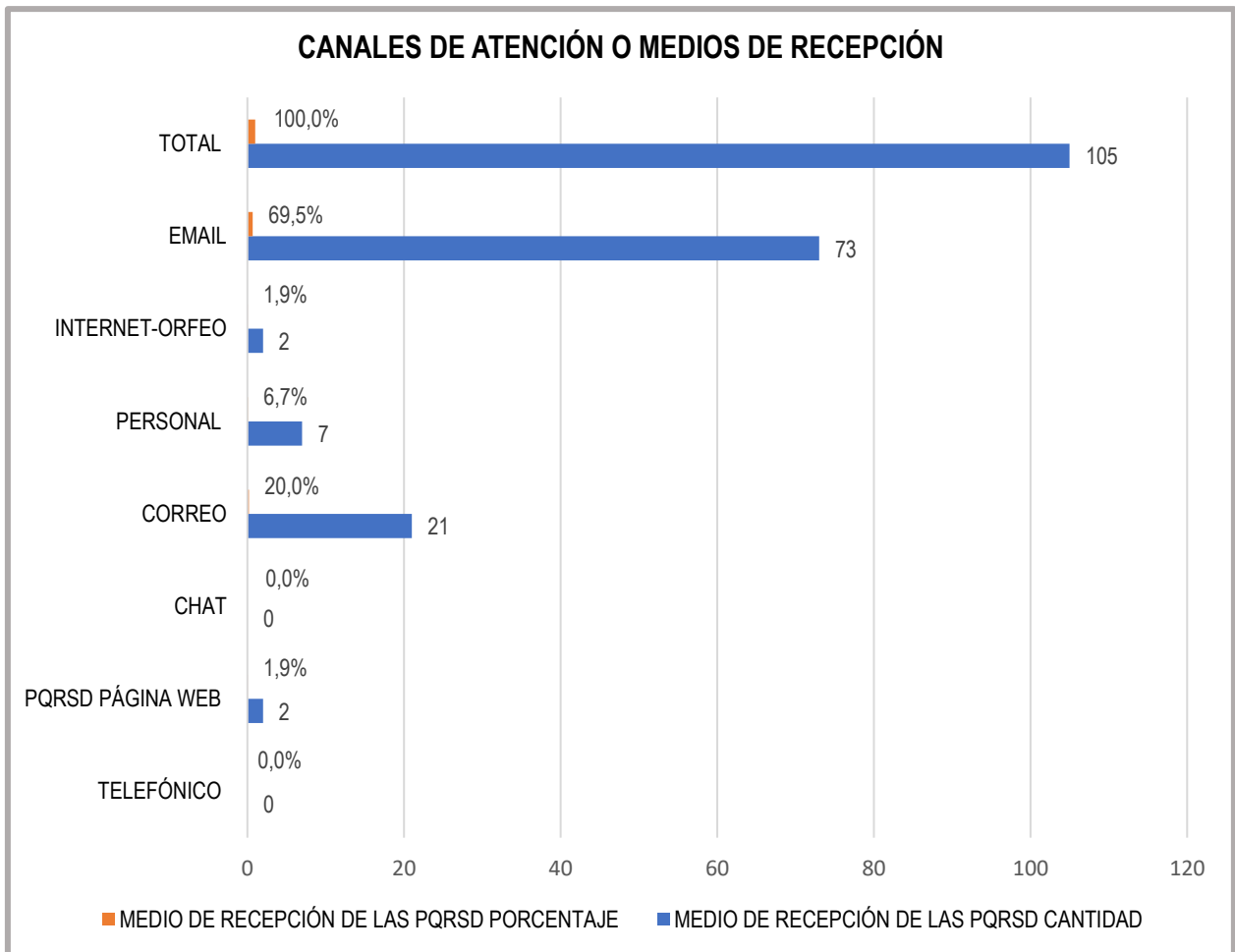


Fuente: Grupo de Atención al ciudadano.

De 105 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Otro” con 37 casos equivalente al 35% seguido de, “Petición de Interés general o particular” con 33 casos equivalente al 31%, “Solicitudes” con 16 casos equivalente al 15%, “Petición entre entidades” con 8 casos que representan el 8%; “Consultas” 8 casos que equivale al 8%, “Queja” con 2 casos equivalente al 2%, “Reclamo” con 1 caso equivalente al 1% y “Denuncias” con 0 casos equivalentes al 0% y “Felicitaciones” con 0 casos equivalente al 0%.



GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN

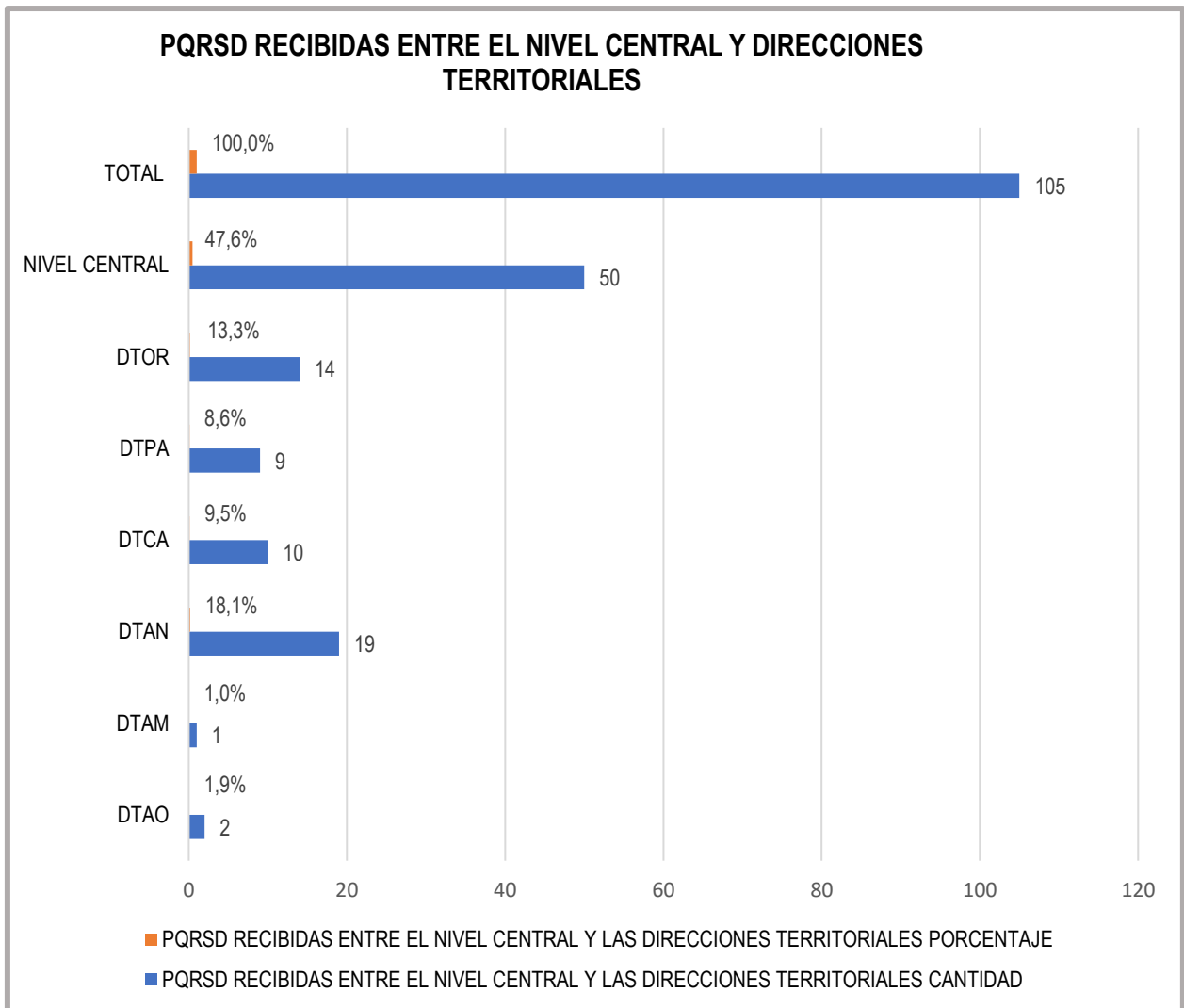


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email" con 73 radicados, que equivale al 69,5%, el "Correo" con 21 solicitudes equivalente al 20,0%, el "Personal", con 7 solicitudes que equivale al 6,7%; seguido del "Internet-Orfeo" con 2 radicados que equivale al 1,9%, "PQRS Página Web" con 2 radicados, que equivale al 1,9%, "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 47,6% de las peticiones fueron recibidas en Nivel Central con 50 peticiones, el 18,1% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Andes Nororientales con 19 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Orinoquia con el 13,3%, lo que corresponde a 14 peticiones; la Dirección Territorial Caribe con el 9,5%, lo que corresponde a 10 peticiones; seguido por la Dirección Territorial Pacifico con 8,6%, lo que corresponde a 9 peticiones; la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 1,9%, lo que corresponde a 2 peticiones y la Dirección Territorial Amazonia con el 1%, lo que corresponde a 1 petición.



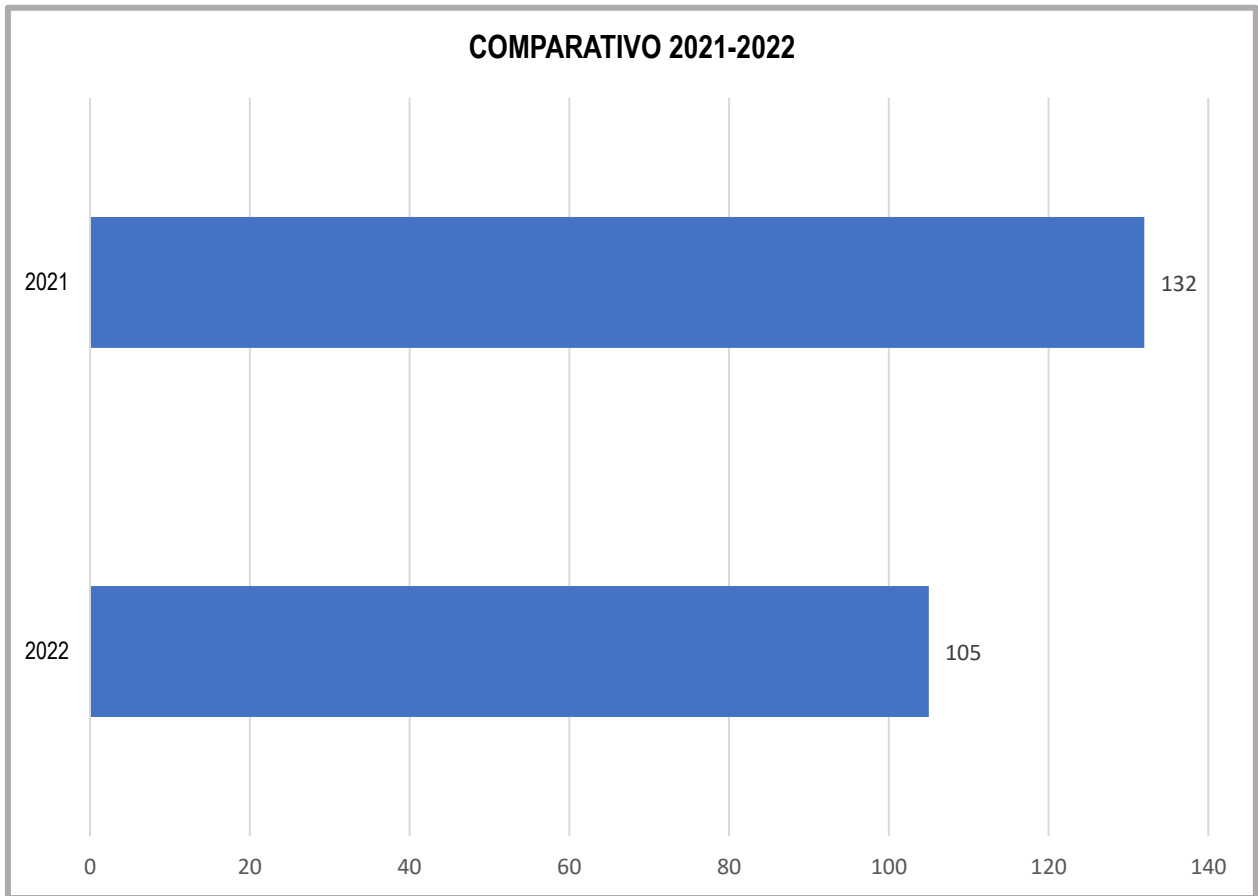
El ambiente
es de todos

Minambiente



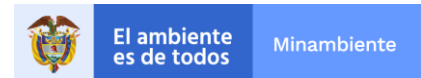
**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

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



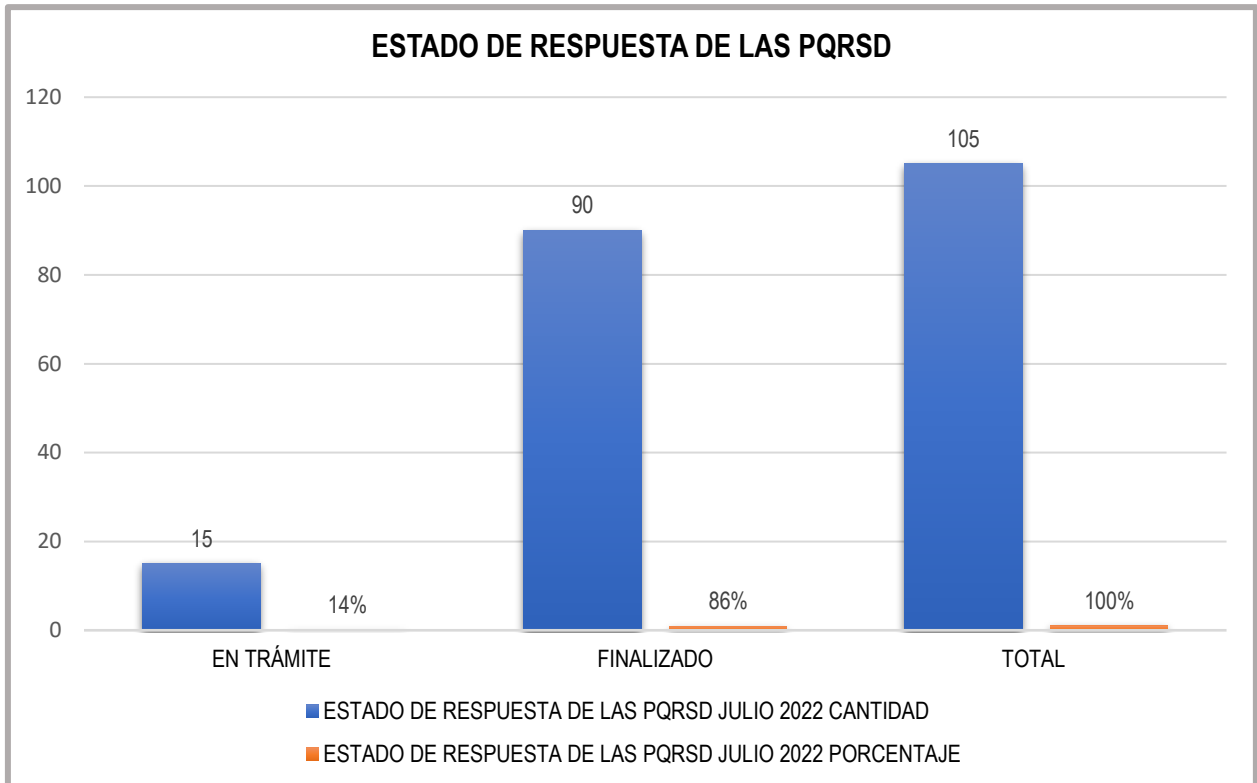
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio de 2022, se radicaron 105 PQRSD, evidenciando que el requerimiento más reiterado fue “Otro” con 37, cuando para el mismo periodo del año 2021 se radicaron 132 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue “Petición de interés general o particular” y “Consulta” con 44 radicados cada una, disminuyendo en 27 del total de radicaciones.





GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

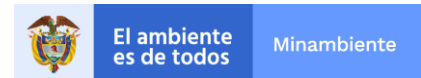


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Según la gráfica se evidencia que, de las 105 solicitudes radicadas, 90 equivalente al 86% las cuales fueron contestadas y 15 radicados que equivalen al 14%; de las cuales 4 radicados que equivalen al 4%, 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 julio de 2022 al 31 de julio 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 26 de julio de 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 07 de septiembre de 2022.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. 20227010003322 del 14 de julio de 2022, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 de agosto de 2022, la cual fue respondida por medio del radicado No 20227030004311 el día 05 de agosto de 2022, donde se le da a conocer al peticionario la ampliación de termino para dar respuesta a la Petición, amparados a través de la Ley 1755 de 2015 artículo 14.
3. 20227010003292 del 14 de julio de 2022, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 de agosto de 2022, la cual fue respondida por medio del radicado No 20227160001981 el día 22 de julio de 2022, donde se le da a conocer al peticionario la ampliación de termino para dar respuesta a la Petición, amparados a través de la Ley 1755 de 2015 artículo 14.
4. 20225680088342 del 12 de julio 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 27 de julio de 2022, la cual fue respondida por medio del radicado No 20225680003231 el día 27 de julio de 2022 , donde se le da a conocer al peticionario la ampliación de termino para dar respuesta a la Petición, amparados a través de la Ley 1755 de 2015 artículo 14.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227160004302	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20227010003322	Ampliación de términos, fecha límite dentro de los términos de ley
20227010003292	Ampliación de términos, fecha límite dentro de los términos de ley
20225680088342	Ampliación de términos, fecha límite dentro de los términos de ley

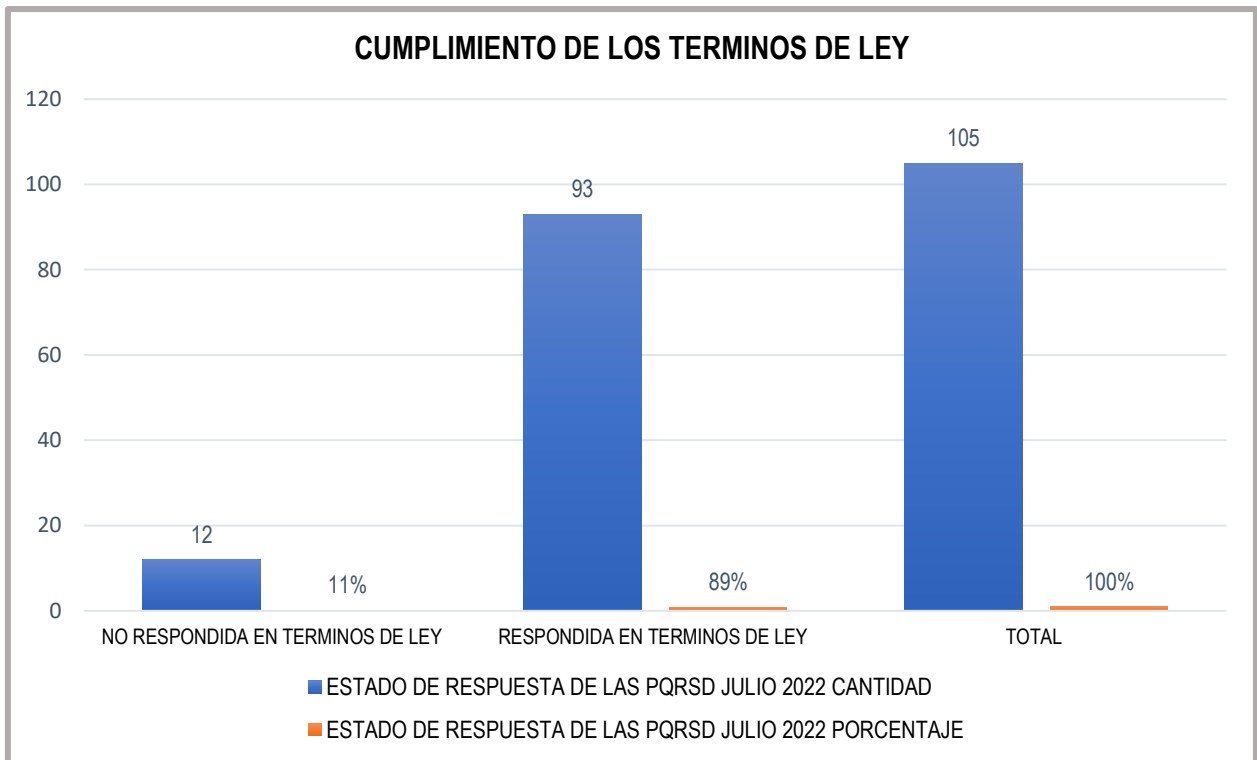


El ambiente
es de todos

Minambiente



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 105 solicitudes radicadas 93 equivalente al 89% las cuales fueron contestadas dentro de los términos de ley y 12 radicados que equivalen al 11%, 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 julio de 2022 al 31 de julio de 2022, se pudo constatar que doce (12) 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:

1. 20225700000943 del 26 de julio de 2022, cuya modalidad es "Otro" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y venció este término el 17 de agosto de 2022". No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. 20225680094442 del 26 de julio 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 09 de agosto de 2022 No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.
3. 20225680093402 del 25 de julio 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 08 de agosto de 2022”. No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.
4. 20227160004242 del 21 de julio de 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 11 de agosto de 2022.No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.
5. 20225680091532 del 18 de julio de 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 09 de agosto de 2022”. No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.
6. 20225680091522 del 18 de julio de 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 09 de agosto de 2022”. No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.
7. 20225680087922 del 11 de julio de 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 02 de agosto de 2022. No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.
8. 20225680085772 del 07 de julio de 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 29 de julio de 2022. No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.
9. 20225680085482 del 07 de julio de 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 29 de julio de 2022. No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.
10. 20225680082182 del 05 de julio de 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 27 de julio de 2022. No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.
11. 20224600095252 del 27 de julio de 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacifico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 08 de agosto de 2022. No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

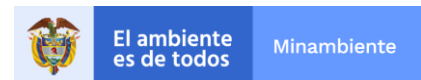
12. 20224600085052 del 07 de julio de 2022, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular” asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 29 de julio de 2022. Se evidencia respuesta con No de radicado 20227170001081 el 11 de agosto de 2022 en el gestor documental.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
2022570000943	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20225680094442	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20225680093402	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20227160004242	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20225680091532	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20225680091522	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20225680087922	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20225680085772	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20225680085482	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20225680082182	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20224600095252	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20224600085052	Cuenta con respuesta extemporánea del 11 de agosto de 2022.

Para los siguientes 5 radicados los cuales cuentan con la respuesta, pero sin firma en el gestor documental y con la evidencia del envío de respuesta al peticionario, así:

1. 20225680081822 del 05 de julio 2022, cuya modalidad es “Solicitudes” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 19 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 13 de julio de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma.
2. 20225680081562 del 05 de julio 2022, cuya modalidad es “Solicitudes” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 19 de julio de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 13 de julio de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma.
3. 20224600093912 del 25 de julio 2022, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades” asignada a la Dirección Territorial Orinoquia la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 08 de agosto de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 05 de agosto de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- 20224600092882 del 22 de julio 2022, cuya modalidad es "Otro" asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 12 de agosto de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 27 de julio de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma.
- 20224600092262 del 21 de julio 2022, cuya modalidad es "Otro" asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de agosto de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 27 de julio de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20225680081822	Radicado de respuesta sin firma
20225680081562	Radicado de respuesta sin firma
20224600093912	Radicado de respuesta sin firma
20224600092882	Radicado de respuesta sin firma
20224600095142	Radicado de respuesta sin firma

Para los siguientes 2 radicados no cuentan con oficio de respuesta en el gestor documental, la respuesta se dio por correo electrónico, así:

- 20224600090712 del 15 de julio 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 08 de agosto de 2022. Se evidencia respuesta enviada el día 19 de julio de 2022, por correo electrónico, no se generó oficio de respuesta.
- 20224600085682 del 07 de julio 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 29 de julio de 2022. Se evidencia respuesta enviada el día 11 de julio de 2022, por correo electrónico, no se generó oficio de respuesta.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20224600090712	La respuesta se dio por correo electrónico no se radico oficio de respuesta.
20224600085682	La respuesta se dio por correo electrónico no se radico oficio de respuesta.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados respondidos en el periodo correspondiente al mes de julio 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:





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20227570012322	25/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTPA	16/08/2022	20227660005491	05/08/2022
20227570012202	21/07/2022	CONSULTA	DTPA	02/09/2022	20227660005431	03/08/2022
20227570012172	19/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTPA	10/08/2022	20227660005351	02/08/2022
20227570012052	15/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTPA	08/08/2022	20227710005061	22/07/2022
20227570011822	08/07/2022	CONSULTA	DTPA	23/08/2022	20227660005421	03/08/2022
20227570011312	06/07/2022	CONSULTA	DTPA	19/08/2022	20227660005411	08/08/2022
20227570011062	05/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTPA	27/08/2022	20227710005051	22/07/2022
20227570011032	05/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTPA	27/08/2022	20227710005041	22/07/2022
20227570010952	05/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTPA	27/08/2022	20227660004881	15/07/2022
20227210001222	24/07/2022	OTRO	DTOR	12/08/2022	20222400189011	27/07/2022
20227160004292	26/07/2022	SOLICITUDES	DTOR	09/08/2022	20227160002081	03/08/2022
20227160004262	21/07/2022	OTRO	DTOR	11/08/2022	20227160002001	25/07/2022
20227160004222	19/07/2022	OTRO	DTOR	10/08/2022	20227160001931	21/07/2022
20227160004162	14/07/2022	OTRO	DTOR	05/08/2022	20227160001881	18/07/2022
20227160004152	14/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTOR	05/08/2022	20227160001891	18/07/2022
20227160003992	06/07/2022	OTRO	DTOR	28/07/2022	20227160001831	12/07/2022
20227160003982	06/07/2022	CONSULTA	DTOR	19/08/2022	20227160002181	16/08/2022
20227010003402	22/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTOR	12/08/2022	20227030004541	08/08/2022
20227010003142	06/07/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	21/07/2022	20227030003871	11/07/2022
20226760000162	14/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTCA	05/08/2022	20226760001011	19/07/2022
20226760000152	11/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTCA	02/08/2022	20226760001001	19/07/2022
20226760000142	11/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTCA	02/08/2022	20226760000991	19/07/2022
20226760000132	11/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTCA	02/08/2022	20226760000981	19/07/2022
20226760000102	06/07/2022	SOLICITUDES	DTCA	21/07/2022	20226760000871	07/07/2022
20226660000342	06/07/2022	CONSULTA	DTCA	19/08/2022	20226550004591	02/08/2022
20226660000322	01/07/2022	SOLICITUDES	DTCA	18/07/2022	20226530003831	05/07/2022
20226610003232	29/07/2022	SOLICITUDES	DTCA	12/08/2022	20226530004551	01/08/2022
20226610003112	14/07/2022	SOLICITUDES	DTCA	29/07/2022	20226530004141	14/07/2022
20226610003012	07/07/2022	SOLICITUDES	DTCA	22/07/2022	20226530003961	08/07/2022



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
20226200002932	15/07/2022	OTRO	DTAO	08/08/2022	20226200001821	31/07/2022
20226200002912	14/07/2022	SOLICITUDES	DTAO	29/07/2022	20226200001801	28/07/2022
20225730090212	14/07/2022	OTRO	DTAN	05/08/2022	20221020029811	04/08/2022
20225690095032	27/07/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	10/08/2022	20225690000881	28/07/2022
20225690085072	07/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	DTAN	29/07/2022	20225690085072	13/07/2022
20225680091042	18/07/2022	SOLICITUDES	DTAN	02/08/2022	20225680003181	21/07/2022
20225680088912	12/07/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	27/07/2022	20225680003111	18/07/2022
20225680084972	07/07/2022	SOLICITUDES	DTAN	22/07/2022	20225680002741	07/07/2022
20225680079562	01/07/2022	SOLICITUDES	DTAN	15/07/2022	20225680002761	08/07/2022
20225130089832	13/07/2022	OTRO	DTAM	04/08/2022	20225130000991	28/07/2022
20224600096182	29/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	22/08/2022	20222400212971	07/08/2022
20224600096172	29/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	22/08/2022	20222400212961	07/08/2022
20224600096052	29/07/2022	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	12/08/2022	20226660004031	08/08/2022
20224600095652	28/07/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/08/2022	20222300227981	10/08/2022
20224600095182	27/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	18/08/2022	20222400192371	29/07/2022
20224600095142	27/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	18/08/2022	20222300202471	04/08/2022
20224600095122	27/07/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	10/08/2022	20227190000901	05/08/2022
20224600094882	27/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	18/08/2022	20222300223651	09/08/2022
20224600094842	27/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	18/08/2022	20222300223681	09/08/2022
20224600094382	26/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	NIVEL CENTRAL	17/08/2022	20226710004811	16/08/2022
20224600093952	25/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	16/08/2022	20226710004811	29/07/2022
20224600093522	25/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	16/08/2022	20222400190411	28/07/2022
20224600093292	22/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	12/08/2022	20222400188171	27/07/2022
20224600093242	22/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	NIVEL CENTRAL	12/08/2022	20222400188061	27/07/2022
20224600093232	22/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	12/08/2022	20222300224221	09/08/2022
20224600092302	21/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	11/08/2022	20222400187881	27/07/2022
20224600092272	21/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	11/08/2022	20222400187941	27/07/2022
20224600092252	21/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	11/08/2022	20222400188001	27/07/2022
20224600092232	21/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	11/08/2022	20222400188011	27/07/2022
20224600092212	21/07/2022	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	11/08/2022	20222400186901	27/07/2022
20224600092202	21/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	11/08/2022	20222400188071	27/07/2022



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
20224600092192	21/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	11/08/2022	20222400188091	27/07/2022
20224600092182	21/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	11/08/2022	20222400186311	26/07/2022
20224600092012	19/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	NIVEL CENTRAL	10/08/2022	20227030004131	25/07/2022
20224600091932	19/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	10/08/2022	20222300193021	29/07/2022
20224600091722	19/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	10/08/2022	20222300193031	29/07/2022
20224600091612	19/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	10/08/2022	20222400186241	26/07/2022
20224600091432	18/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	09/08/2022	20222400186231	26/07/2022
20224600091052	18/07/2022	QUEJA	NIVEL CENTRAL	09/08/2022	20226660003781	27/07/2022
20224600090932	18/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	09/08/2022	20222400182481	22/07/2022
20224600090922	18/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	09/08/2022	20222400182461	22/07/2022
20224600090882	18/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	09/08/2022	20222400182441	22/07/2022
20224600090682	15/07/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	08/08/2022	20222300193041	29/07/2022
20224600090082	14/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	NIVEL CENTRAL	05/08/2022	20227030004171	26/07/2022
20224600090002	14/07/2022	QUEJA	NIVEL CENTRAL	05/08/2022	20227160001951	21/07/2022
20224600089382	13/07/2022	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	04/08/2022	20226200001791	28/07/2022
20224600089202	13/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	NIVEL CENTRAL	04/08/2022	20227030004021	15/07/2022
20224600087982	11/07/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	26/07/2022	20226660003751	25/07/2022
20224600087972	11/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	NIVEL CENTRAL	02/08/2022	20222100174031	14/07/2022
20224600087782	11/07/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	26/07/2022	20226660003671	21/07/2022
20224600084542	06/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2022	20222300179121	19/07/2022
20224600081412	02/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	NIVEL CENTRAL	26/07/2022	20222300187841	27/07/2022
20224600080012	01/07/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTIULAR	NIVEL CENTRAL	26/07/2022	20227030003971	14/07/2022

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



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

OBSERVACIONES

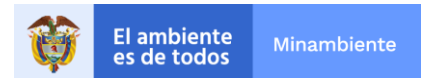
- Se identificó que, en el periodo del 01 de julio al 30 de julio del 2022, no se está anexando dentro de la trazabilidad de la petición ingresada en el gestor documental, la evidencia del envío de la respuesta al peticionario, impidiendo dar el cierre oportuno del radicado en sistema documental - Orfeo, 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 cinco (5) 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 dos 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.
- 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 campañas para los servidores público de PNNC que aumente la apropiación de los conceptos, para una tipificación y radicación de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes.
- 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 30 de julio de 2022 fue "Otro" con 37 casos para un 35%, le sigue "Peticiones de Interés General o Particular" con 33 casos equivalente al 31%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es Nivel Central con un 47.6% seguido de la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 18.1%





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 al 30 de julio del 2022 fue el “Email” con 73 solicitudes que equivale al 69,5%; seguido de “Correo” con 21 solicitudes, que equivale al 20% y de “Personal” con 7 solicitudes, que equivale al 6,7%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 30 de julio del 2022, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 23% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 132 a 105 solicitudes.

GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: YYPO

Revisado por: VRDC



El ambiente
es de todos

Minambiente