



**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 SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Bogotá D.C., 04 de octubre de 2022



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



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad mostrar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2022, con el fin de formular las recomendaciones a la Dirección General y al responsable del proceso, tendiente al mejoramiento continuo de la Entidad, y con ellas, fortalecer la confianza del ciudadano en Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC, publica en su sitio web las diferentes categorías de información, en el siguiente enlace:

<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos/>.

De acuerdo con la información registrada en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2022, se recibieron 93 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC. Teniendo en cuenta lo reportado por las Unidades de Decisión a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguno de ellos.

Con el fin de verificar que las solicitudes PQRSD del 01 al 30 de septiembre 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:

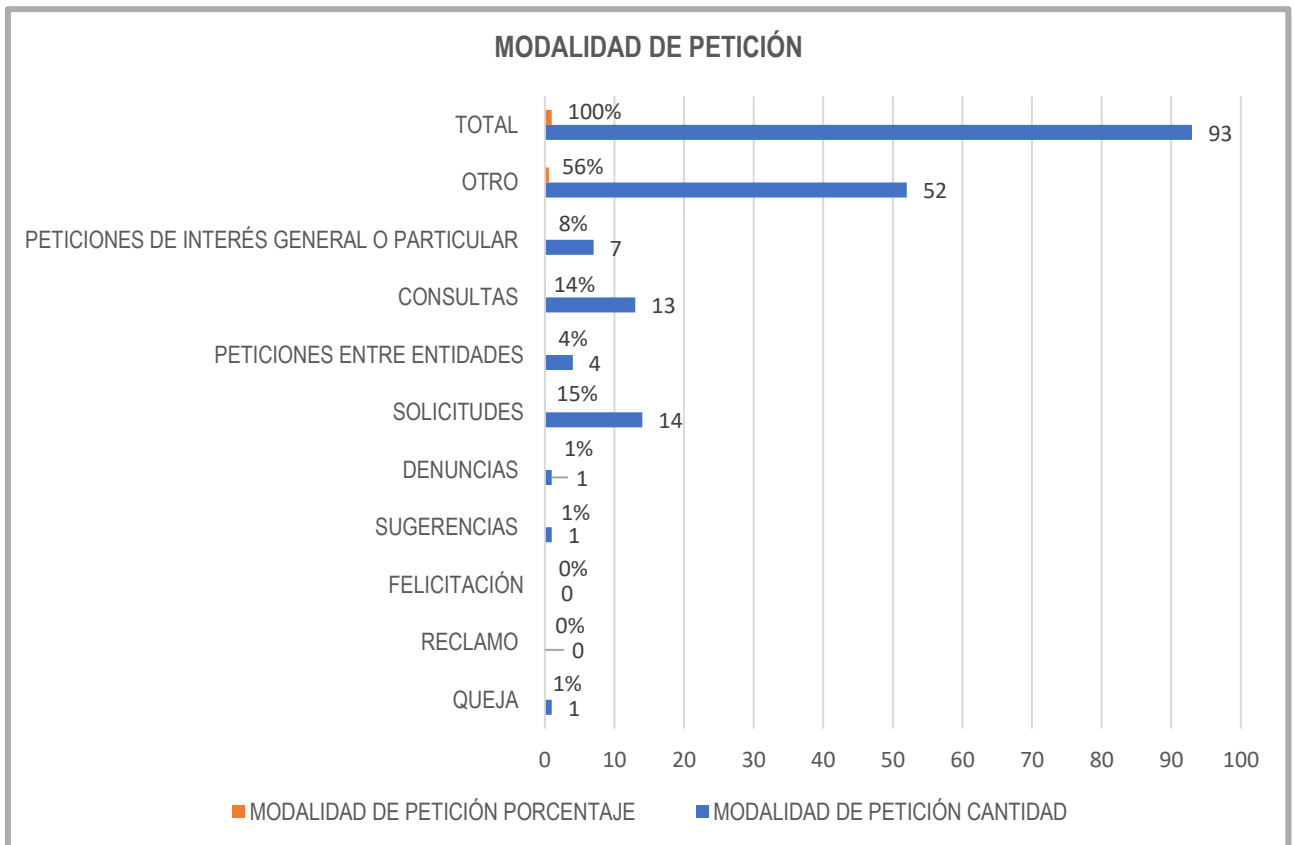
1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 de septiembre al 30 de agosto de 2022 y el 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2021.
5. Estado de respuesta 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



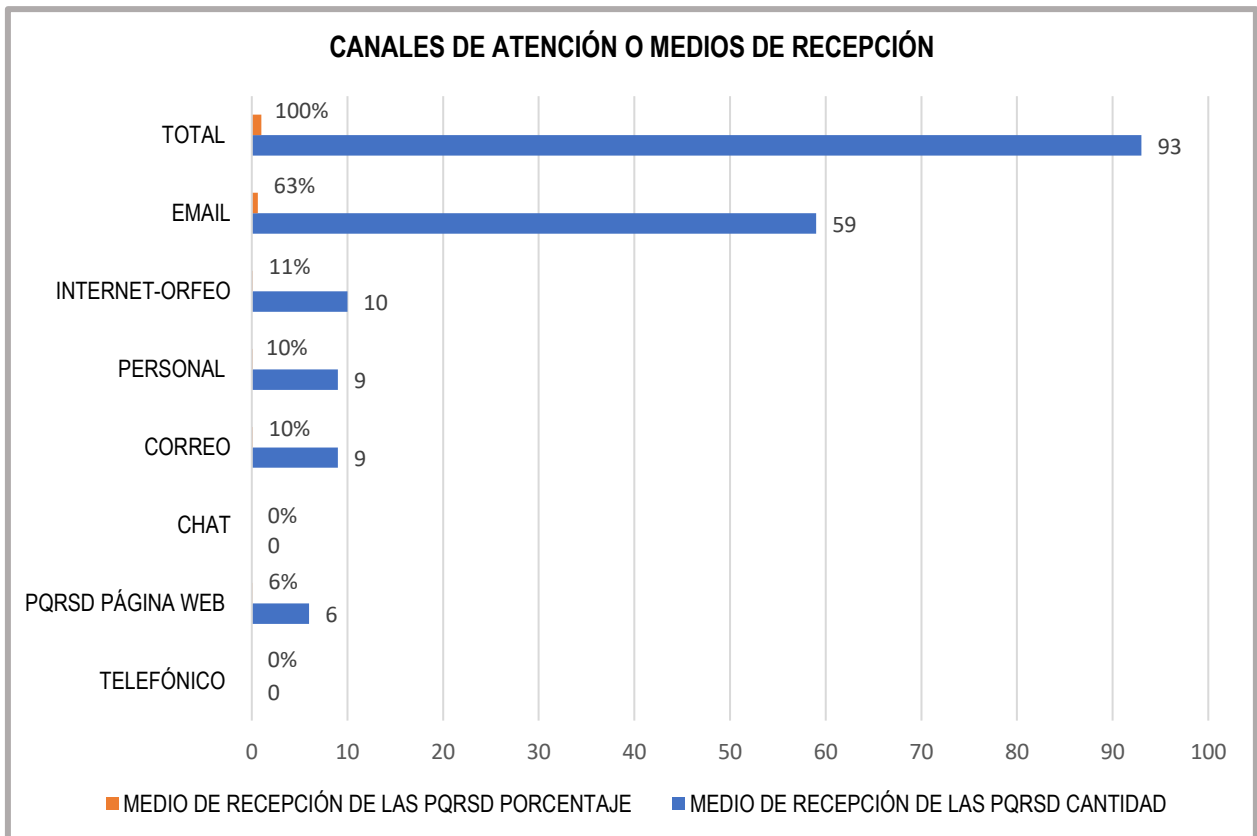
Fuente: Grupo de Atención al ciudadano.

De 93 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Otro” con 52 casos equivalente al 56% seguido de, “Solicitudes” con 14 casos equivalente al 15%, “Consultas” con 13 casos equivalente al 14%, “Peticiónes de interés general o particular” con 7 casos que representan el 8%; “Peticiónes entre entidades” 4 casos que equivale al 4%, “Denuncias” con 1 caso equivalente al 1%, “Queja” con 1 caso equivalente al 1%, “Sugerencias” con 1 caso equivalente al 1%, “Reclamo” con 0 casos equivalente al 0% y “Felicitaciones” con 0 casos equivalente al 0%.





GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN



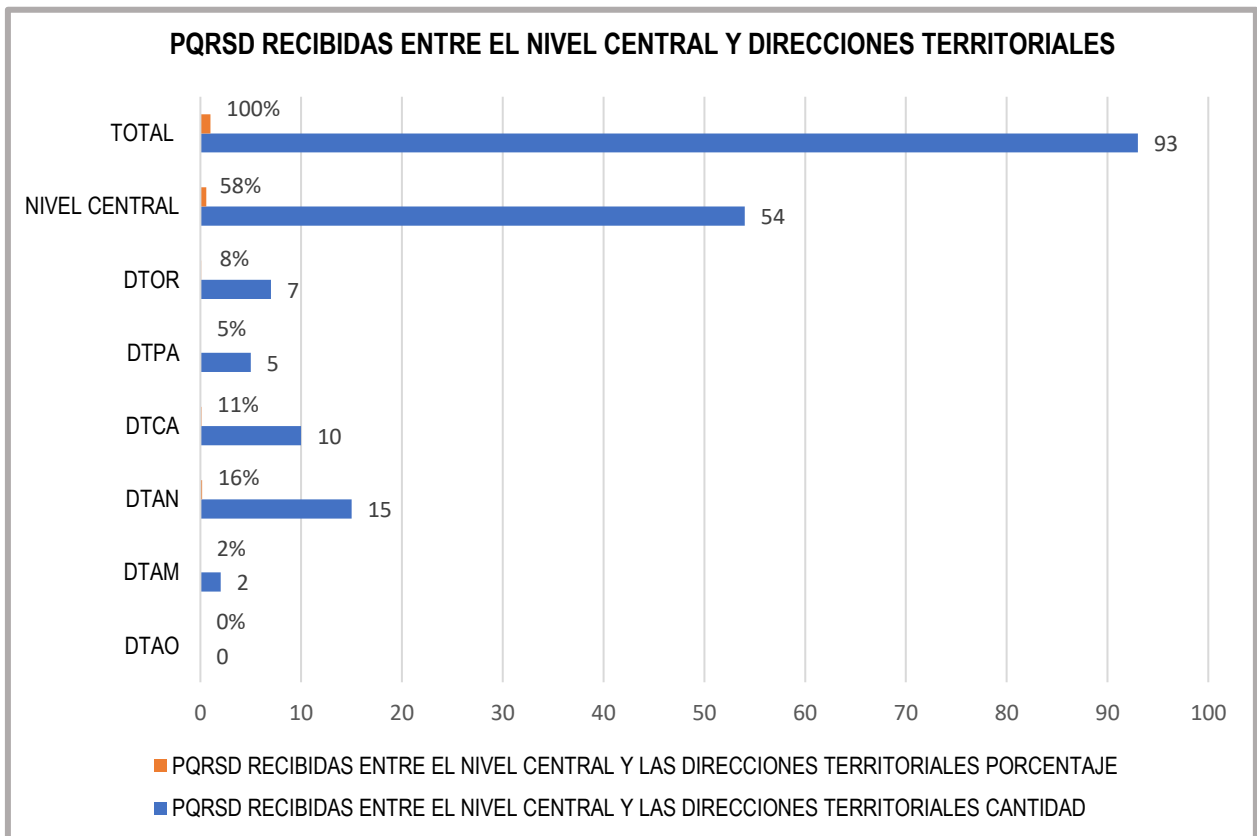
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email" con 59 radicados, que equivale al 63%, el "Internet- Orfeo" con 10 solicitudes equivalente al 11%, el "Personal", con 9 solicitudes que equivale al 10%; seguido del "Correo" con 9 radicados que equivale al 10%, "PQRSD Página Web" con 6 radicados, que equivale al 6%, "Chat" con 0 radicado, que equivale al 0% y "Telefónico" con 0 radicados equivalente al 0%.



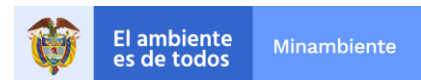
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

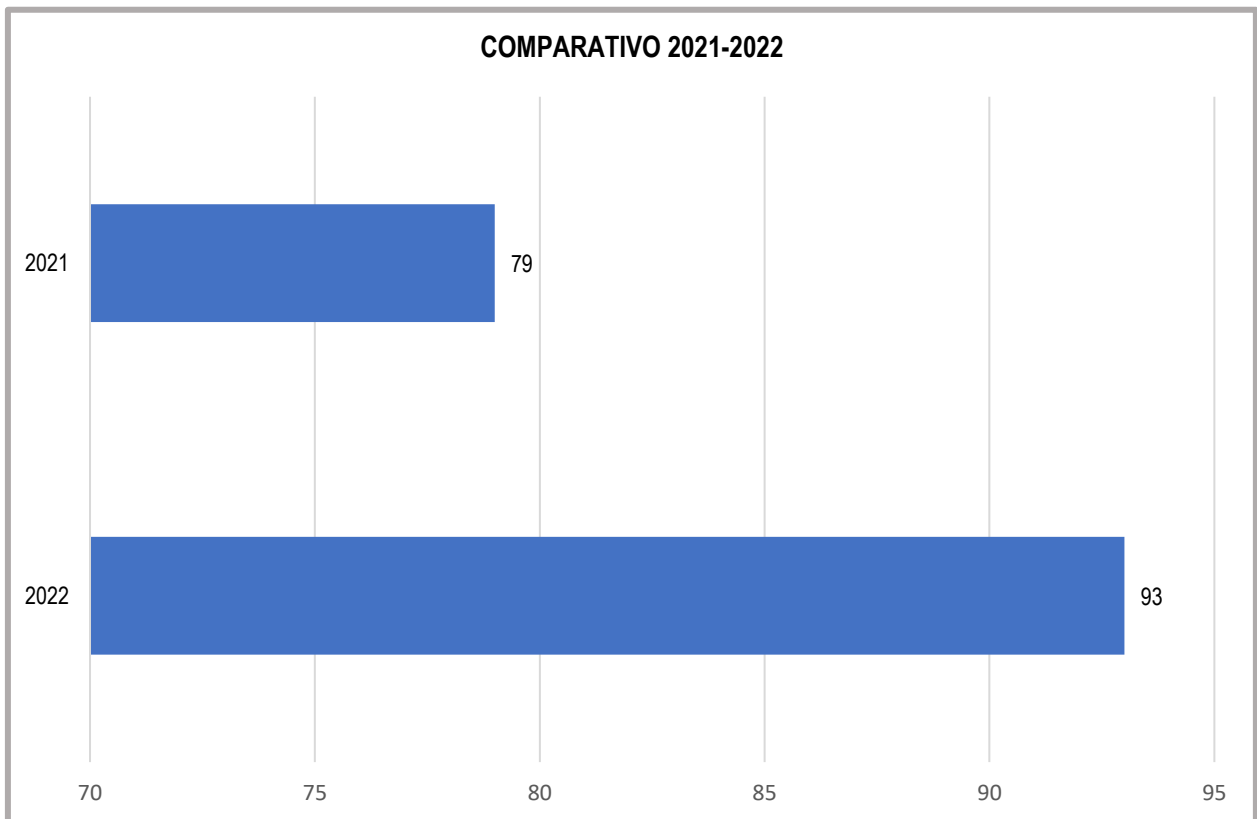
Según la gráfica el 58% de las peticiones fueron recibidas en Nivel Central con 54 peticiones, el 16% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Andes Nororientales con 15 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Caribe con el 11%, lo que corresponde a 10 peticiones; la Dirección Territorial Orinoquia con el 8%, lo que corresponde a 7 peticiones; seguido por la Dirección Territorial Pacifico con 5%, lo que corresponde a 5 peticiones; la Dirección Territorial Amazonia con el 2%, lo que corresponde a 2 peticiones y la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 0%, lo que corresponde a 0 petición.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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



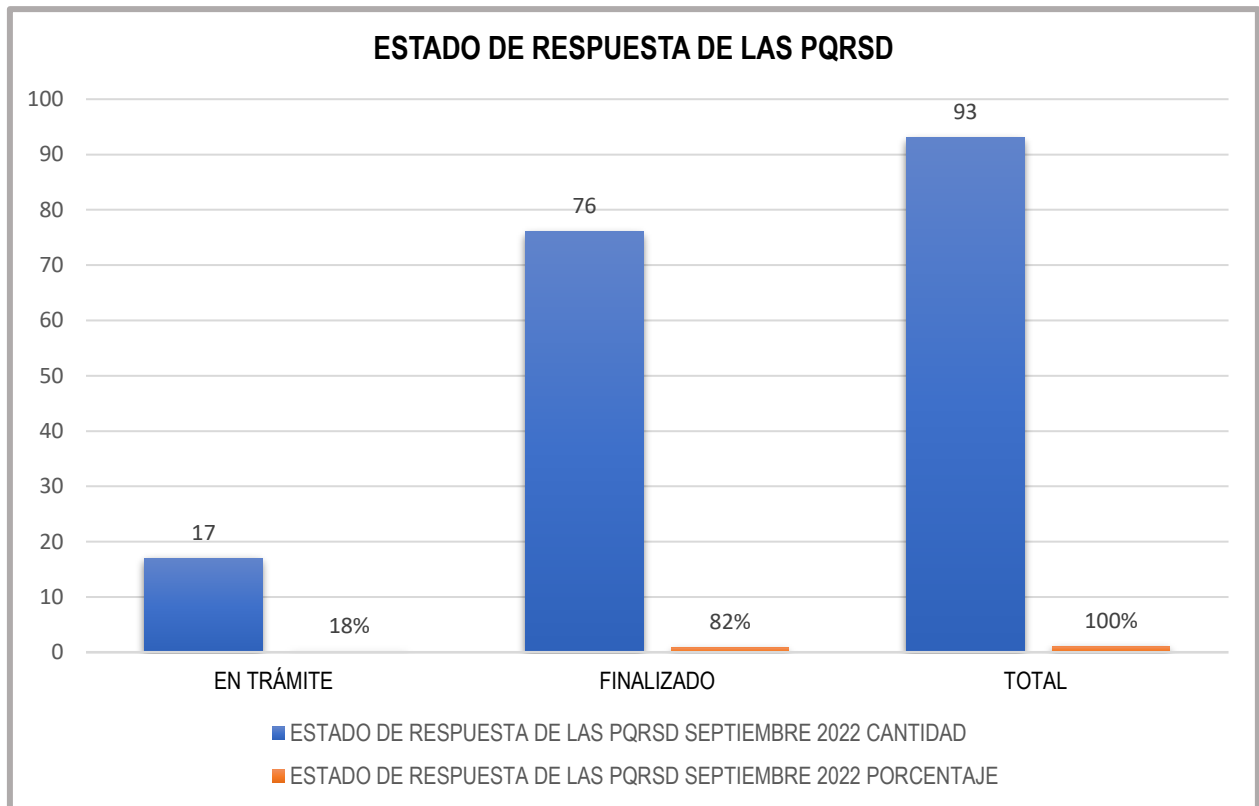
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2022, se radicaron 93 PQRSD, evidenciando que el requerimiento más reiterado fue “Otro” con 52, cuando para el mismo periodo del año 2021 se radicaron 79 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue “Consulta” con 21 radicados cada una, aumentando en 14 del total de radicaciones.





GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

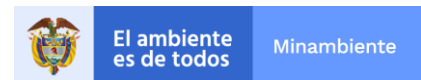


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Según la gráfica se evidencia que, de las 93 solicitudes radicadas, 76 que equivalente al 82% las cuales fueron contestadas y 17 radicados que equivalen al 18%; de las cuales a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta, las 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 del 01 de agosto de 2022 al 31 de agosto de 2022, se pudo constatar que dieciséis (16) requerimientos radicados, y en estado en trámite, no guardan la trazabilidad de la respuesta de estos, los cual son:

1. 20227570016612 del 25 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 07 de noviembre de 2022.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. 20227570016492 del 16 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 31 de octubre de 2022.
3. 20227570016362 del 13 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 26 de octubre de 2022.
4. 20227570016142 del 07 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 de octubre de 2022.
5. 20227570015412 del 02 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022.
6. 20226700001122 del 28 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 20 de octubre de 2022.
7. 20225700127762 del 23 de septiembre 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 octubre de 2022.
8. 20225700118412 del 05 de septiembre 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 18 de octubre de 2022.
9. 20225680129372 del 28 de septiembre 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 12 de octubre de 2022.
10. 20225680128872 del 27 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Peticiones de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de octubre de 2022.
11. 20225680127002 del 21 de septiembre 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 05 de octubre de 2022.
12. 20224600127832 del 14 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 de octubre de 2022.
13. 20224600130082 del 29 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 13 de octubre de 2022.
14. 20224600127492 del 22 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Otro”, asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de octubre de 2022.



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

15. 20224600126782 del 20 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 02 de noviembre de 2022.
16. 20222400004833 del 29 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Otro”, asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 21 de octubre de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227570016612	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20227570016492	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20227570016362	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20227570016142	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20227570015412	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20226700001122	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225700127762	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225700118412	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225680129372	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225680128872	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225680127002	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20225090124592	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20224600130082	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20224600127492	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20224600126782	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20222400004833	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley

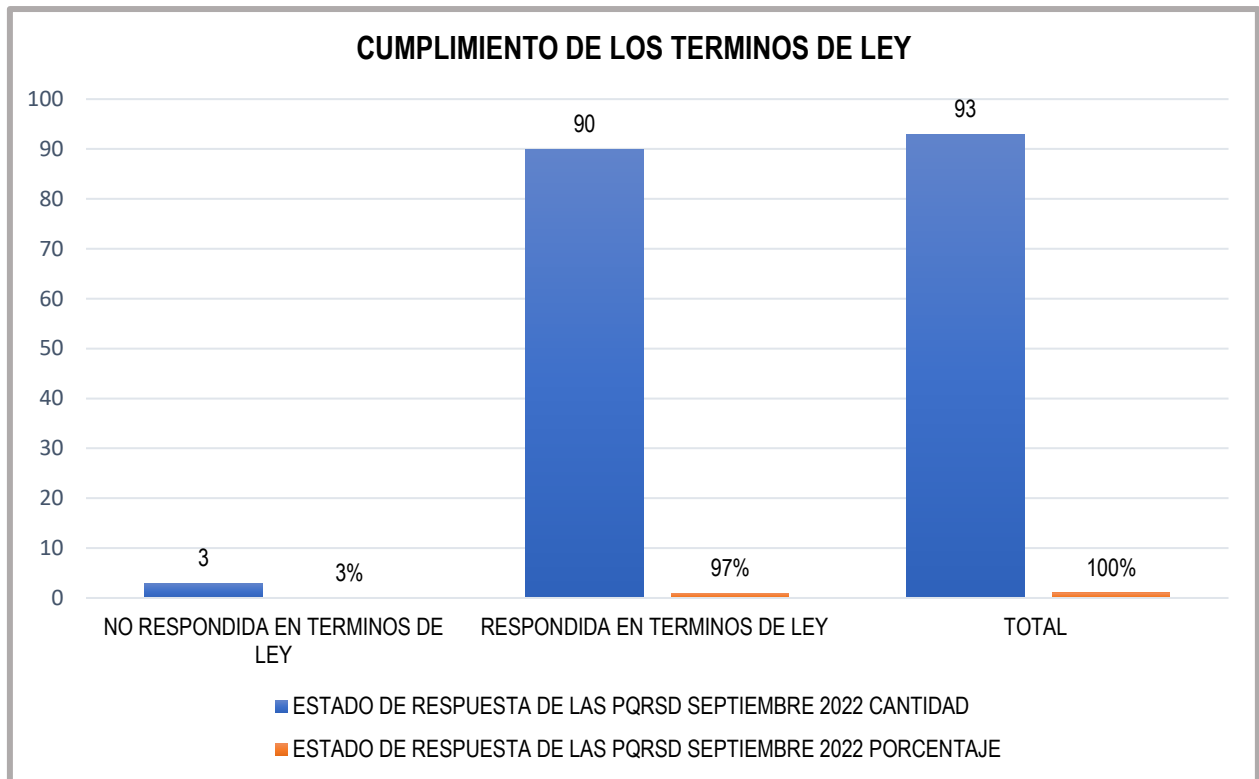


El ambiente
es de todos

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 93 solicitudes radicadas, 90 equivalente al 97% las cuales fueron contestadas dentro de los términos de ley y 3 radicados que equivalen al 3%, 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 septiembre de 2022 al 30 de septiembre 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:

1. 20225700122772 del 09 de septiembre de 2022, cuya modalidad es "Solicitudes" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y venció este término el 23 de septiembre de 2022". Se evidencia respuesta radicada para él peticionario y la evidencia de envió, en el gestor documental con fecha del 27 de septiembre del 2022.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. 20225700122742 del 09 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Solicitudes” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y venció este término el 23 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta radicada para él peticionario, sin firma y sin la evidencia de envió, en el gestor documental con fecha del 26 de septiembre del 2022.
3. 20225660129502 del 28 de septiembre de 2022, cuya modalidad es “Peticiones de interés General o Particular” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y venció este término el 20 de septiembre de 2022”. No se evidencia respuesta radicada para él peticionario, en el gestor documental.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20225700122772	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20225700122742	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.
20225660129502	No se ha dado respuesta. Incumplimiento en los términos de ley.

Para los siguientes 23 radicados los cuales cuentan con la respuesta, pero sin firma en el gestor documental y sin la evidencia del envió de respuesta al peticionario, así:

1. 20227060004792 del 26 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Orinoquia la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta, ni con la evidencia de envió al peticionario.
2. 20227060004752 del 20 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Orinoquia la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
3. 20226660000562 del 26 de septiembre 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 octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 30 de septiembre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
4. 20226610004282 del 30 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Solicitudes” asignada a la Dirección Territorial Caribe la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 30 de septiembre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta ni con la evidencia de envió al peticionario.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

5. 20225180114782 del 01 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Peticiónes de interés General o Particular” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 22 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 13 de septiembre de 2022, sin embargo, la respuesta, no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
6. 20224600127932 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
7. 20224600127912 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
8. 20224600127902 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
9. 20224600127892 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
10. 20224600127882 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
11. 20224600127872 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
12. 20224600127862 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
13. 20224600127852 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
14. 20224600127822 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

15. 20224600127812 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
16. 20224600127802 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
17. 20224600127752 del 22 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
18. 20224600127712 del 22 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
19. 20224600127692 del 22 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
20. 20224600127672 del 22 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
21. 20224600127432 del 22 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 28 de septiembre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
22. 20224600126852 del 21 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 12 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 28 de septiembre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.
23. 20224600126502 del 20 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a Nivel Central la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta radicada el día 28 de septiembre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227060004792	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20227060004752	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

No RADICADO	COMENTARIO
20226660000562	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20226610004282	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20225180114782	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127932	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127912	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127902	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127892	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127882	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127872	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127862	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127852	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127822	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127812	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127802	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127752	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127712	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127692	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127672	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600127432	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600126852	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario
20224600126502	Radicado de respuesta sin evidencia de envió al peticionario

Para los siguientes 5 radicados los cuales cuentan con la respuesta, pero presenta observaciones como: la falta de firma, evidencia de envió al peticionario, o la respuesta en el formato de memorando, así:

1. 20225700122742 del 09 de septiembre 2022, cuya modalidad es “Solicitudes” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 23 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta del día 26 de septiembre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma, ni con la evidencia de envió al peticionario.
2. 20225680119542 del 06 de septiembre 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 27 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta del día 11 de septiembre de 2022, en el formato de memorando, no se generó oficio de respuesta y no cuenta con la evidencia de envió al peticionario.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- 20225730114462 del 01 de septiembre 2022, cuya modalidad es "Solicitudes" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta del día 06 de septiembre de 2022, la respuesta no cuenta con firma.
- 20225680114052 del 01 de septiembre 2022, cuya modalidad es "Solicitudes" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de septiembre de 2022. Se evidencia respuesta del día 02 de septiembre de 2022, en el formato de memorando, no se generó oficio de respuesta, no cuenta con firma, ni con la evidencia de envío al peticionario.
- 20224600127832 del 23 de septiembre 2022, cuya modalidad es "Otro" asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre de 2022. Se evidencia respuesta del día 03 de octubre de 2022, sin embargo, la respuesta no cuenta con firma, ni con la evidencia del envío al peticionario.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20225700122742	Radicado de respuesta sin firma y sin evidencia de envío al peticionario.
20225680119542	Radicado de respuesta en formato de memorando y no cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20225730114462	Radicado de respuesta no cuenta con firma.
20225680114052	Radicado de respuesta en formato de memorando, sin firma y sin evidencia de envío al peticionario.
20224600127832	Radicado de respuesta sin firma y sin evidencia de envío al peticionario.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados respondidos en el periodo correspondiente al mes de septiembre 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
20227190001862	23/09/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	7/10/2022	20227190001021	23/09/2022
20227180001872	13/09/2022	CONSULTA	DTOR	26/10/2022	20227030005381	26/09/2022
20227170001832	23/09/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	14/10/2022	20227170001141	27/09/2022
20227160006162	22/09/2022	SUGERENCIA	DTOR	13/10/2022	20227160002531	23/09/2022
20227160005992	2/09/2022	OTRO	DTOR	23/09/2022	20227160002331	5/09/2022
20226760000202	19/09/2022	SOLICITUDES	DTCA	3/10/2022	20226530005511	21/09/2022
20226760000192	19/09/2022	SOLICITUDES	DTCA	3/10/2022	20226530005481	21/09/2022
20226700001112	26/09/2022	OTRO	DTCA	18/10/2022	20226700001641	26/09/2022



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
20226680000222	7/09/2022	CONSULTA	DTCA	20/10/2022	20226680000871	7/09/2022
20226680000212	7/09/2022	CONSULTA	DTCA	20/10/2022	20226680000861	7/09/2022
20226660000502	9/09/2022	SOLICITUDES	DTCA	23/09/2022	20226530005261	13/09/2022
20226660000492	9/09/2022	OTRO	DTCA	30/09/2022	20226530005281	13/09/2022
20225700122772	9/09/2022	SOLICITUDES	DTAN	23/09/2022	20225700004051	27/09/2022
20225680126772	20/09/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	4/10/2022	20225680003931	27/09/2022
20225680125152	16/09/2022	SOLICITUDES	DTAN	30/09/2022	20225680003901	16/09/2022
20225680124292	14/09/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	28/09/2022	20225680003921	25/09/2022
20225540124272	14/09/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	5/10/2022	20227030005301	22/09/2022
20224600129962	29/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	21/10/2022	20222300290581	30/09/2022
20224600126252	20/09/2022	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	2/11/2022	20227030005581	2/10/2022
20224600126232	20/09/2022	QUEJA	NIVEL CENTRAL	11/10/2022	20224700283871	23/09/2022
20224600125982	19/09/2022	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	3/10/2022	20226530005511	21/09/2022
20224600125782	19/09/2022	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	1/11/2022	20226720005481	29/09/2022
20224600124842	15/09/2022	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	6/10/2022	20225000001821	19/09/2022
20224600124502	14/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	5/10/2022	20222400278401	19/09/2022
20224600124192	14/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	5/10/2022	20222400278381	19/09/2022
20224600123412	12/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	3/10/2022	20222400278351	19/09/2022
20224600123372	12/09/2022	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	25/10/2022	20226710005861	28/09/2022
20224600123192	12/09/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/10/2022	20227190000991	14/09/2022
20224600123112	12/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	3/10/2022	20222400278301	19/09/2022
20224600123042	12/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	3/10/2022	20222400273981	15/09/2022
20224600122702	9/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	30/09/2022	20222400273971	15/09/2022
20224600122072	8/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	29/09/2022	20224700286561	27/09/2022
20224600121992	8/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	29/09/2022	20222400273661	14/09/2022
20224600121942	8/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	29/09/2022	20222400273661	14/09/2022
20224600121112	7/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	28/09/2022	20222400273651	14/09/2022
20224600120922	7/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	28/09/2022	20222400273641	14/09/2022
20224600120322	7/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	28/09/2022	20222400273631	14/09/2022
20224600120312	7/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	28/09/2022	20222400273621	14/09/2022
20224600120302	7/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	28/09/2022	20222400273591	14/09/2022



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
20224600120292	7/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	28/09/2022	20222400273581	14/09/2022
20224600120282	7/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	28/09/2022	20222400273571	14/09/2022
20224600119102	6/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	27/09/2022	20222400273561	14/09/2022
20224600118192	5/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	26/09/2022	20222400273531	14/09/2022
20224600117792	5/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	26/09/2022	20222400273491	14/09/2022
20224600116522	2/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	23/09/2022	20222300276071	16/09/2022
20224600114992	1/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	22/09/2022	20222400273461	14/09/2022
20224600113912	1/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	22/09/2022	20222400272831	14/09/2022
20224600113802	1/09/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	22/09/2022	20222400272811	14/09/2022

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 septiembre 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 septiembre 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 de agosto al 30 de septiembre 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 tres (3) 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 con el cual se debe dar al respuesta al peticionario es un oficio, debido a que se encontraron casos donde la respuesta se dio mediante correo electrónico o memorando. Lo que altera el cierre oportuno de la PQRSD en el gestor documental Orfeo.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RECOMENDACIONES

- Se reitera la recomendación 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.
- 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 genere los mecanismos que tengan efectividad en el seguimiento y 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 y sensibilizaciones para los servidores público de PNNC, con el fin de lograr aumentar la apropiación de los conceptos, para una tipificación y radicación de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes.

CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más solicitada en el periodo de 01 al 30 de septiembre de 2022 fue “Otro” con 52 casos para un 56%, le sigue “Solicitudes” con 14 casos equivalente al 15%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es Nivel Central con un 58% seguido de la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 15%
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 al 30 de septiembre del 2022 fue el “Email” con 59 solicitudes que equivale al 63%; seguido de “Internet- Orfeo” con 10 solicitudes, que equivale al 11%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre del 2022, con el año inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 15% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 79 a 93 solicitudes.

GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: YPO

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