

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

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO DE PARQUES
NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
VIGENCIA 2022.

Bogotá, 08 de noviembre 2022

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO O ACTIVIDAD:	Proceso Servicio al Ciudadano
AUDITOR LÍDER:	Gladys Espitia Peña
EQUIPO AUDITOR:	Viviana Rocio Duran Castro
AUDITADO:	Servicio al Ciudadano
OBJETIVO:	Evaluar la gestión, actividades, medios y mecanismos que se emplean para el cumplimiento de las políticas, normas, directrices, procedimientos, regulaciones y demás referentes aplicables al proceso de Servicio al ciudadano de Parques Nacionales Naturales de Colombia en concordancia con los lineamientos definidos para la Dimensión Gestión con Valores para Resultados de MIPG, a fin de identificar los logros, dificultades y oportunidades de mejora.
ALCANCE:	Verificar y/o evaluar la gestión relacionada con Servicio al Ciudadano del periodo comprendido entre el 1° de enero hasta el 30 de agosto de 2022.
CRITERIOS-MARCO LEGAL:	<p>Constitución Política de Colombia, Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 489 de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"</p> <p>Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"</p> <p>Ley 1712 de 2014 "Transparencia y derecho de acceso a la información pública "</p> <p>Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso, Administrativo".</p> <p>Decreto 2623 de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."</p> <p>Decreto 1082 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional"</p> <p>Decreto 1083 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".</p> <p>Decreto 1499 de 2017, "Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".</p> <p>Decreto 648 de 2017, "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública"</p>

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

	Decreto 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V4 de mayo de 2021. Plan de Acción de Parques Nacionales Naturales de Colombia Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción de Parques Nacionales Naturales de Colombia Procedimientos del Proceso Servicio al Ciudadano relacionados con el objeto de la Auditoría.
TIPO DE AUDITORIA:	Auditoría de Gestión

REUNIÓN DE APERTURA				EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				REUNIÓN DE CIERRE				
Día	Mes	Año		Desde	Hasta			Día	Mes	Año		
				01/09/2022		30/10/2022						
				DD / MM /AA		DD / MM /AA						

2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA

Para el desarrollo del presente informe se verificaron la totalidad de los documentos, tales como; Caracterización, Instructivos, Manuales y Procedimientos disponibles en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-SGI a cargo del Proceso Servicio al Ciudadano.

3. METODOLOGÍA

Verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad en lo que corresponde a la gestión de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC y el Proceso de Servicio al Ciudadano aplicado a Nivel Central y sus seis (6) Territoriales.

Se aplicaron las siguientes técnicas de auditoría:

- Consulta
- Observación
- Inspección y de Revisión
- Entrevistas

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

4. ASPECTOS EVIDENCIADOS DURANTE EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA

En desarrollo de la presente auditoría realizada al Proceso de Servicio al Ciudadano, se observó:

- La totalidad de los documentos donde se describen las actividades asociadas al proceso Servicio al Ciudadano se encuentran en actualización.
- La necesidad de fortalecer el recurso humano que contribuye con la realización de las actividades asociadas al proceso de Servicio al Ciudadano.
- SC_CA_01 Caracterización de Proceso,
- AU_PR_01-Recepción solicitudes trámites ambientalesV3
- AU_PR_03-Reservas-ecoturísticas-V3
- SC_PR_02_Trámite de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes_V_9,
- SC_PR_03_Procedimiento encuestas de satisfacción de visitantes_V1
- SC_PR_04_Encuestas de satisfacción calidad de las respuestas de las PQRSD_V_1
- AU_IN_03-Instructivo tabulación de encuesta tramites
- AU_IN_04_Instructivo PQRS_V_6
- AU_IN_05 Manual interno de políticas para el tratamiento de datos personales V1
- SC_GU_01_Guía para comunicarse en lenguaje claro de Parques Nacionales Naturales de Colombia_V_1
- Manual Operativo de MIPG No 3.2.2 Gestión con Valores - Relación Estado Ciudadano

4.1 ASPECTOS POSITIVOS: FORTALEZAS

Disposición del personal responsable del Proceso de Servicio al Ciudadano en cuanto a la atención y suministro de información requeridos por parte del equipo auditor.

4.2 LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones en el alcance y desarrollo de la auditoría interna que no permitieran dar cumplimiento al plan de auditoría establecido por el Grupo de Control Interno.

4.3 DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
Caracterización del Proceso SC_CA_01 v6	En la verificación realizada por el Grupo de Control Interno a los documentos asociados al proceso, <ol style="list-style-type: none"> 1. SC_CA_01 Caracterización de Proceso, 2. AU_PR_01-Recepción solicitudes trámites ambientalesV3 3. AU_PR_03-Reservas-ecoturísticas-V3

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

	<ol style="list-style-type: none"> 4. SC_PR_02_Trámite de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes_V_9, 5. SC_PR_03_Procedimiento encuestas de satisfacción de visitantes_V1 6. SC_PR_04_Encuestas de satisfacción calidad de las respuestas de las PQRSD_V_1 7. AU_IN_03-Instructivo tabulación de encuesta tramites 8. AU_IN_04_Instructivo_PQRS_V_6 9. AU_IN_05 Manual interno de políticas para el tratamiento de datos personales V1 10. SC_GU_01_Guía para comunicarse en lenguaje claro de Parques Nacionales Naturales de Colombia_V_1 <p>Se evidenció que las versiones de los documentos registran vigencias 2017 a 2021 y que las actividades definidas en los mismos, no corresponden con la secuencia que a la fecha se lleva a cabo para la realización de las actividades, de acuerdo a lo manifestado en entrevista con los responsables del proceso esta situación se debe a que el Grupo de Atención al Ciudadano fue creado en diciembre de 2021, y a la fecha se hallan en proceso de actualización de la totalidad de los documentos, situación que se pudo constatar por parte del equipo auditor.</p> <p>Adicional a ello, es importante mencionar que se evidencian inconsistencias en lo relacionado con la codificación, nombre de la tipología y nombre de los documentos, esta situación ya había sido evidenciada en el marco del desarrollo del informe de Seguimiento a la Verificación Documentos SGI - Vigencia 2022, presentado en el mes de agosto de 2022, donde se documentó una No conformidad al proceso Servicio al Ciudadano.</p>
--	---

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

No se presentaron No Conformidades y Observaciones.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
Procedimiento AUPR01 Recepción solicitudes tramites ambientales V3.	En la verificación realizada por el Grupo de Control Interno se pudo evidenciar que a la fecha no se cuenta con una política asociada a la racionalización de trámites para la entidad, no obstante, está a cargo del proceso Servicio al Ciudadano lo relacionado con la recepción de los trámites ambientales, para ello, se cuenta con el procedimiento “AUPR01 Recepción solicitudes tramites ambientales” el cual se encuentra en proceso de actualización.
Manual Operativo de MIPG No 3.2.2 Gestión	La entidad cuenta con la disponibilidad del correo electrónico atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co donde se reciben las solicitudes, para posteriormente



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

con Valores - Relación Estado Ciudadano.

Existen políticas tendientes a garantizar un relacionamiento adecuado entre la relación Estado y el ciudadano, entre otras, "Política de Racionalización de Trámites."

realizar la verificación documental aportada por el solicitante y una vez se cumpla con la totalidad de los requisitos, se realice el proceso de radicación y trámite, el cual es direccionado al Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental, de lo anterior se pudo constatar que el proceso cuenta con una base de datos "Excel" denominada Consecutivo Trámites la cual contiene la relación de los trámites gestionados por el área desde la vigencia 2021.

De acuerdo con los registros de esta base de datos se evidenció que durante la vigencia 2022 se han radicado un total de 225 trámites, 119 trámites para el 1er semestre y 106 trámites durante lo corrido del segundo semestre de 2022, así;

MES DE RADICACIÓN/ TRAMITE	CANTIDAD TRAMITES RADICADOS
Primer semestre 2022	119
junio	18
julio	24
agosto	32
septiembre	16
octubre	16
Total general	225

De la revisión de los trámites adelantados desde el mes de junio y hasta lo corrido del mes de octubre de 2022, se logró evidenciar que el proceso de Servicio al Ciudadano para la revisión y trámite de las solicitudes presentadas por los usuarios demora entre 1 y 60 días para lo de su competencia, así:

DIAS TRANSCURRIDOS DESDE LA FECHA DE RADICACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Y FECHA DE TRASLADO AL GRUPO DE TRAMITES	JUNIO	JULIO	AGO	SEPT	OCT	TOTAL
0 a 5 días	9	12	22	12	15	70
6 a 10 días	2	6	4	3	1	16
11 a 19 días	3	3	4	1		11
23 a 30 días	2	1				3
30 a 60 días	2	2	2			6
Total general	18	24	32	16	16	106

Durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre fueron 20 solicitudes en un lapso de tiempo de entre 11 y 60 días correspondiente a un porcentaje del 19%, sobre el total de las solicitudes allegadas a partir del segundo semestre de 2022.

Teniendo en cuenta que hasta el momento de la presente auditoria no se cuenta con un lineamiento documentado que contenga los límites de tiempo para el trámite de las solicitudes allegadas al proceso de Servicio al Ciudadano y que a la fecha se encuentra en actualización el procedimiento "Recepción de las Solicitudes para



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

Tramites Ambientales”, se sugiere establecer en el procedimiento los tiempos máximos para adelantar las actividades por parte del proceso en lo relacionado con los tramites solicitados por los usuarios.

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

No se presentaron No Conformidades y Observaciones.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:							
<p>GD_PR_01 V5 Procedimiento de Archivo y Control de Documentos.</p> <p>Programa de Gestión Documental.</p>	<p>De la verificación realizada por el Grupo de Control Interno en lo que correspondió al procedimiento “<i>Recepción de las Solicitudes para Tramites Ambientales</i>”, se evidenció que existen 43 casos desde la vigencia 2021 (traslados desde el anterior Grupo de Procesos Corporativos) a los cuales no se les ha dado tramite de cierre, debido a que dichas solicitudes fueron radicadas en su momento por el interesado (usuario externo) y producto de la verificación de documentos fueron devueltas al usuario con requerimiento de información adicional, la cual nunca se aportó por parte del usuario.</p>							
	2021-01-02 09:49 AM	●	SOLICITUD PARA REGISTRO DE IMAGENES	Jely Janeth Jaja	FABIAN ENRIQUE CASTRO	SIN DEFUHR	N/A a termino no definido	Email
	2021-05-23 14:41 PM	●	Solicitud de Registro de Reserva Natural de la Sociedad Civil El Chococito	Información Semanaliqua		SIN DEFUHR	N/A a termino no definido	Email
	2021-05-17 11:32 AM	●	Fue: Remisión oficio No. 2021230005931 de 2021 - Parques Nacionales Naturales de Colombia	Viviana Mosca Muñoz		SIN DEFUHR	N/A a termino no definido	Email
	2021-07-01 16:19 PM	●	Fue: Solicitud: Grabación en el Parque Nacional de Sumapaz	FRANCIS MEDUS MONICE LATORAL S.A.S. Marina Garcia Pizarra Producción		SIN DEFUHR	N/A a termino no definido	Email
	2021-06-21 16:25 PM	●	Fue: Solicitud Grabación Parque Nacional Puracé	Paul Caberto		SIN DEFUHR	N/A a termino no definido	Email
	2021-06-17 15:01 PM	●	Banco de datos Adjunto documento para el registro de la Reserva Natural de la Sociedad Civil (EMBRUJO AMAZONICO)	JHON EDINSON PEÑA CERQUEZA		SIN DEFUHR	N/A a termino no definido	Email
	2021-06-03 10:45 AM	●	Fue: Envío Documento No. 20212194768	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINU Y DEL SAN JORGE Correspondencia CVS	LUZ NELLY NIÑO BENAVIDES	Comunicaciones	-453	Email
	2021-06-01 19:01 PM	●	Fue: FORMULARIO SOLICITUD RESERVA FORESTAL NATURAL ACTUALIZADO PREDIO LA ROSAÑA	ARE LIMPIO Y PURO JOSE FERRNANDO AMORARCHEBAS-DIRECTOR DE RVN		SIN DEFUHR	N/A a termino no definido	Email
	2021-05-01 17:40 PM	●	Fue: Remisión oficio No. 2021230011531 de 2021 (información permito para la realización de obras audiovisuales y toma de fotografías) - Parques Nacionales Naturales de Colombia	ASOCIACION DE BANCOS DE ALIMENTOS DE COLOMBIA - ASICO LAURA QUINTERO Provedora		SIN DEFUHR	N/A a termino no definido	Email
	2021-04-28 19:50 PM	●	SOLICITUD DE REGISTRO DE RESERVAS NATURALES DE LA SOCIEDAD CIVIL - RNSC LA DANITA	Fundación Ana Jara Amaceta		SIN DEFUHR	N/A a termino no definido	Email
	2021-04-23 17:48 PM	●	TRAMITE ORGANIZACIÓN ARTICULADORA DE RESERVAS NATURALES S. CIVIL	MARIELA CAMPO	LUZ NELLY NIÑO BENAVIDES	DOCUMENTO DE APOYO	-533	Email
	2021-04-14 12:27 PM	●	SOLICITUD DE RADICADO RNSC	INVERSIONES NEM S.A.S María Beatriz Ochoa Bolívar- REP LEGAL		DOCUMENTO DE APOYO	-503	Email
	2021-03-15 11:40 AM	●	Fue: Solicitud Registro RNSC - San Felipe	CORFOPAL		SIN DEFUHR	N/A a termino no definido	Email
	2021-03-15 10:32 AM	●	Fue: Solicitud Registro RNSC - Dos Matías	CORFOPAL		SIN DEFUHR	N/A a termino no definido	Email



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

20214600100602	●	2021-11-02 10:49 AM	SOLICITUD PARA REGISTRO DE MAGENES	Aly Jaesh Jajca	FABIAN ENRIQUE CASTRO	SIN DEFINIR	N/A ó termino no definido	Email
20214600077622	●	2021-06-23 14:41 PM	Solicitud de Registro de Reserva Natural de la Sociedad Civil El Chococito	Información Semanalpva		SIN DEFINIR	N/A ó termino no definido	Email
20214600075522	●	2021-06-17 11:32 AM	Fue: Remisión oficio No. 20212000695931 de 2021 - Parques Nacionales Naturales de Colombia	Viviana Mossa Muñoz		SIN DEFINIR	N/A ó termino no definido	Email
20214600060972	●	2021-07-01 16:10 PM	Fue: Solicitud Grabación en el Parque Nacional de Sumapaz	FRANCIS MEDUSA MONDE LATINA S.A.S. Mercedes García Paloma Producción		SIN DEFINIR	N/A ó termino no definido	Email
20214600057062	●	2021-06-21 16:25 PM	Fue: Solicitud Grabación Parque Nacional Puracé	Paúl Cabanis		SIN DEFINIR	N/A ó termino no definido	Email
20214600055052	●	2021-06-17 15:01 PM	Buenos días. Adjunto documentos para el registro de la Reserva Natural de la Sociedad Civil (EMBRUJO AMAZONICO)	JHON EDINSON PEÑA CERQUERA		SIN DEFINIR	N/A ó termino no definido	Email
20214600059732	●	2021-06-03 10:45 AM	Fue: Envío Documento No. 2021210476	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SIBU Y DEL SAN JORGE Compañía CVIS	LUZ NELLY NIÑO BENAVIDES	Comunicaciones	-453	Email
20214600049612	●	2021-06-01 19:01 PM	Fue: FORMULARIO SOLICITUD RESERVA FORESTAL NATURAL ACTUALIZADO PREDIO LA AGUADA	AIRE LIMPIO Y PURO JOSE FERNANDO AMAYA ARCINIEGAS - DIRECTOR DE INV		SIN DEFINIR	N/A ó termino no definido	Email
20214600048412	●	2021-06-01 17:40 PM	Fue: Remisión oficio No. 2021200011531 de 2021 (información permito para la realización de obras audiovisuales y toma de fotografías) - Parques Nacionales Naturales de Colombia	ASOCIACION DE BANCOS DE ALIMENTOS DE COLOMBIA - ASICO LAURA QUINTERO Productora		SIN DEFINIR	N/A ó termino no definido	Email
20214600033642	●	2021-04-29 15:50 PM	SOLICITUD DE REGISTRO DE RESERVAS NATURALES DE LA SOCIEDAD CIVIL - RNSC LA DANTA	Fundación Ana Jave Amazonía		SIN DEFINIR	N/A ó termino no definido	Email
20214600031762	●	2021-04-23 17:49 PM	TRAMITE ORGANIZACIÓN ARTICULADORA DE RESERVAS NATURALES S. CIVIL	MARIELA CAMPO	LUZ NELLY NIÑO BENAVIDES	DOCUMENTO DE APOYO	-533	Email
20214600027962	●	2021-04-14 12:27 PM	SOLICITUD DE RADICADO RNSC	INVERSIONES MEM S A.S María Beatriz Ochoa Boleo - REP. LEGAL		DOCUMENTO DE APOYO	-583	Email
20214600017742	●	2021-03-15 11:46 AM	Fue: Solicitud Registro RNSC - San Felipe	CORFORAL		SIN DEFINIR	N/A ó termino no definido	Email
20214600017642	●	2021-03-15 10:32	Fue: Solicitud Registro RNSC - Don Matías	CORFORAL		SIN DEFINIR	N/A ó termino no definido	Email

Al respecto, se pudo establecer en entrevista con los responsables que se encuentran en trámite de consulta con el área jurídica (correo electrónico de fecha 30 de septiembre de 2022), donde se requiere el visto bueno de los autos de archivo relacionados con el archivo de los trámites registrados en Orfeo que están activos a la fecha.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

	Lo anterior, no permite evidenciar el cumplimiento integral de lo establecido con el Programa de Gestión Documental y el GD_PR_01 V5 Procedimiento de Archivo y Control de documentos en lo relacionado con la conservación y manejo de los documentos radicados mediante el Gestor Documental ORFEO.
--	---

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

NO CONFORMIDAD No.1: PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

De las verificaciones realizadas por el Grupo de Control Interno en lo que correspondió al procedimiento “*Recepción de las Solicitudes para Trámites Ambientales*”, se evidenció que existen 43 solicitudes de tramites asignadas al proceso de Servicio al Ciudadano de la vigencia 2021 mediante el gestor documental Orfeo que a la fecha no se les ha dado trámite de cierre.

Lo anterior, no permite evidenciar el cumplimiento integral de lo establecido en el Programa de Gestión Documental en lo relacionado con la Distribución de Correspondencia Interna: “*En la gestión y trámite de los documentos que abarca desde que el documento se produce o recepciona hasta que cumple su función administrativa completa.*” y lo definido en el GD_PR_01 V5 Procedimiento de Archivo y Control de documentos en lo relacionado con la conservación y manejo de los documentos radicados mediante el Gestor Documental ORFEO.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
SC_PR_02 Trámite de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes_V_9, AU_IN_04 Instructivo de PQRSD_V_6	<p>De la verificación realizada por el Grupo de Control Interno en lo relacionado con el SC_PR_02 Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes, en el que se establecen los lineamientos a seguir para la recepción, respuesta y seguimiento oportuno de los diferentes requerimientos que ingresan a Parques Nacionales Naturales de Colombia, y del AU_IN_04 Instructivo de PQRSD, mediante el cual se estandariza y realizan las especificaciones frente al trámite interno de las Peticiones, recibidas en Parques Nacionales Naturales de Colombia conforme a la normatividad vigente, de modo que se garantice el cumplimiento del derecho fundamental de las personas que recurran a este recurso en los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulan la materia.</p> <p>Así mismo, se pudo establecer tanto en los documentos como en la información disponible en la intranet y pagina web de la entidad dirigida a los diferentes grupos de valor, que, para la recepción de Quejas, Reclamos, Denuncias, Consultas, Sugerencias, Felicidades, Solicitudes y Trámites el Grupo de Atención al Ciudadano cuenta con diferentes canales de atención de manera presencial y virtual a nivel nacional.</p> <p>De igual manera se pudo constatar que desde el Grupo de Atención al Ciudadano con el apoyo del Grupo de Comunicaciones se han venido realizando</p>



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

divulgaciones a través de la página web por medio de banners informativos, anunciando los horarios y canales de atención, así como el trámite para la atención a dudas, inquietudes, derechos de petición y trámites ambientales, así:

CANALES DE ATENCIÓN PARA BRINDAR INFORMACIÓN Y RADICACIÓN DE PQRS

- Atención Presencial**
La oficina de Atención al Ciudadano se encuentra ubicada en Nivel Central, Calle 74 No. 11 - 81 Bogotá. **Horario:** Lunes a Viernes de 8:00 a.m. 5:00 p.m.
- Buzón de Sugerecias**
Canal físico a disposición del público para recibir PQRS de manera escrita. Se encuentra ubicado en la sala de espera de Nivel Central Calle 74 No. 11 - 81 Bogotá
- Atención telefónica**
Línea gratuita nacional: 018000129722, Bogotá: 621333 2x210 ext. 3011 - 3012
Línea celular y chat WhatsApp: 3229471031
- Atención virtual**
Página web: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/>
- Correo electrónico**
atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co
reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co
notificaciones.judiciales@parquesnacionales.gov.co
- Chat**
<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/>, **Horario:** Lunes a Viernes de 8:00 a.m. 4:00 p.m.

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entre los **canales de atención** se encuentra de manera **presencial a nivel Nacional:**

Nivel Central: Calle 74 No 11-81 Bogotá
Territorial Amazonia: Calle 12 C No 8-79 Bogotá (Piso 2)
Territorial Orinoquia: Cra. 39 No 26 C – 47 Villavicencio
Territorial Caribe: Calle 17 No 4 – 06 Santa Marta
Territorial Andes Occidentales: Carrera 42 No. 47 – 21 Intr. Medellín
Territorial Andes Nororientales: Calle 22 No. 24 – 54 Bucaramanga

En las que se atiende de lunes a viernes de 8: 00 am a 5:00 pm, medio por el que se realiza la recepción de los derechos de petición a través del formato de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, para realizar la respectiva radicación y registro de los usuarios.

Los canales de atención de manera **virtual** para la recepción de los derechos de petición a nivel Nacional, son:

Atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co
Reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co
Notificaciones.judiciales@parquesnacionales.gov.co

Chat institucional

Que se encuentra en el enlace <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/>, con un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

Página web en el enlace <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/>

Ventanilla Única PQRSD que se encuentra en el enlace <https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/>

Telefónico

Se cuenta con dos números telefónicos

Línea gratuita nacional :018000129722 y en Bogotá 3532400 ext. 3011 – 3012

En los horarios de atención presencial – lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

Estos medios de atención virtual y telefónico son administrados por el equipo del Grupo de Atención al Ciudadano desde Nivel Central.

Buzón de Sugerencias

Parques Nacionales Naturales como una estrategia para facilitar la recepción de sugerencias, tiene dispuestos en los sitios de mayor afluencia de usuarios, buzones de sugerencias, provistos de un formato para que el cliente interno o externo escriba dichas sugerencias.

De acuerdo a lo anterior el equipo auditor verificó la disponibilidad y verificación del buzón de sugerencias en nivel central y las seis (6) direcciones territoriales en cargadas de atender usuarios, encontrando:

- Nivel Central



- Dirección Territorial Pacífico:



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021



- Dirección Territorial Caribe: No cuenta con buzón de sugerencias desde el mes de junio y a la fecha a pesar de haber informado la necesidad del mismo, no se ha dado solución.
- Dirección Territorial Amazonia:



- Dirección Territorial Orinoquia:



- Dirección Territorial Andes Occidentales:



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021



- Dirección Territorial Andes Nororientales



OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

OBSERVACION No 1: PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

De las verificaciones realizadas por el Grupo de Control Interno en lo que correspondió a la disponibilidad del buzón de sugerencias, se observó que no se da cumplimiento total a lo dispuesto en el AU_IN_04 Instructivo de PQRSD_V_6 en lo relacionado con el seguimiento y la verificación en cuanto a la disponibilidad del Buzón de Sugerencias en la totalidad de los puntos de atención presencial.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p>AU_IN_04 Instructivo de PQRSD_V_6 - Ventanilla UNICA.</p> <p>Ley 962 de 2005, Artículo 6. Medios tecnológicos. <i>“Toda persona podrá</i></p>	<p>De la verificación realizada por el Grupo de Control Interno a la disponibilidad de la Ventanilla Única (canal virtual de atención), mediante la cual el peticionario que requiere presentar un derecho de petición, puede ingresar a la página Web de Parques Nacionales Naturales, link Servicio al Ciudadano, opción Ventanilla Única o a través de la página: http://vu.parquesnacionales.gov.co/, en donde encontrará diversos módulos que le permitirán acceder al registro de una petición o como un usuario registrado.</p>



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

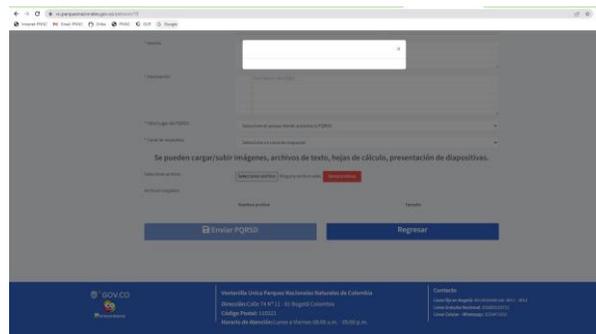
presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.”



A través de este se puede radicar peticiones, incluso de manera anónima, acceder a los trámites que ofrece la entidad y a consultar certificaciones de traslape de puntos, polígonos y áreas de interés y proyectos con las áreas protegidas del SI-NAP (Aplicativo que funciona las 24 horas del día).

En atención a lo anterior, el equipo auditor con el fin de establecer la efectividad y disponibilidad de este mecanismo de atención, ingreso en diferentes oportunidades al sitio disponible para acceder a la ventanilla única <https://vu.parquesnacionales.gov.co/principal>, donde luego de varios intentos de registro en diferentes oportunidades (de una solicitud y/o petición) no fue posible acceder a este servicio, como se ilustra a continuación:

Verificación 07/10/2022 2:03 pm / No finaliza el trámite solicitado / la página no carga.



Verificación 10/10/2022 8:42 am / No finaliza el trámite solicitado / la página no carga.

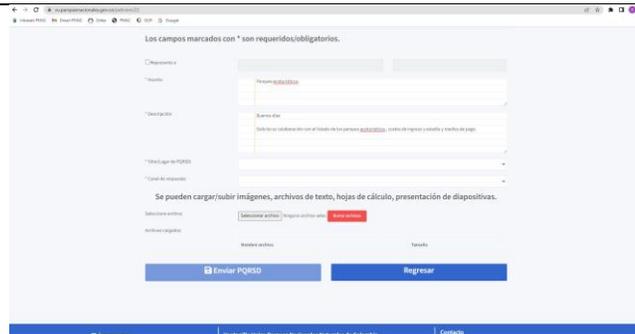


INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

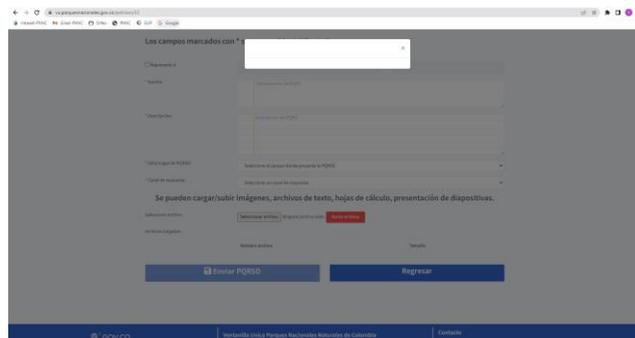
Código: EL_FO_04

Versión: 9

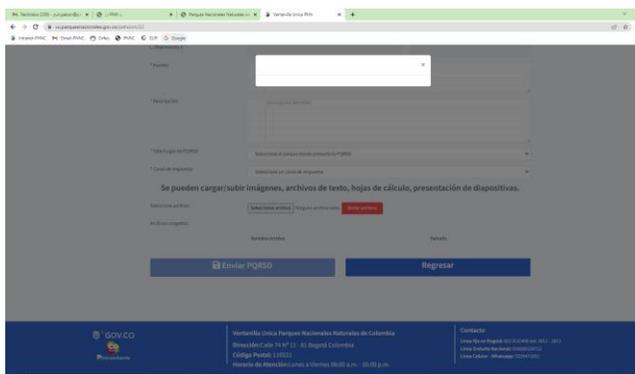
Vigente desde: 15/09/2021



Verificación 10/10/2022 10:12 am no carga código para seguimiento/ no finaliza el registro



Verificación 12/10/2022 9:57 a.m. / No finaliza el trámite solicitado / la página no carga.



Verificación 18/10/2022 1:35 pm / No finaliza el trámite solicitado / la página no carga.

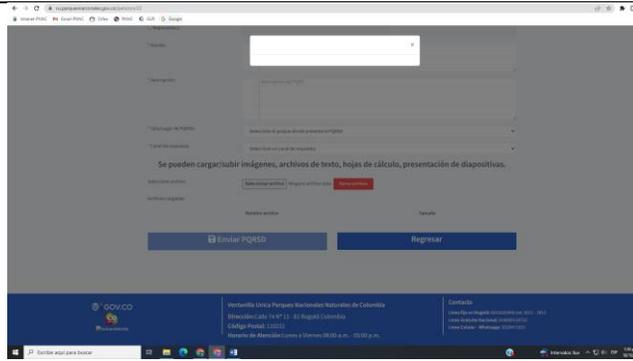


INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

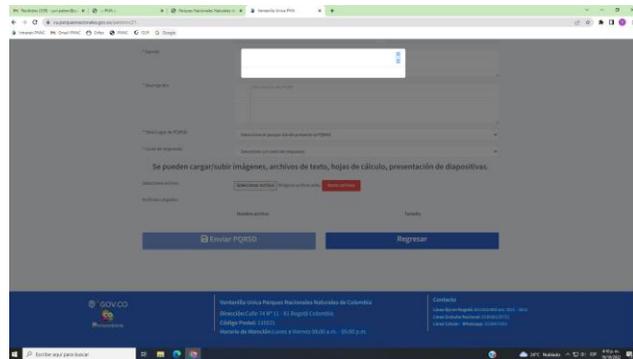
Código: EL_FO_04

Versión: 9

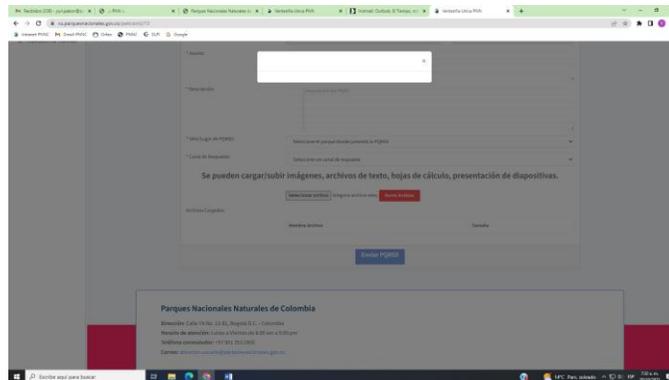
Vigente desde: 15/09/2021



Verificación 18/10/2022 1:38 pm / No finaliza el trámite solicitado / la página no carga.



Verificación 19/10/2022 4:10 pm - Felicitaciones / No finaliza el trámite solicitado / la página no carga.





INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

Verificación 20/10/2022 7:32 a.m. / Con usuario registrado se solicitó la información de los parques con vocación ecoturística no carga el código para dar seguimiento a la petición / No finaliza el trámite.

Así mismo, se logró evidenciar que el proceso no dispone de una herramienta y/o documento que contenga la relación de las diferentes peticiones que se reciben por este medio, lo que no permite llevar un control de la trazabilidad y tratamiento de los requerimientos recepcionados por este medio.

De acuerdo a lo manifestado en entrevista con los responsables, esta situación se presenta debido a que, a la fecha no ha sido asignado un usuario de administrador para el proceso (como responsables de este canal) que permita controlar dichos requerimientos.

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

OBSERVACIÓN No 2: PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

De las verificaciones realizadas por el Grupo de Control Interno en lo que correspondió a la disponibilidad del canal virtual “Ventanilla Única”, luego de varios intentos de radicación de solicitud a través de este medio, no fue posible acceder, debido a fallas del sistema en cuanto a la disponibilidad y finalización del trámite solicitado. Lo anterior, no permite evidenciar el cumplimiento de lo señalado en la Ley 962 de 2005, Artículo 6. Medios tecnológicos. *“Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.”*



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:																
<p>SC_PR_02_Trámite de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes_V_9,</p> <p>AU_IN_04 Instructivo de PQRSD_V_6</p>	<p>De la verificación realizada por el Grupo de Control Interno al Seguimiento de las respuestas de PQRSD, se tiene:</p> <p>El Grupo de Control Interno, dando cumplimiento al Rol de Evaluación y Seguimiento, realiza monitoreo mensual al tratamiento dado por parte de la entidad frente a los diferentes derechos de petición allegados, producto de ello emite un informe en el cual se documentan las recomendaciones y observaciones identificadas frente a la eficacia y efectividad del proceso de Atención al Ciudadano, en los cuales se verifica el cumplimiento de los términos de Ley para dar respuesta de manera oportuna además del cumplimiento a los lineamientos definidos en el instructivo (AU_IN_04_Instructivo_PQRS_V_6) y el procedimiento (SC_PR_02_Trámite de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes_V_9).</p> <p>De los informes presentados durante la vigencia 2022 se han identificado debilidades relacionadas con la gestión y trámite de las peticiones, para lo cual se han documentado de manera reiterativa recomendaciones que a la fecha de elaboración del presente informe se continúan presentando, a continuación, se relacionan los informes y la periodicidad de presentación con los aspectos más relevantes identificados según corresponde:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Informe</th> <th style="text-align: center;">No de radicada remisión</th> <th style="text-align: center;">Fecha remisión</th> <th style="text-align: center;">Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 31 de enero de 2022.</td> <td style="text-align: center;">20221200003783</td> <td style="text-align: center;">22-04-2022</td> <td>Ingreso al gestor documental por un radicado diferente al correspondiente (Mala tipificación).</td> </tr> <tr> <td>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 28 de febrero de 2022.</td> <td style="text-align: center;">20221200003793</td> <td style="text-align: center;">22-04-2022</td> <td>No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario. Respuesta sin firma.</td> </tr> <tr> <td>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 31 de marzo de 2022.</td> <td style="text-align: center;">20221200003803</td> <td style="text-align: center;">22-04-2022</td> <td>No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario. Respuesta sin firma. Mala tipificación del radicado en entrada.</td> </tr> </tbody> </table>	Informe	No de radicada remisión	Fecha remisión	Observación	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 31 de enero de 2022.	20221200003783	22-04-2022	Ingreso al gestor documental por un radicado diferente al correspondiente (Mala tipificación).	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 28 de febrero de 2022.	20221200003793	22-04-2022	No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario. Respuesta sin firma.	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 31 de marzo de 2022.	20221200003803	22-04-2022	No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario. Respuesta sin firma. Mala tipificación del radicado en entrada.
Informe	No de radicada remisión	Fecha remisión	Observación														
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 31 de enero de 2022.	20221200003783	22-04-2022	Ingreso al gestor documental por un radicado diferente al correspondiente (Mala tipificación).														
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 28 de febrero de 2022.	20221200003793	22-04-2022	No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario. Respuesta sin firma.														
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 31 de marzo de 2022.	20221200003803	22-04-2022	No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario. Respuesta sin firma. Mala tipificación del radicado en entrada.														



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

	<p>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 30 de abril de 2022.</p>	<p>20221200006993</p>	<p>15/07/2022</p>	<p>No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario.</p> <p>La modalidad de petición “Otro” no se encuentra registrada entra las modalidades establecidas conforme al marco normativo vigente.</p> <p>Generar traslado por competencia con memorando terminado en (1).</p> <p>Respuesta por medio del formato no definido para esta actividad (memorando, correo electrónico).</p> <p>Respuestas sin firma.</p> <p>Vencimiento de términos de Ley para dar respuesta.</p>
	<p>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 31 de mayo de 2022.</p>	<p>20221200007003</p>	<p>15-07-2022</p>	<p>Ajuste de la modalidad de petición “Otro”; debido a que no se encuentra contemplada dentro de las modalidades descritas por la normatividad vigente que regula esta materia.</p> <p>Realizar seguimientos que permitan evitar el incumplimiento en los tiempos de Ley para dar respuesta.</p> <p>No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario.</p> <p>Respuesta sin firma.</p>



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

	<p>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 30 de junio de 2022.</p>	<p>20221200007013</p>	<p>15-07-2022</p>	<p>Ajuste de la modalidad de petición “Otro”; debido a que no se encuentra contemplada dentro de las modalidades descritas por la normatividad vigente que regula esta materia.</p> <p>Realizar seguimientos que permitan evitar el incumplimiento en los tiempos de Ley para dar respuesta.</p> <p>No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario.</p> <p>Respuesta sin firma.</p>
	<p>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 31 de julio de 2022.</p>	<p>20221200008823</p>	<p>07/09/2022</p>	<p>Ajuste de la modalidad de petición “Otro”; debido a que no se encuentra contemplada dentro de las modalidades descritas por la normatividad vigente que regula esta materia.</p> <p>Vencimiento de términos de Ley para dar respuesta.</p> <p>No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario.</p> <p>Respuesta sin firma.</p> <p>No se cumple con la idoneidad del formato de oficio; debido a que se da respuesta por correo electrónico u otro formato.</p>



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

	<p>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 31 de agosto de 2022.</p>	<p>20221200009043</p>	<p>20/09/2022</p>	<p>Ajuste de la modalidad de petición “Otro”; debido a que no se encuentra contemplada dentro de las modalidades descritas por la normatividad vigente que regula esta materia.</p> <p>Vencimiento de términos de Ley para dar respuesta.</p> <p>No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario.</p> <p>Respuesta sin firma</p> <p>No se cumple con la idoneidad del formato de oficio; debido a que se da respuesta por correo electrónico u otro formato (memorando).</p>
	<p>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Vigencia del 01 de al 30 de septiembre de 2022.</p>		<p>13/10/2022</p>	<p>Ajuste de la modalidad de petición “Otro”; debido a que no se encuentra contemplada dentro de las modalidades descritas por la normatividad vigente que regula esta materia.</p> <p>Vencimiento de términos de Ley para dar respuesta.</p> <p>No se deja en el gestor documental la evidencia de envío de respuesta al peticionario.</p> <p>Respuesta sin firma.</p> <p>No se cumple con la idoneidad del formato de oficio; debido a que se da respuesta por correo electrónico u otro formato (memorando).</p>
<p>Como recomendaciones sobre los aspectos más reiterativos en dichos informes se indicó:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe modificar la modalidad de “Otro” debido a que esta no se encuentra contemplada como una modalidad en el marco normativo vigente que regula la materia y es de las más usadas en los últimos 5 meses, para la tipificación de la petición, es importante hacer 				



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

	<p>claridad que esta tipificación es la que determina los días hábiles en los que se debe dar respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los controles establecidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, para realizar el seguimiento de las PQRSD recibidas en la entidad, no están siendo efectivos debido a que se ha materializado el incumplimiento en los tiempos de Ley para dar la respuesta al peticionario. • Las Unidades de decisión deben asegurar junto al Grupo de Atención al Ciudadano el cumplimiento del Instructivo de PQRSD AU_IN_04_V_6_Instructivo_PQRSD y Programa de Gestión Documental en el que se especifica que los oficios generados deben estar en el formato correspondiente, con la firma del responsable adicionalmente debe contar con la evidencia de envío para darle el cierre oportuno. <p>De la verificación realizada en el marco de la presente auditoría a las acciones adelantadas por parte del proceso Servicio al Ciudadano en pro de la mejora continua y como corrección a las recomendaciones dadas en los informes presentados por el Grupo de Control Interno, se pudo evidenciar que se adelantan gestiones en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La realización de los seguimientos por correo electrónico de los Orfeos que registren “en trámite” en la matriz de PQRSD. <ul style="list-style-type: none"> • Adicional a ello, se está trabajando de manera conjunta con el Grupo de Tecnologías de la Información, con el fin de realizar el ajuste en el Sistema de Gestión Documental – Orfeo; en el cual a partir del momento de la radicación se genere una marcación como Petición y el Jefe o Coordinador de la Unidad de Decisión, que es responsable de brindar la respuesta, determina la clasificación correspondiente a la petición, teniendo en cuenta sólo las Peticiones que se encuentran vigentes en la Normatividad que regula la materia; adicionalmente eliminar de las opciones de clasificación de la petición la modalidad “Otro”, permitiendo así que las personas con el dominio de los temas puedan generar la clasificación pertinente al asunto de la solicitud realizada.
--	---

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

No se presentaron No Conformidades y Observaciones.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p>Instructivo para la atención y trámite de PQRSD V6 del 28 diciembre de 2018</p> <p>Norma ISO 9001:2015</p>	<p>El Grupo de Control Interno verificó la trazabilidad de los reportes realizados por el personal encargado de la atención al usuario por los diferentes medios de atención “Personal - Atención telefónica - Chat - Correo Electrónico Institucional”, a la fecha se realiza atención en “Ferias”, sin embargo, esta modalidad no se encuentra en el procedimiento teniendo en cuenta que a la fecha el proceso se encuentra en las correspondientes actualizaciones documentales.</p>



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

Para la recopilación de la información “cuantitativa” de los usuarios atendidos tanto en nivel central como de las seis (6) territoriales se cuenta con el formato AU_FO_15 Registro de Usuarios – PNNC, donde se consignan los datos y se registran las atenciones dadas por los diferentes canales, esta información se reporta de manera mensual al personal responsable del proceso Atención al Ciudadano mediante correo electrónico, en atención a esto se procedió mediante la selección de una muestra “meses” a verificar la veracidad de la información reportada:

Direcciones territoriales:

Se solicitan los reportes del mes de septiembre 2022, donde se evidencio:

- Dirección Territorial Pacifico: Reportó con oportunidad y se allego el formato de reporte
- Dirección Territorial Caribe: Reportó con oportunidad y se allego el formato de reporte
- Dirección Territorial Amazonia: Reportaron 3 atenciones de usuarios en septiembre, pero no se allegó el formato.
- Dirección Territorial Orinoquia: No allegaron el formato, ni reporte alguno
- Dirección Territorial Andes Nororientales: Reportaron 3 atenciones de usuarios en septiembre, pero no se allegó el formato.

De lo anterior, es evidente que se requieren actividades de fortalecimiento que contribuyan a la organización y disponibilidad de lineamientos claros, en cuanto a la periodicidad del reporte, independientemente de si se hayan o no atendidos usuarios, este último teniendo en cuenta que no se logró identificar por parte de los responsables la razón por la cual no se realizó dicho reporte para el caso de las territoriales que no cuentan con registros.

Nivel Central:

Lo reportes de los usuarios atendidos por los canales enunciados desde nivel central se realizan bajo la misma dinámica de las Direcciones territoriales, los registros reposan en el formato AU_FO_15 Registro de Usuarios – PNNC y se remite mediante correo electrónico el dato cuantitativo de los resultados por mes (sin anexar los formatos diligenciados).

Para verificar la confiabilidad de dichos reportes se procedió a verificar la trazabilidad de los mismos realizados durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2022, donde se observó:



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

CANAL DE ATENCIÓN	JUNIO			
	Reporte NIVEL CENTRAL	Verificación Equipo Auditor	Diferencias en los datos del reporte	% Diferencia
Línea telefónica	1050	541	509	48%
Vía WhatsApp	130	0	130	
Chat Institucional	19	0	19	
Presencial	200	29	171	86%
Línea celular	400	Sin registro	0	
Correos	914	406	508	56%
Ferías	520	0	520	100%

De lo anterior, se observó que existen diferencias entre el reporte dado por los encargados de la atención al usuario y las verificaciones documentales realizadas por el grupo auditor.

De otro lado, es necesario señalar que en cuanto al reporte de correos electrónicos en “formato AU_ FO_15 Registro de Usuarios - PNNC” no hay datos/ registros de atención mediante correo electrónico, pero en la verificación de otra base de datos que no es la oficial (de apoyo) reporte suministrado por la persona encargada de la ventanilla en nivel central hay un registro de 406

CANAL DE ATENCIÓN	JULIO			
	Reporte NIVEL CENTRAL	Verificación Equipo Auditor	Diferencias en los datos del reporte	% Diferencia
Línea telefónica	816	801	15	2%
Vía WhatsApp	55	Sin registro	0	
Chat Institucional	26	0	26	
Presencial	240	7	233	97%
Línea celular	440	Sin registro	0	
Correos	1012	493	519	51%
Ferías	0	0	0	

De lo anterior, se observó que existen diferencias entre el reporte dado por los encargados de la atención al usuario y las verificaciones documentales realizadas por el grupo auditor.

De otro lado, es necesario señalar que en cuanto al reporte de correos electrónicos en “formato AU_ FO_15 Registro de Usuarios - PNNC” no hay datos/ registros de atención mediante correo electrónico, pero en la verificación de otra base de datos que no es la oficial (de apoyo) reporte suministrado por la persona encargada de la ventanilla en nivel central hay un registro de 493.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

CANAL DE ATENCIÓN	AGOSTO			
	Reporte NIVEL CENTRAL	Verificación Equipo Auditor	Diferencias en los datos del reporte	% Diferencia
Línea telefónica	969	807	162	17%
Vía WhatsApp	67	Sin registro	0	
Chat Institucional	18	1	17	94%
Presencial	250	2	248	99%
Línea celular	425	Sin registro	0	
Correos	799	408	391	49%
Ferías	0	0	0	

Del contexto anterior, se observó que existen diferencias entre el reporte dado por los encargados de la atención al usuario y las verificaciones documentales realizadas por el grupo auditor.

De otro lado, es necesario señalar que en cuanto al reporte de correos electrónicos en “formato AU_ FO_15 Registro de Usuarios - PNNC” hay registro de 142 usuarios atendidos mediante correo electrónico, pero en la verificación de otra base de datos que no es la oficial (de apoyo) reporte suministrado por la persona encargada de la ventanilla en nivel central hay un registro de 408.

CANAL DE ATENCIÓN	SEPTIEMBRE			
	Reporte NIVEL CENTRAL	Verificación Equipo Auditor	Diferencias en los datos del reporte	% Diferencia
Línea telefónica	940	915	25	3%
Vía WhatsApp	50	Sin registro	0	
Chat Institucional	3	48	45	1500%
Presencial	260	21	239	92%
Línea celular	360	Sin registro	0	
Correos	844	419	425	50%
Ferías	0	0	0	

De lo anterior, se observó que existen diferencias entre el reporte dado por los encargados de la atención al usuario y las verificaciones documentales realizadas por el grupo auditor.

De otro lado, es necesario señalar que en cuanto al reporte de correos electrónicos en “formato AU_ FO_15 Registro de Usuarios - PNNC” hay registro de 844 usuarios atendidos mediante correo electrónico, pero en la verificación de otra base de datos

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

	que no es la oficial (de apoyo) reporte suministrado por la persona encargada de la ventanilla en nivel central hay un registro de 419.
--	---

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

NO CONFORMIDAD No 2: PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

De las verificaciones realizadas por el Grupo de Control Interno en lo que correspondió al tratamiento y confiabilidad de la información reportada por las direcciones territoriales y nivel central de los usuarios atendidos mediante los diferentes canales (Personal - Atención telefónica - Chat - Correo Electrónico Institucional) se observan deficiencias en la definición de controles y verificaciones por parte del responsable del proceso, lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento de las disposiciones dadas en la Norma ISO 9001:2015 numeral 9 *“la organización debe determinar, literal b: los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación n necesarios para asegurar resultados válidos.”*

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p>Ley Estatutaria 1618 de 2013 <i>“por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”</i></p> <p>Ley 1346 de 2009 <i>“Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”</i></p>	<p>De la verificación realizada por el Grupo de Control Interno al cumplimiento de las disposiciones señaladas en la Ley Estatutaria 1618 de 2013 <i>“por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”</i>, en la que se garantice y asegure el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.</p> <p>Se constató que a la fecha de verificación PNNC no cuenta con la definición de una Política Pública de Discapacidad aplicable a la entidad, que contribuya al goce efectivo de los derechos de los grupos de valor con discapacidad, así mismo no fue posible evidenciar la definición de un plan (u otro documento) de discapacidad que contenga las actividades a desarrollar por parte de PNNC (servicio al ciudadano) que aporten a esta población y garanticen el acceso a los diferentes servicios con los que cuenta la entidad.</p> <p>De esta situación se evidencia que el Instructivo de Código: AU_IN_04 PQRSD V6 numeral 9. Enuncia:</p>



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

9. ATENCIÓN A POBLACIÓN DISCAPACITADA

Parques Nacionales Naturales de Colombia, teniendo en cuenta las diferencias presentes en los usuarios y con base en el principio de inclusión social y de los derechos que posee la población discapacitada, ofrece diferentes mecanismos para atender sus requerimientos.

La Entidad cuenta con el servicio de interpretación en línea SIEL, disponible en la Sede Central de Bogotá, y en las sedes de Bucaramanga, Villavicencio y Santa Marta que facilita la comunicación entre personas con discapacidad auditiva y oyentes.



Adicionalmente se pueden comunicar con la oficina de Bogotá, por medio del CENTRO DE RELEVO (<https://centroderelvo.gov.co/632/w3-channel.html>), el cual los comunicará en un horario de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes, con el teléfono 353 2400 extensión 3011 y 3012 y a la línea de atención gratuita 01 8000 129722. De igual forma puede comunicarse través del correo electrónico atención.usuario@parquesnacionales.gov.co ecoturismo@parquesnacionales.gov.co

Para más información, ingresar al link: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/>

Que la entidad cuenta con un servicio de interpretación en línea “SIEL” disponible en 5 sedes, sin embargo, al indagar sobre la funcionalidad y manejo de este aplicativo por parte de los responsables del proceso, se indicó que este Sistema de Interpretación en Línea pertenece al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (centro de relevo) que no está en uso y se presentan varias dificultades de acceso, no obstante, a la fecha no se ha dado la necesidad de usarlo.

De otro lado, se observó que la entidad “Nivel Central” cuenta con espacios físicos adecuados como: una Rampa de Acceso para personal con discapacidad:





INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

Adecuación de la Ventanilla de atención presencial para el usuario con “discapacidad”



Disponibilidad y acceso al baño para los usuarios.



Sin embargo, no fue posible identificar que la entidad disponga de:

1. Señalización en áreas específicas con lengua de señas y lenguaje Braille.
2. Elaboración de un instructivo y/o documento que indique el manejo adecuado de sillas de ruedas.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

	<p>3. Realización periódica de capacitaciones dirigidas a población en condición de discapacidad.</p> <p>4. Gestiones de acercamiento con entidades responsables del manejo adecuado de personas con discapacidad y vulnerabilidad, determinando actividades de sensibilización y capacitación a toda la comunidad institucional.</p>
--	---

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

NO CONFORMIDAD No 3: PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

De las verificaciones realizadas por el Grupo de Control Interno en lo que correspondió a la accesibilidad por parte de los grupos de valor con condición de discapacidad, no fue posible evidenciar la realización de gestiones y/o actividades que promuevan la accesibilidad integral por parte de esta población, lo que evidencia incumplimiento de los lineamientos dados en la Ley 1346 de 2009, artículo 9. Numeral 2. *“Literal “a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;” literal d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, literal e e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público; y literal f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información.”*

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
AU_IN_05 Manual interno de políticas para el tratamiento de datos personales V1	<p>De la verificación realizada por el Grupo de Control Interno al Manual Interno de Políticas para el Tratamiento de Datos Personales, en el que se establecen los lineamientos para la recolección, tratamiento y almacenamiento de datos en Parques Nacionales Naturales de Colombia.</p> <p>Al respecto se pudo evidenciar que la autorización por parte de los titulares para el tratamiento de datos, queda registrada en el momento que utilizan los canales de atención presencial, virtual o telefónico por medio de los formatos de Registro de usuarios AU_FO_15, formato de recepción de peticiones AU_FO_03, los cuales son archivados por el personal responsable de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Así mismo, se logró establecer que, la información suministrada por los titulares es recibida por el Proceso Servicio al Ciudadano en lo relacionado con los tramites, peticiones y atención brindada mediante cada uno de los medios de comunicación dispuestos por la entidad, esta información cuenta con el tratamiento de datos personales hasta tanto se realice la trasmisión al Grupo de Gestión del Conocimiento, el cual es el encargado del almacenamiento, verificación, validación, manejo, codificación y seguridad de la información.</p>

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

	<p>En el ejercicio de la auditoria se identificó que los formatos de Registro de usuarios AU_FO_15, formato de recepción de peticiones AU_FO_03 no se encuentran codificados adecuadamente y desactualizados; a la fecha el proceso indica que se encuentra en proceso de actualización y ajuste de dichos formatos.</p>
<p>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</p> <p>No se presentaron No Conformidades y Observaciones.</p>	

5. RECOMENDACIONES

- Dar celeridad a la actualización de todos los documentos asociados al proceso, a fin de contar con procedimientos documentados y disponibles para la realización de las diferentes actividades a cargo.
- Adelantar las gestiones necesarias a fin de documentar tanto la Política de Servicio al Ciudadano como la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Dado a que la política de Servicio al Ciudadano y la Política de Racionalización de Trámites, es transversal a la entidad, es importante que las situaciones detectadas en la presente auditoría, al igual que las sugerencias y recomendaciones, se revisen en conjunto con los procesos que se encuentran relacionados para el establecimiento de las mismas.
- Establecer en el procedimiento “*Recepción de las Solicitudes para Trámites Ambientales*”, los tiempos máximos para adelantar las actividades por parte del proceso Servicio al Ciudadano en lo relacionado con los trámites solicitados por los usuarios.
- Asegurar que los peticionarios puedan firmar la autorización para el tratamiento de datos y el almacenamiento de estos, sin generar diferenciación del canal por el que se recolecta dicha información.
- Documentar un lineamiento que contenga los límites de tiempo para el trámite de las solicitudes allegadas al proceso de Servicio al Ciudadano relacionados con el procedimiento “*Recepción de las Solicitudes para Trámites Ambientales*”.
- Adelantar las gestiones necesarias a fin de dar trámite de cierre a las solicitudes de trámites asignadas al proceso de Servicio al Ciudadano de la vigencia 2021 mediante el gestor documental Orfeo que a la fecha están pendientes.
- Adelantar las gestiones necesarias que contribuyan a la implementación de controles sobre la información y registro de los usuarios atendidos por los diferentes canales de atención.
- Garantizar la disponibilidad y funcionamiento del Buzón de sugerencias en los diferentes puntos de atención presencial de nivel central y las territoriales.
- Adelantar las gestiones necesarias que garanticen la disponibilidad de la Ventanilla Única (canal virtual de atención) para los diferentes peticionarios.
- Atender las recomendaciones dadas en los diferentes informes de seguimiento a las PQRS presentados por el Grupo de Control Interno.
- Establecer lineamientos documentados y definición de actividades para el tratamiento de los grupos de valor con discapacidad.
- Verificar e implementar las acciones necesarias a partir de las situaciones descritas en el presente informe y suscribir un plan de mejoramiento que contribuyan a la mejora continua del proceso.

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

6. CONCLUSIONES

Como resultado de la auditoría realizada, se establecieron tres (3) No conformidades y dos (2) Observaciones, así mismo se realizaron recomendaciones, las cuales deben ser verificadas con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la prestación de servicio a la ciudadanía, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones dadas en la normatividad vigente y garantizar lo dispuesto por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en cuanto al componente de servicio al ciudadano y los aspectos relevantes que contribuyen al adecuado funcionamiento de la Ventanilla hacia dentro (desarrollo de lineamientos internos, mejoramiento en los procedimientos para la atención de peticiones, entrega de servicios, acceso a la información, entre otros) y la Ventanilla hacia afuera (la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, para lo cual es necesario que se considere el cumplimiento de expectativas y cobertura).

Aprobado por:

GLADYS ESPITIA PEÑA
 Coordinador(a) Grupo de Control Interno

Elaborado por: Viviana Rocío Duran Castro 
 Yuri Yaritza Pabón 