



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Informe Aprobado por:

Dr. ANGELO STOYANOVICH ROMERO

ELABORADO POR:
NESTOR FABIO MARTINEZ PAEZ
CONTRATISTA GRUPO DE CONTROL INTERNO

Métale la ficha al autocontrol

BOGOTÁ D.C., Julio 03 de 2015

Desde que se realiza el acto realizado
existe una cuota de constancia y compromiso



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389
www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



ANTECEDENTES

El Grupo de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y la ley 1755 del 30 de junio de 2015, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, en lo relacionado a las Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) presenta el informe detallado de las inconformidades e insatisfacciones impuestas por los usuarios.

El sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) es el mecanismo por el cual, los usuarios expresan una insatisfacción de los servicios prestados por Parques Nacionales Naturales, dándose a conocer como herramienta que permite el control, la medición y mejoramiento continuo, visualizando e informando las situaciones e inquietudes de los particulares, funcionarios, y estudiantes, que ayuda a la toma de decisiones a la Dirección General.

ALCANCE

El informe, tiene como propósito revelar la situación de las Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), correspondientes al primer semestre de 2015, para el Nivel Central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas.

Así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar planes de acción, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones (PQRS), tengan una respuesta satisfecha para los interesados.



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389
www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



METODOLOGÍA

El Grupo de Control Interno deberá vigilar la atención a la prestación de los servicios de los ciudadanos, acorde con las normas legales vigentes. Para esto el informe semestral de evaluación a las Peticiones (Quejas, Reclamos y Sugerencias), con corte a 30 de junio de 2015, se presenta mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas

También permite verificar, las actividades desarrolladas en el marco del Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de diciembre 17/12, cuyos contenidos están expresados en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", Parques Nacionales Naturales de Colombia, en el capítulo 5 Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en lo relacionado con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, con lo cual se debe verificar e informar al grupo de Control Interno, de qué manera esta Unidad de Decisión viene cumpliendo con las metas del Plan Institucional de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para el período del 01 de enero al 30 de junio de 2015.

RESULTADOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.

Durante el período enero a junio de 2015, se atendieron y recibieron en Parques Nacionales Naturales 167 Peticiones, a través de los buzones de sugerencias, internet Orfeo, el correo electrónico, la página web, línea telefónica y en la Oficina de atención al Usuario, a la cual pueden acudir los usuarios para presentar estas solicitudes, se aclara que como algunas quejas y reclamos presentadas por diferentes personas atendían sobre los mismos motivos de inconformidad, se tramitaron bajo el mismo número de radicado, para mayor celeridad y ahorro procesal.

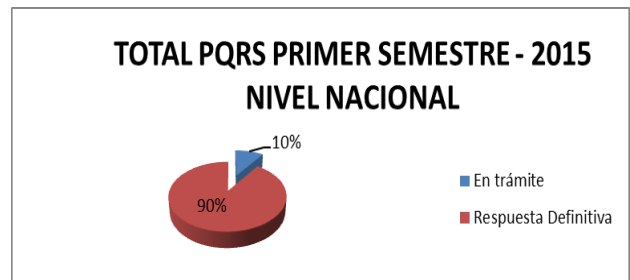
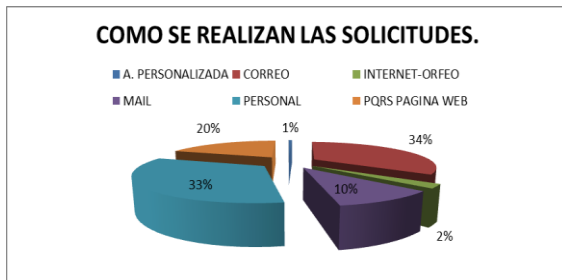


Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389
www.parquesnacionales.gov.co



TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL

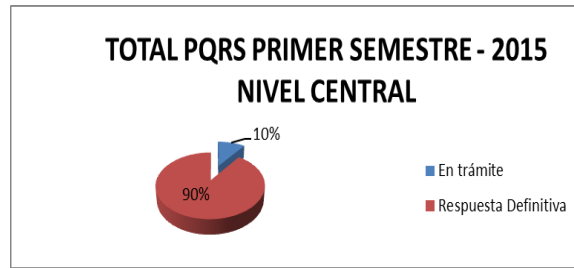
Del total de las 167 peticiones (PQRS) recibidas a nivel nacional para el primer semestre del año 2015, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 34% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico. De las 167 peticiones el 10% se encuentran en trámite de respuesta y el 90% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 80% y 10% respectivamente. De igual manera el 10% restante, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta, es importante aclarar que 9 solicitudes se encuentran fuera del tiempo establecido.





TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL CENTRAL

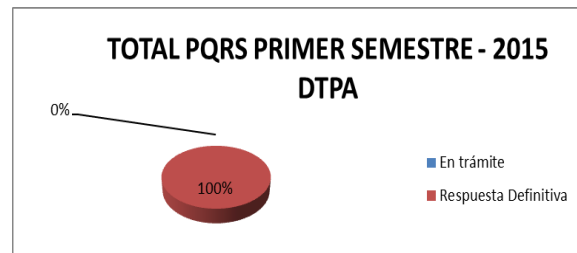
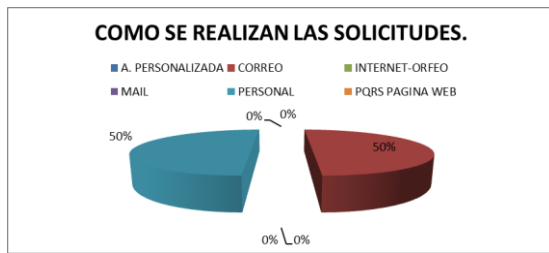
Del total de las 50 peticiones (PQRS) recibidas a nivel central para el primer semestre del año 2015, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 66% son realizadas por los ciudadanos mediante la página web. De las 50 peticiones el 14% se encuentran en trámite de respuesta y el 86% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 74% y 16% respectivamente. De igual manera el 10% restante, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta, es importante aclarar que 1 solicitud se encuentra fuera del tiempo establecido.





TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL PACIFICO.

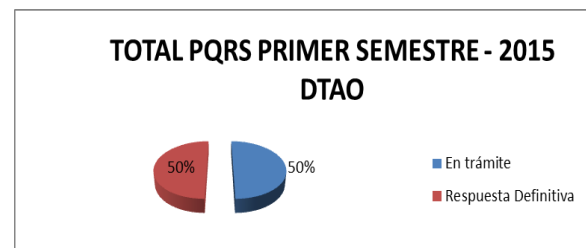
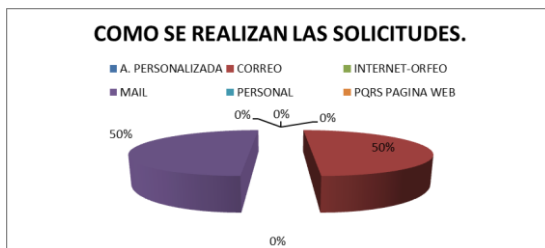
Del total de las 2 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Pacifico para el primer semestre del año 2015, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 50% y 50% son realizadas por los ciudadanos mediante correo electrónico y de manera personal respectivamente. De las 2 peticiones el 100% se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 0 a 15 días, con el 100% de oportunidad.





TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES.

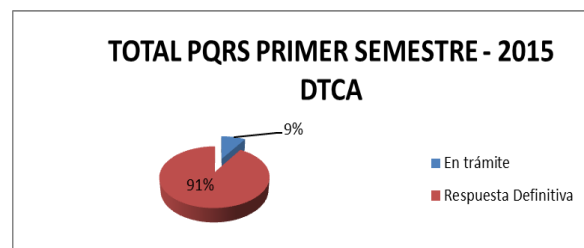
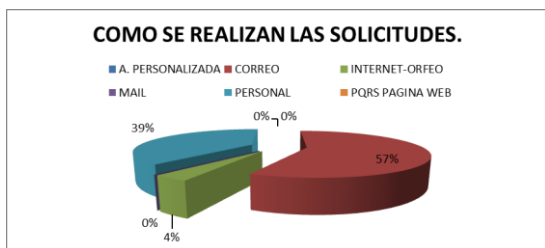
Del total de las 2 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Andes Occidentales para el primer semestre del año 2015, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 50% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico. De las 2 peticiones el 50% se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 15 días, con el 50% de oportunidad. De igual manera el 50% restante, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta, con una solicitud pendiente.





TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.

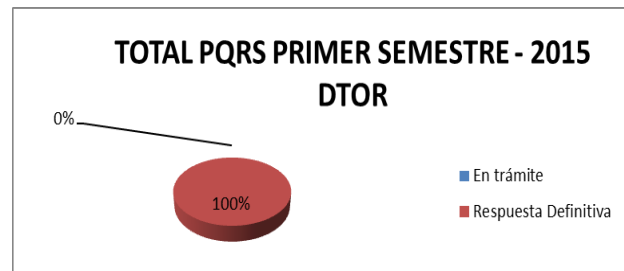
Del total de las 79 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Caribe para el primer semestre del año 2015, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 57% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico. De las 79 peticiones el 9% se encuentran en trámite de respuesta y el 91% con respuesta definitiva. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 0 a 15 días y mayor a 15 días, con el 81% y el 9% respectivamente. De igual manera el 10%, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta, con cuatro solicitudes pendientes.





TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUIA.

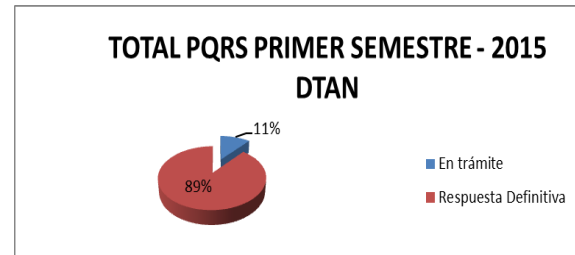
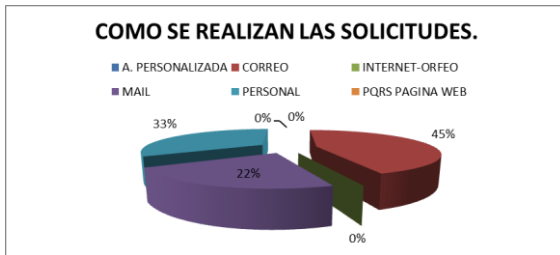
Del total de las 21 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Orinoquia para el primer semestre del año 2015, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 86% son realizadas de manera personal. De las 21 peticiones el 100% se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 0 a 15 días, con el 100% de oportunidad.





TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES.

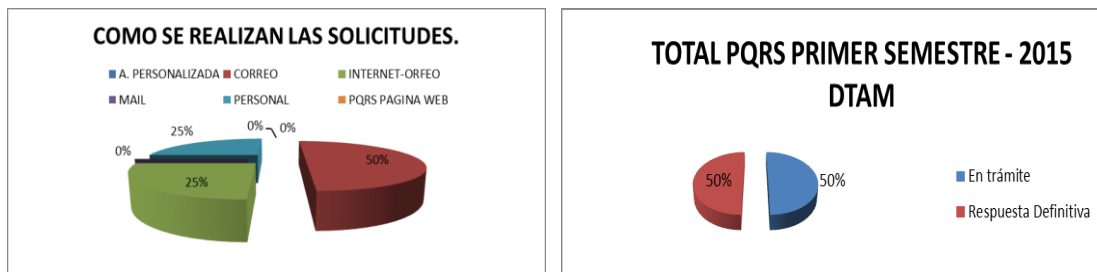
Del total de las 9 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Andes Nororientales para el primer semestre del año 2015, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 45% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico. De las 9 peticiones el 11% se encuentran en trámite de respuesta y el 89% con respuesta definitiva. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 15 días, con el 89% de oportunidad. De igual manera el 11% restante, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta, con una solicitud pendiente.





TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONÍA.

Del total de las 4 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Amazonía para el primer semestre del año 2015, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 50% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico. De las 4 peticiones el 50% se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 15 días, con el 50% de oportunidad. De igual manera el 50% restante, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta, con dos solicitudes pendientes.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



EVALUACIÓN A PLANES DE MEJORAMIENTO

PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL

Se revisaron las No Conformidades enmarcadas en el informe de auditoría para la vigencia 2014 (julio–diciembre), las cuales fueron enviadas mediante radicado No. **2015120000283** del día 20 de enero de 2015, a la fecha no se ha suscrito Plan de Mejoramiento, incumpliendo el procedimiento Auditoría Interna, código: ESG_PR_01, Version:6, Vigente desde: 17/12/2014, actividad No. 12 “...Una vez aceptado el informe, enviar el formato diligenciado Plan de Mejoramiento Integral al Grupo de Control Interno por parte de la Unidad de Decisión de la Entidad responsable, 2 días hábiles luego de su recepción...”, teniendo en cuenta lo anterior se reitera en el presente ejercicio las 4 NO CONFORMIDADES.

NO CONFORMIDAD 1: La parametrización de la matriz en el Sistema Gestor documental ORFEO no se está cumpliendo con las fechas de ingreso de los derechos de petición interpuestos por los usuarios. “20144600067102”.

NO CONFORMIDAD 2: En la matriz, se identifica la duplicidad en el ingreso de las solicitudes con el número de radicado de ingreso 20146720003432 y la respuesta presenta radicados diferentes 20156720000251, 20156720000241 y 20156720000231.

NO CONFORMIDAD 3: La Dirección Territorial Amazonia no ingreso las solicitudes al Sistema Gestor Documental ORFEO.

NO CONFORMIDAD 4: En la matriz del sistema gestor documental ORFEO, las solicitudes que se encuentran en su “estado finalizado”, no contienen información (radicado de respuesta, días transcurridos, fecha de respuesta).



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389
www.parquesnacionales.gov.co



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

NIVEL CENTRAL.

NO CONFORMIDAD No 1. No se da respuesta oportuna a la petición número de radicado 20154610024892, no dando cumplimiento al Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo y a la Ley No. 1755 del 30 de junio de 2015 en su “...*Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...*”, llevando a posibles sanciones a la Entidad, lo que determina incumpliendo el numeral 7.2.3 – Comunicación con el cliente de la NTCGP 1000:2009 y Eje Transversal Información y comunicación del MECI.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES.

NO CONFORMIDAD No 2. No se da respuesta oportuna a la petición número de radicado 20156090005872, en los tiempos estipulados en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo y a la Ley No. 1755 del 30 de junio de 2015, llevando a posibles sanciones a la Entidad, lo que determina incumpliendo el numeral 7.2.3 – Comunicación con el cliente de la NTCGP 1000:2009 y Eje Transversal Información y comunicación del MECI.

DIRECCION TERRITORIAL CARIBE.

NO CONFORMIDAD No 3. No se da respuesta oportuna a las peticiones números de radicado 20156700001012, 20156690001352, 20156560010462 y 20156560010452, en los tiempos estipulados en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo y a la Ley No. 1755 del 30 de junio de 2015, llevando a posibles sanciones a la Entidad, lo que determina incumpliendo el numeral 7.2.3 – Comunicación con el cliente de la NTCGP 1000:2009 y Eje Transversal Información y comunicación del MECI.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



DIRECCION TERRITORIAL AMAZONÍA.

NO CONFORMIDAD No 4. No se da respuesta oportuna a las peticiones números de radicado 20155090006092 y 20155000006862, en los tiempos estipulados en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo y a la Ley No. 1755 del 30 de junio de 2015, llevando a posibles sanciones a la Entidad, lo que determina incumpliendo el numeral 7.2.3 – Comunicación con el cliente de la NTCGP 1000:2009 y Eje Transversal Información y comunicación del MECI.

De igual manera, en el marco del Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de diciembre 17 del 2012, cuyos contenidos están expresados en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", Parques Nacionales Naturales de Colombia, en el capítulo 5, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en lo relacionado con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se debe verificar e informar al grupo de Control Interno, de qué manera esta unidad de decisión viene cumpliendo con las metas abajo relacionadas, del Plan Institucional de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para el período del 01 de enero al 30 de junio de 2015.

- Gestión para la automatización de las reservas de servicios ecoturísticos.
- Mejorar el mecanismo vigente de ingreso y consulta de PQRS, de tal manera que se pueda realizar en línea por parte de los usuarios.
- Realizar la caracterización del usuario de Parques Nacionales Naturales.
- Mejorar la infraestructura del espacio destinado a la Atención al Usuario.
- Desarrollo e implementación de una encuesta virtual en línea de calificación de atención al usuario.
- Realizar jornadas de sensibilización para afianzar la cultura de atención al ciudadano

La Subdirección Administrativa y Financiera -Grupo de Procesos Corporativos (atención al Usuario)-, informan sobre las actividades realizadas en el Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012 así:



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389
www.parquesnacionales.gov.co



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDAD	AVANCES	RESPONSABLES
1. Gestión para la automatización de las reservas de servicios ecoturísticos	Las planillas de reservas que se diligenciaban manualmente fueron ingresadas al drive, lo que permite fortalecer el control y seguimiento de las reservas	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos y Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones.
2. Establecer los Protocolos de Servicio al Ciudadano.	Basados en el Manual de Protocolos de Servicio al Ciudadano, del DNP, se realizó diagnóstico y revisión del documento para la implementación y elaboración de los Protocolos de Parques.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos.
3. Identificar los requisitos definidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6147 sobre Accesibilidad y Medio físico (Diagrama de zonas, señalización, iluminación, Gestión y Mantenimiento y Seguridad y protección a emergencias) y elaborar el respectivo Plan de trabajo.	Se está gestionando la identificación de los requisitos definidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6147.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos
4. Adelantar gestión tendiente a la Participación de PNN en las ferias de atención ciudadana programadas por el Departamento Nacional de Planeación DNP - Programa Nacional de Atención al Ciudadano	Se revisó el tema y se participó en reunión con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, y de acuerdo con lo dialogado con la Subdirección Administrativa y Financiera se aprobó para que Parques Nacionales haga parte de las ferias de Servicio al Ciudadano, a partir del 30 de mayo de la vigencia.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos





SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDAD	AVANCES	RESPONSABLES
5. Aplicación y evaluación de una encuesta virtual en línea de calificación de atención al usuario, implementando las acciones de mejora requeridas.	Se elaboró una encuesta de satisfacción a los usuarios para aplicar en el nivel central y Direcciones Territoriales y se socializó a las direcciones territoriales por memorando 20154600000523 de fecha 30 de enero de 2015. Actualmente esta encuesta se está aplicando y tabulando.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos.
6. Realizar jornadas de sensibilización para afianzar la cultura de atención al ciudadano.	Se realizó capacitación a los líderes de calidad de las Direcciones Territoriales de manera virtual el día 26 de marzo de la vigencia.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



CONCLUSIONES

Es necesario tener en cuenta que todas las peticiones recepcionadas en la entidad, deben cumplir con un seguimiento eficaz y oportuno que permita asegurar un mayor control en la gestión al momento de su atención y respuesta.

La entidad se debe ajustar a los tiempos establecidos dentro del Código Contencioso Administrativo y la Ley No. 1755 del 30 de junio de 2015 en lo relacionado con el tiempo de respuesta según la clase de petición, con el fin de satisfacer la necesidad del cliente y evitar sanciones.

Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestarle al usuario que su solicitud se encuentra en trámite.

Se presentó disminución del 35% en el ingreso de PQRS al Sistema Gestor Documental ORFEO, con respecto al informe del segundo semestre de 2014

Se verificó la realización de actividades, con el fin de mejorar los mecanismos vigentes de ingreso y consulta de PQRS al Sistema Gestor Documental ORFEO.

Se evidenció que se realizaron actividades relacionadas con Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012.

En función de la mejora continua, se requiere que las no conformidades encontradas a lo largo del informe se reflejen en el Plan de Mejoramiento Integral, instrumento de medición y compromiso con la Entidad.



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389
www.parquesnacionales.gov.co