



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno – Dirección General



**PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL**

GRUPO DE CONTROL INTERNO

**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS-**

Aprobado por:
GLADYS ESPITIA PEÑA

Revisado por:
LUIS ENRIQUE PEREZ CAMACHO

Elaborado por:
ROBERT MENDOZA PRIETO

Bogotá D.C., septiembre 21 de 2018



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3451, 3452
www.parquesnacionales.gov.co



INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a la información sobre: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las dependencias del Nivel Central y las Direcciones Territoriales, en el período comprendido del 22 de mayo al 12 de septiembre de 2018, con el fin de formular recomendaciones a la Dirección General y al responsable del proceso, que conlleve al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El Grupo de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, «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» y a la 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”, normas que buscan garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, en lo relacionado a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-, para lo cual se informa que en el portal <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos/>, se encuentra disponible dicha información.

De acuerdo a los datos arrojados por el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período del 22 de mayo al 12 de septiembre 2018, se recibieron 320 solicitudes de acceso a la información pública administrada por la Entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las Unidades de Decisión a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

Para el seguimiento de las respuestas de las PQRSD recibidas desde el 22 de mayo al 12 de septiembre de 2018, se ha tenido en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente de acuerdo a la clase de petición, así:

Tabla No. 1

Clase de petición	Definición	Referencia normativa	Término de respuesta
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
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 de	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles





Clase de petición	Definición	Referencia normativa	Término de respuesta
Información	información y, a que se expida copia de sus documentos.		
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 entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Peticiones del Congreso	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 datos personales	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 datos personales	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 Procesos Corporativos.

Para el presente informe se verificó el análisis las PQRSD recibidas por los siguientes conceptos:

1. Modalidad de petición.
2. Medio de recepción.
3. Por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Seguimiento a las respuestas de PQRSD.

1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

MODALIDADES DE PETICION	PQRSD RECIBIDAS
Consulta	34
Denuncias	11
Otro	7
Peticiones de Interés general o particular	45
Peticiones entre entidades	36
Queja	14
Reclamo	33
Solicitudes	126





MODALIDADES DE PETICION	PQRSD RECIBIDAS
Sugerencias	14
Total	320

De lo anterior, se deduce que las modalidades que más se repiten son Solicitudes con 126 casos, seguido de peticiones de interés general o particular con 45 casos y peticiones entre entidades con 36 casos, respectivamente.

2. PQRSD RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	PQRSD RECIBIDAS
Correo	42
Internet-Orfeo	11
Mail	100
Personal	123
PQRS página Web	42
Fax	2
Total	320

Los medios de recepción más requeridos son personal con 123 radicados, seguido de email con 100 radicados, página Web con 42 casos y correo con 42 casos, respectivamente.

3. PQRSD ASIGNADAS AL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES

UNIDADES DE DECISIÓN	PQRSD RECIBIDAS	%
Dirección Territorial Amazonía -DTAM-	13	4%
Dirección Territorial Andes Nororientales -DTAN-	8	2.7%
Dirección Territorial Andes Occidentales -DTAO-	81	25%
Dirección Territorial Caribe -DTCA-	45	14%
Dirección Territorial Orinoquía -DTOR-	68	21%
Dirección Territorial Pacífico -DTPA-	54	17%
Nivel Central -NC-	50	16%
Traslado por competencia	1	0.3%
Total	320	100%

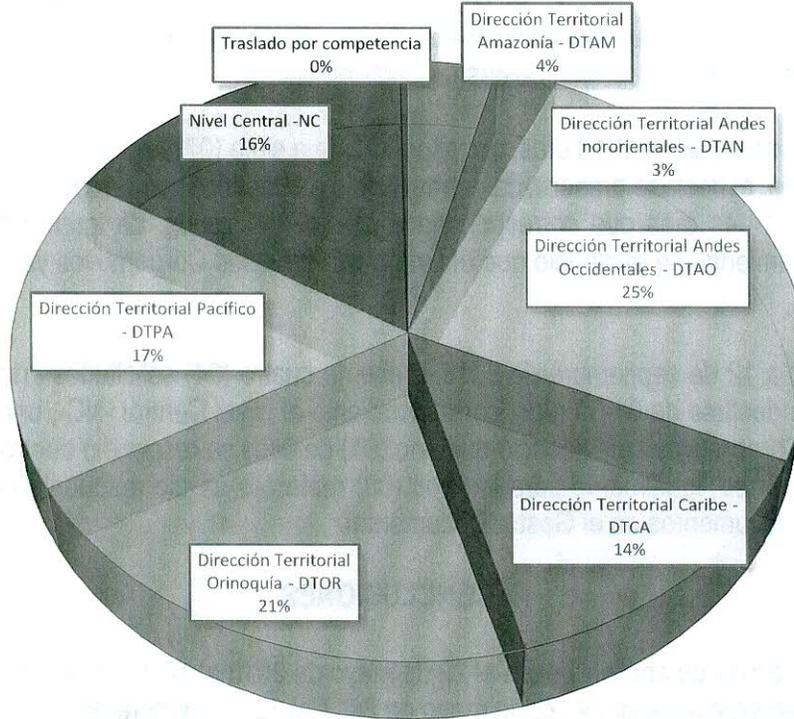
En la Dirección Andes Occidentales se ha concentrado el mayor porcentaje de PQRSD radicadas correspondientes al 25%, seguido de la Dirección Territorial Orinoquía con un 21%, Dirección Territorial Pacífico con un 17% y el Nivel Central con un 16%, respectivamente.





A continuación se presenta la gráfica de distribución porcentual por Unidad de Decisión:

PQRSD RECIBIDAS POR UNIDAD DE DECISIÓN



4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

ESTADO DE RESPUESTAS			DIAS DE DESFASE PQRSD RECIBIDAS			
ESTADO	CANTIDAD	%	INTERVALO	CANTIDAD	%	OBSERVACIONES
Finalizado	299	93%	0	288	97%	DTCA (1), DTPA (3) y NC (3). DTOR (1), DTPA (2) y NC (1).
			3-10	7	2%	
			14-44	4	1%	
En trámite	21	7%	0	17	80%	NC (4), se verificaron las respuestas, las cuales fueron dentro de los términos. Indebida radicación en el Gestor Documental.
			1-39	4	20%	
Total	320	100%		320		





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno – Dirección General



Dado lo anterior, se evidencia que de las 299 solicitudes radicadas, el 97% que corresponden a las 288 solicitudes fueron contestadas sin ningún desfase.

El 2% finalizadas con desfases de 3-10 días, correspondiente a siete (07) casos, los cuales fueron contestadas en los términos legales, el desfase presentado correspondió a cuantificación errónea del aplicativo ORFEO y el 1% con desfases de 14-44 días que corresponden a cuatro (04) casos, de igual forma obedece a errores generados en la herramienta, se evidenció que el Grupo de Procesos Corporativos ya realizó los ajustes en el Gestor Documental.

La matriz de PQRSD a 12 de septiembre de 2018, presenta cuatro (04) solicitudes en trámite sin respuesta y vencidos con días de desfase de 01-39 días, correspondiente al Nivel Central -NC-, una vez analizadas con el Grupo de Procesos Corporativos se evidenció que uno (01) de ellos se respondió dentro de los términos con la carga indebida en el Orfeo, igualmente para los tres (03) restantes se dio respuesta en los términos pero se diligenciaron mal los documentos en el Gestor Documental.

CONCLUSIONES

- Comparando las fechas de análisis desde el 22 de mayo de 2018 al 12 de septiembre de 2018 con el rango del año inmediatamente anterior del 22 de mayo de 2017 al 12 de septiembre de 2017, se ha incrementado el número de peticiones en la Entidad en un 86% pasando de un total de 172 a 320 requerimientos.
- El canal de atención más utilizado por la ciudadanía para requerir información pública fue el personal.
- El 25% de las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir 81 fueron recepcionadas por la Dirección Andes Occidentales.
- Se verificó el ajuste en el Gestor Documental por parte del Grupo de Procesos Corporativos a las PQRSD recibidas y que presentaban desfase en el aplicativo.
- Se debe mejorar la herramienta empleada por PNNC (reporte Orfeo) para las siguientes situaciones:
 - Unificar en el ítem “Medio Recepción” las tipologías “Mail” y “Correo”.
 - Establecer convenciones para los colores presentados en la herramienta.
 - Verificar que la herramienta no arroje errores de registros en el ítem de “días de desfase”.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno – Dirección General



RECOMENDACIONES

- El Grupo de Procesos Corporativos debe socializar a las dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales el procedimiento existente y sus respectivos instructivos para la aplicación de términos próximos a vencerse en el Orfeo o en su defecto generar alertas y darle aviso a las unidades de decisión antes de vencerse.
- Es importante la participación en el desarrollo de Plan de Mejoramiento por parte del Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones de la Subdirección de Gestión y Manejo, por ser los responsables de la programación y ajustes al Gestor Documental ORFEO.

Elaborado por:

ROBERT AURELIO MENDOZA P.
Funcionario – Grupo de Control Interno

Revisado por:

LUIS ENRIQUE PÉREZ CAMACHO
Contratista - Grupo de Control Interno

Aprobado por:

GLADYS ESPÍTIA PEÑA
Coordinadora Grupo de Control Interno



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3451, 3452
www.parquesnacionales.gov.co

