



60 años

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA  
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
Y DENUNCIAS-PQRSD- VIGENCIA: DEL 01 DE MARZO AL 31 DE MARZO 2020

Bogotá D.C., 20 abril de 2020



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3451-3452  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad mostrar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las dependencias del Nivel Central y en las Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 de marzo al 31 de marzo de 2020, con el fin de formular las recomendaciones a la Dirección General y al responsable del proceso, tendiente al mejoramiento continuo de la Entidad, y con ellas, fortalecer la confianza del ciudadano en PNNC

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», PNNC publica en su sitio web las diferentes categorías de información, en el siguiente link <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos/>.

De acuerdo a los datos arrojados por el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período comprendido entre del 01 al 31 de marzo de 2020, se recibieron 43 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC. Teniendo en cuenta lo reportado por las Unidades de Decisión a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguno de ellos.

Para el seguimiento de las respuestas de las PQRSD recibidas desde el 01 al 31 de marzo de 2020 se ha tenido en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente de acuerdo a la clase de petición, así:



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3451-3452  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



**TABLA No. 1 CLASE DE PETICIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA**

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
<b>Derecho de Petición de Interés General o Particular</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Queja</b>	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo</b>	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Solicitud de Información</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Consulta</b>	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	<b>30 días hábiles</b>
<b>Denuncia</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Peticiones entre autoridades</b>	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Peticiones del Congreso</b>	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	<b>5 días hábiles</b>
<b>Felicitación</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo datos personales</b>	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,	<b>15 días hábiles</b>
<b>Consulta datos personales</b>	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	<b>10 días hábiles</b>

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.



El ambiente es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
**Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia**  
 Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3451-3452  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)

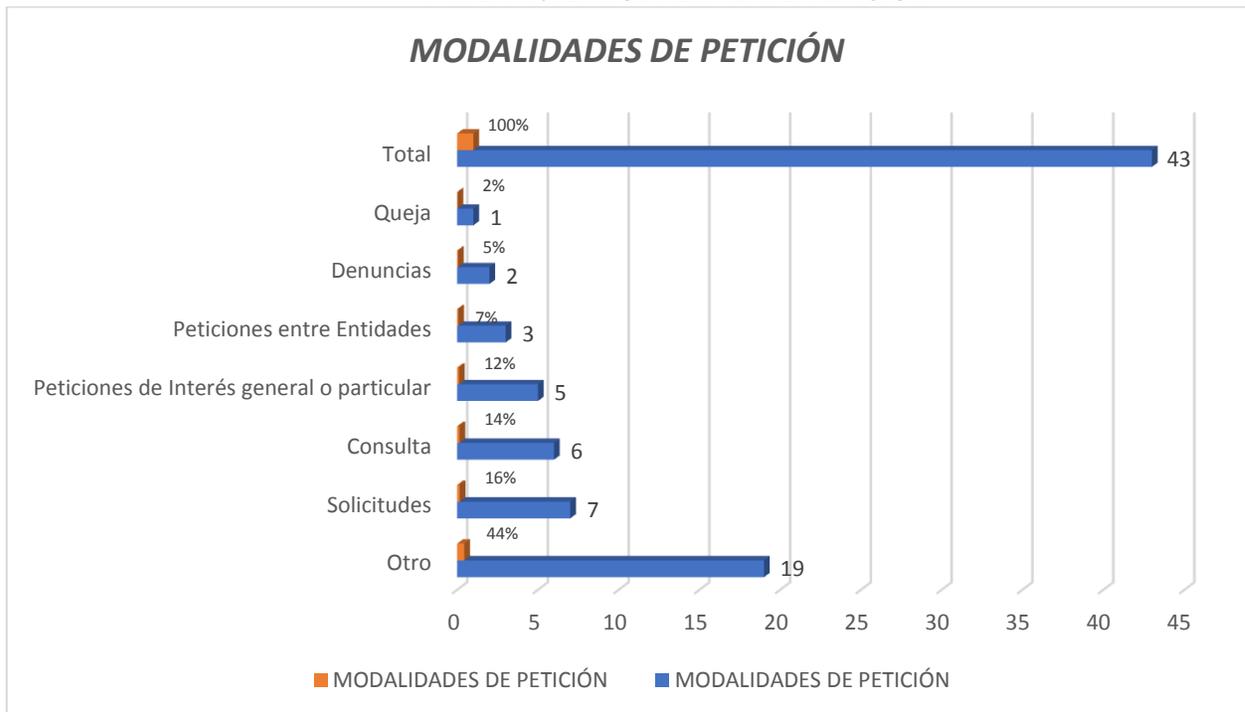


60 años

Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:

1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 al 31 marzo de 2020 y 01 al 31 marzo de 2019.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

TABLA No. 2. MODALIDAD DE PETICIÓN



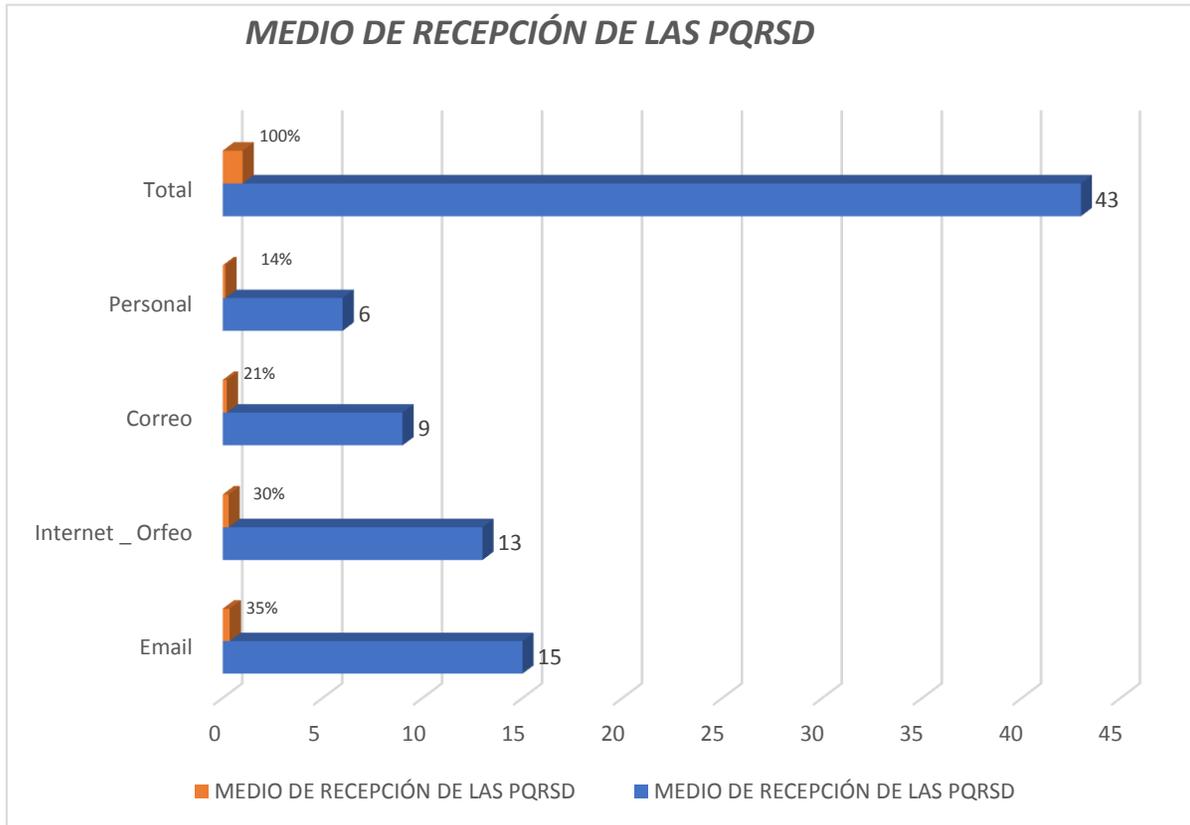
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De los 43 radicados, la modalidad de petición que más se recibió fue "Otro" con 19 casos los cuales representan el 44%, seguido de las "Solicitudes" con 7 casos, equivalente al 16%, "Consulta" con 6 casos equivalente al 14%, las "Peticiones de interés general o particular" con 5 casos, los cuales equivalen al 12%, las "Peticiones entre entidades" con 3 casos, con el 7%, "Denuncias" con 2 casos, que equivale al 6%, y las "Quejas" con 1 caso, el cual equivale al 2%.





**TABLA No. 3 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email", con 15 solicitudes, que equivale al 35%; seguido del "Internet-Orfeo" con 13 radicados, los cuales corresponden al 30%, luego el "Correo" con 9 radicados, que equivalen al 21%, y "Personal" con 6 casos equivalentes al 14%.



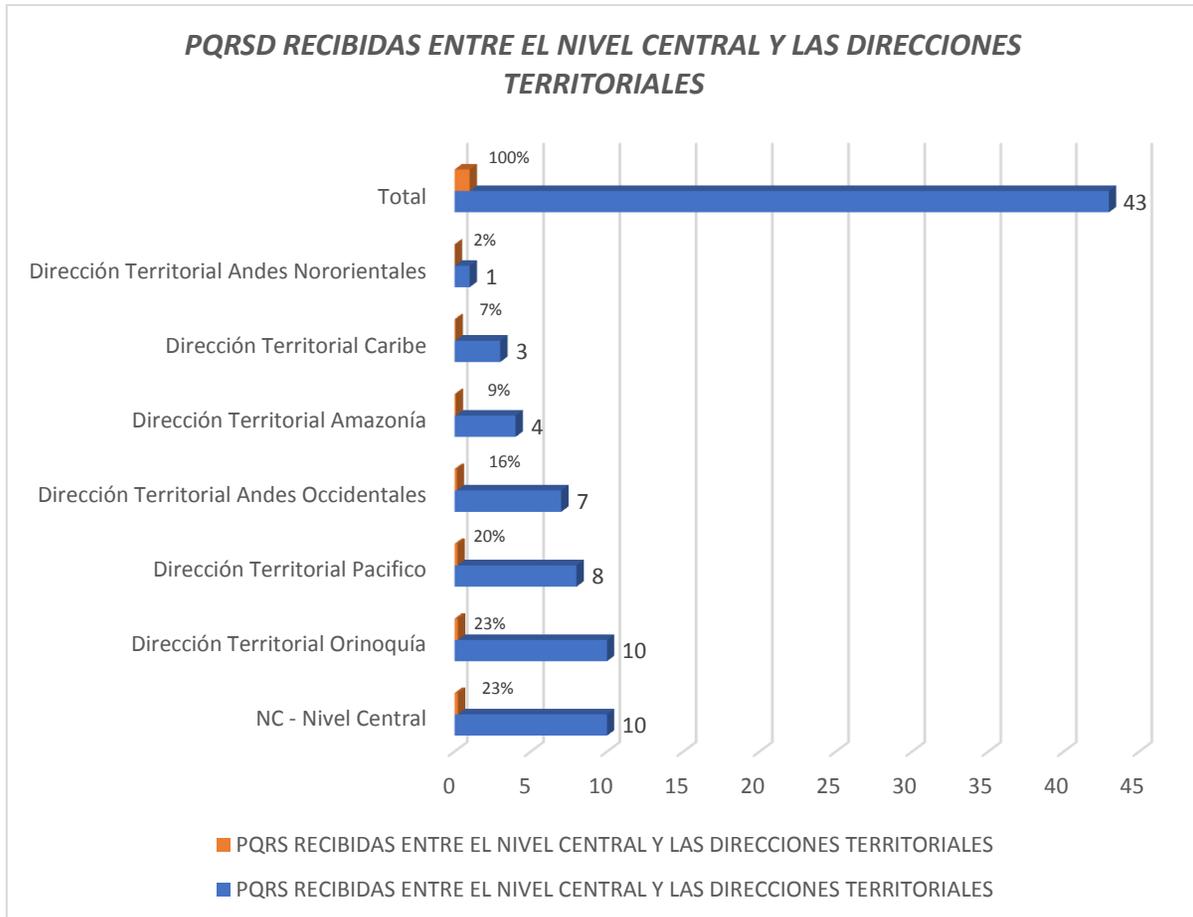
El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3451-3452  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



**TABLA No. 4. ASIGNACIÓN POR UNIDADES DE DECISIÓN  
(NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES)**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 23% de las peticiones fueron asignadas al Nivel Central y a la Dirección Territorial Orinoquía con 23 solicitudes, seguido de la Dirección Territorial Pacífico con el 20%, lo que corresponde a 8 solicitudes, luego la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 16% que corresponde a 7 peticiones, la Dirección Territorial Amazonía con el 9%, que equivale a 4 peticiones, la Dirección Territorial Caribe con el 7%, que equivale a 3 solicitudes y la Dirección Territorial Andes Nororientales con 2%, equivalente a una solicitud.



El ambiente  
es de todos

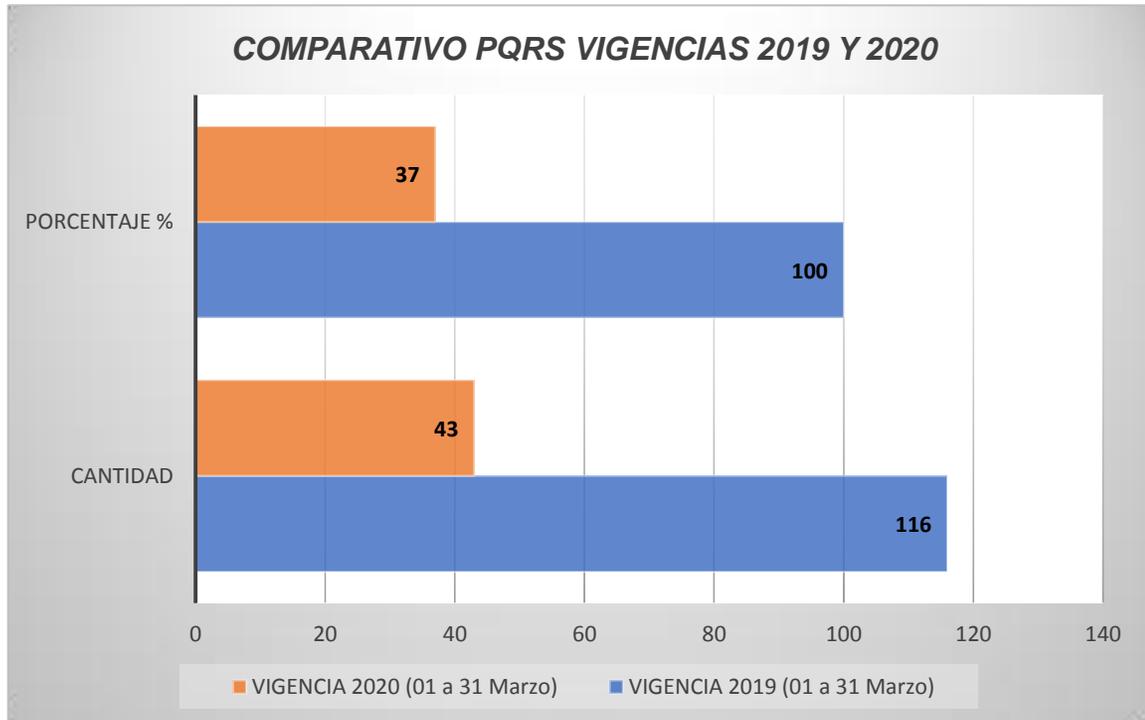
Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3451-3452  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



60 años

**TABLA No. 5 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 01 AL 30 DE MARZO DE 2020 Y EL 01 AL 30 DE MARZO DE 2019**



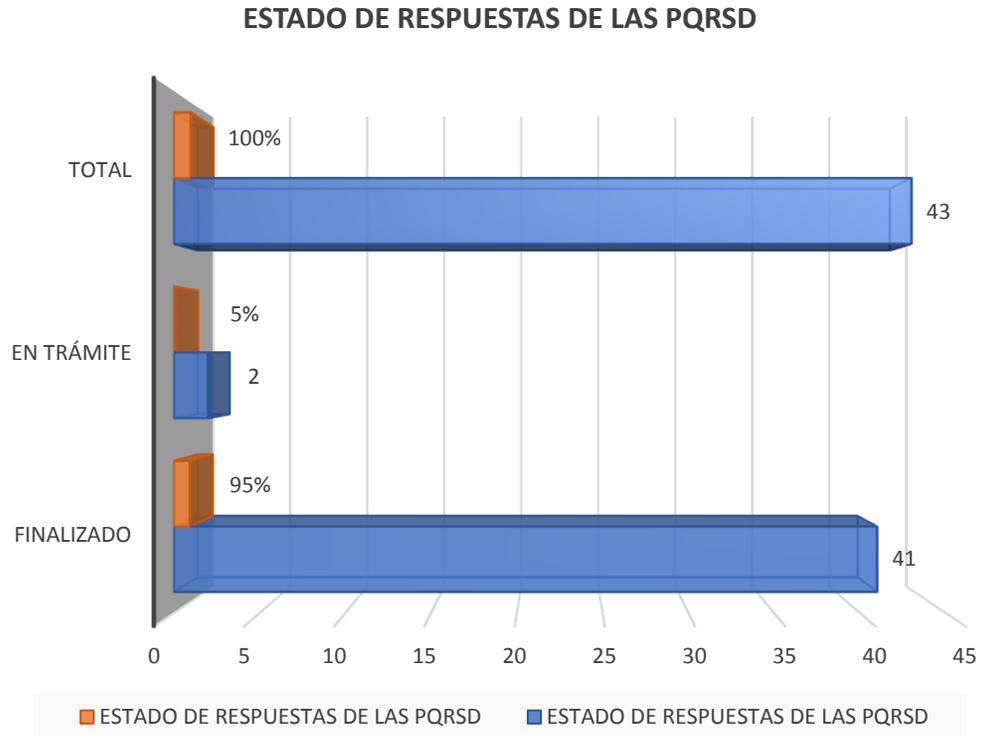
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la anterior gráfica se puede evidenciar que durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de marzo de 2020, se radicaron 43 PQRSD, respecto al mismo periodo comparado con la vigencia anterior (2019) se radicaron 116 PQRSD, presentándose una reducción de 73 de solicitudes, que en términos porcentuales equivale al 63%, como factor determinante de esta disminución presentado actualmente por la Emergencia Sanitaria.





TABLA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se puede apreciar que, de las 43 solicitudes radicadas, el 95% corresponden a 41 PQRSD, las cuales fueron contestadas dentro de los términos legales y dos radicados que equivalen al 5% a la fecha del informe están en pendientes de respuesta.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD del 01 al 31 marzo de 2020, estableció que de los dos (2) radicados que están pendientes de responder, uno corresponde al radicado 20207570004022 del 24 de marzo de 2020, cuya modalidad es una "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 08 de mayo de 2020.





60 años

El otro radicado, es el Orfeo No. 20204600022032, con fecha 19 de marzo de 2020, con modalidad la "Petición", recibida a través del canal de atención "Email", asignada al Nivel Central a la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, fue respondida como anexo.

### CONCLUSIONES

- Comparando el comportamiento de las solicitudes para el mismo período del 01 al 31 de marzo de 2020, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución en el número de peticiones recibidas en la Entidad en un 63%, pasando de un total de 116 a 43 solicitudes, lo cual obedece principalmente a la situación que vive el país con la emergencia sanitaria-covid19.
- Los canales de atención más utilizados fueron: el email con 15 solicitudes y el internet-Orfeo con 13 solicitudes, realizadas por la ciudadanía con el fin de acceder a la información pública para el periodo comprendido del 01 de marzo al 31 de marzo de 2020

### RECOMENDACIÓN

- Procesos Corporativos debe continuar con las campañas de recordación para que los servidores públicos de PNNC continúen comprometidos con la atención a nuestros usuarios de una manera oportuna y efectiva.

**GLADYS ESPITIA PEÑA**

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaboró: Robert Aurelio Mendoza Prieto

Revisó: Martha Inés Fernández



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3451-3452  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)