



60 años

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA  
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

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

Bogotá D.C., 27 de enero de 2021



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[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 Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 de diciembre al 31 de diciembre 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 Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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

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

De acuerdo con los datos arrojados por el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período comprendido entre del 01 al 31 de diciembre de 2020, se recibieron 69 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 diciembre de 2020 se ha tenido en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente de acuerdo con 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.: 3450  
[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 personales datos</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 personales datos</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

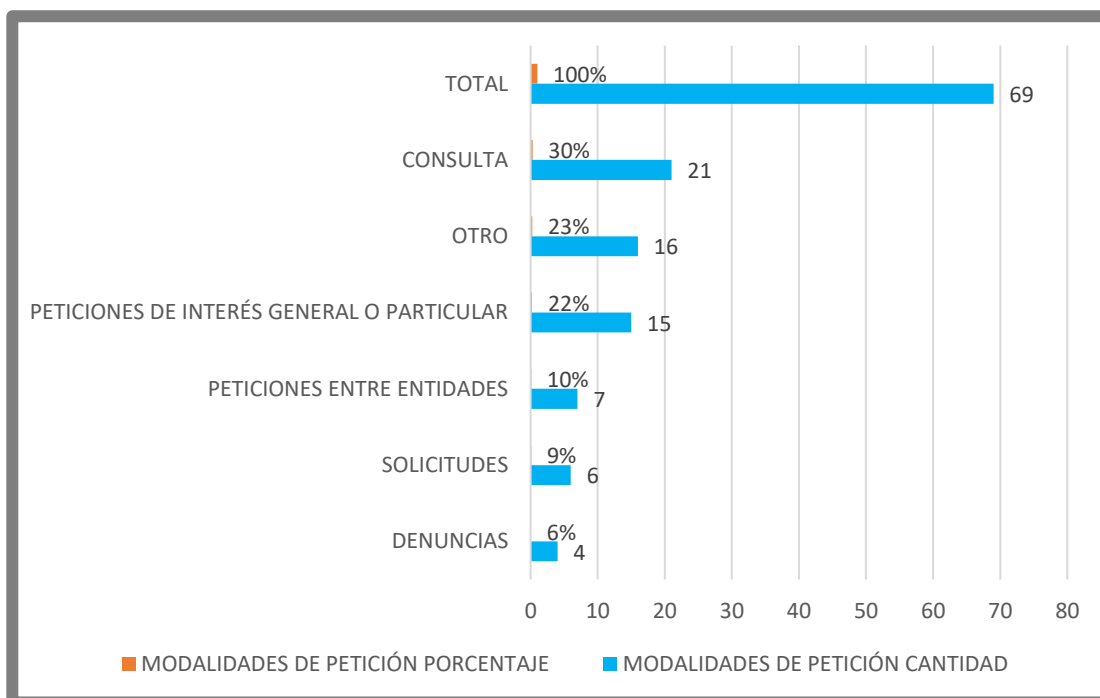
**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



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 diciembre de 2020 y 01 al 31 diciembre de 2019.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

**GRÁFICA No. 1. MODALIDAD DE PETICIÓN**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De 75 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Consulta” con 21 casos que representan el 30%; seguido de las “Otro” con 16 casos equivalente al 23%, “Peticiónes de interés general o particular” con 15 casos equivalente al 22%, “Peticiónes entre Entidades” 7 casos que equivale al 10%, “Solicitudes” con 6 casos, que equivale al 9% y “Denuncias” con 4, equivale al 6%.



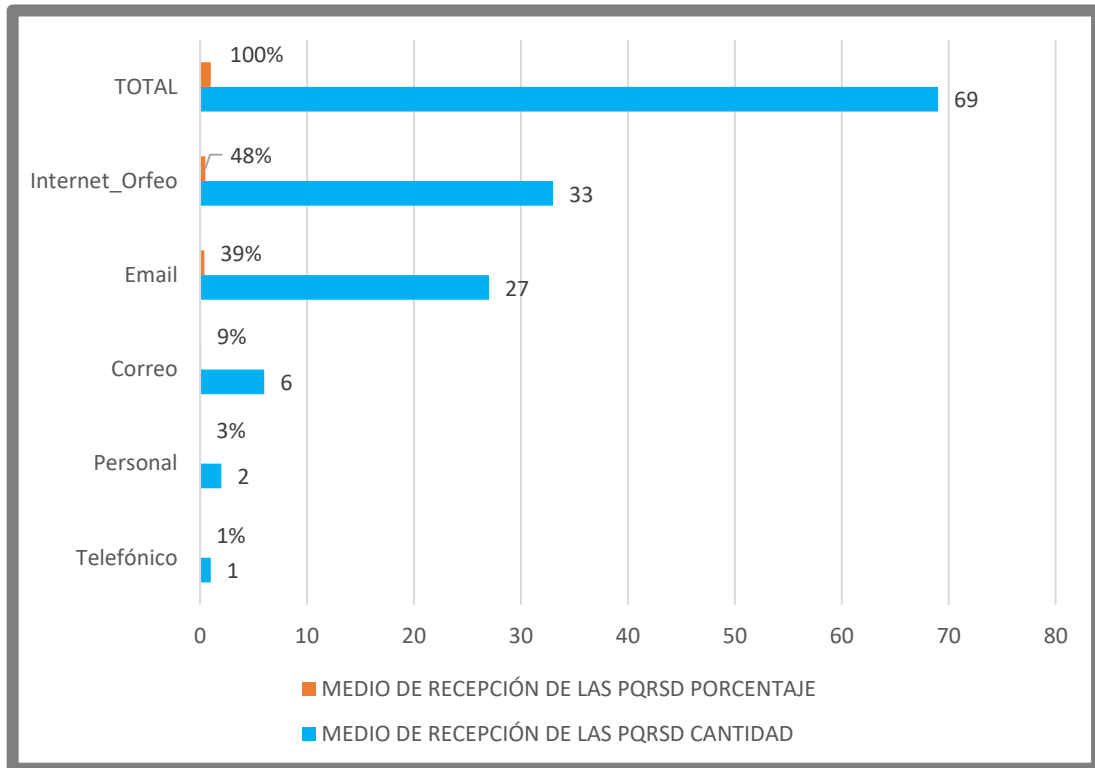
El ambiente es de todos

Minambiente



60 años

**GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el “Internet-Orfeo”, con 33 solicitudes, que equivale al 48%; seguido del “Email” con 27 radicados, que equivale al 39%, seguido del “Correo” con 6 radicados, que equivale al 9%; luego el “Personal” con 2 solicitudes, equivalente al 3%; y por último “Telefónico” con 1 radicado, que equivale al 1%.



El ambiente  
es de todos

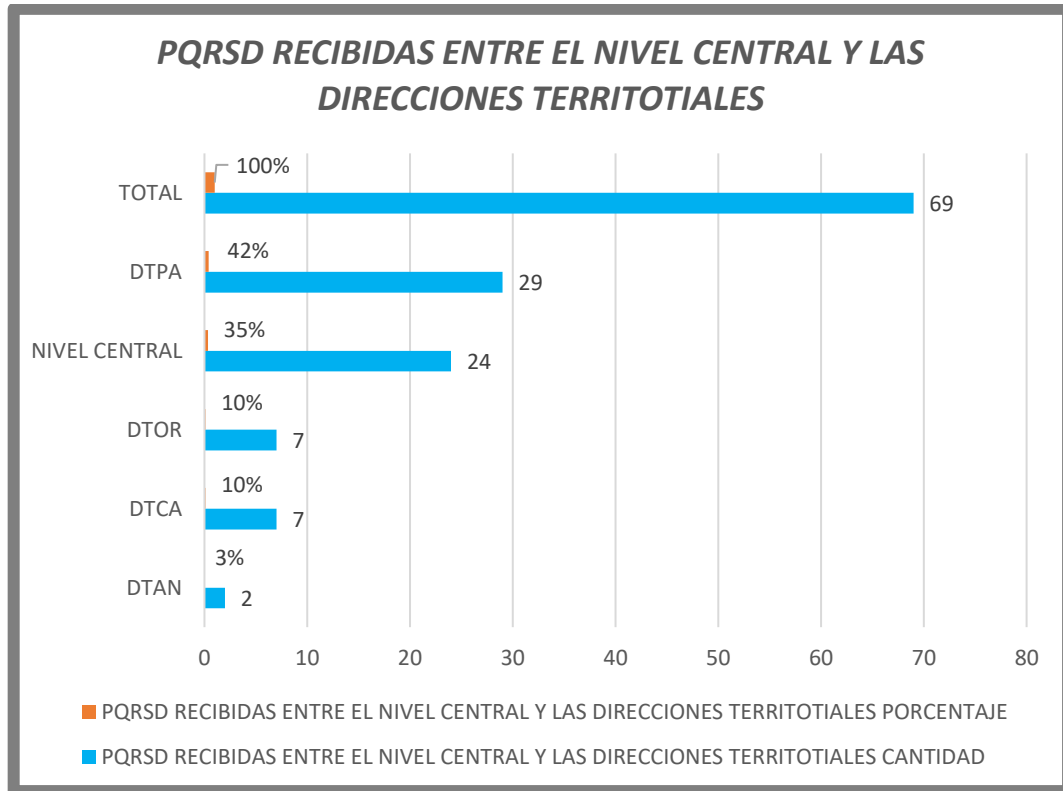
Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



60 años

**GRÁFICA No.3. ASIGNACIÓN POR UNIDADES DE DECISIÓN**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 42% de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Pacífico con 29 solicitudes, seguido por el Nivel Central, con un 35%, con 24 solicitudes; seguido de la Dirección Territorial Orinoquía con el 10%, que corresponde a 7 solicitudes; la Dirección Territorial Caribe con el 10% con 7 peticiones; y la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 3%, con 2 solicitudes.



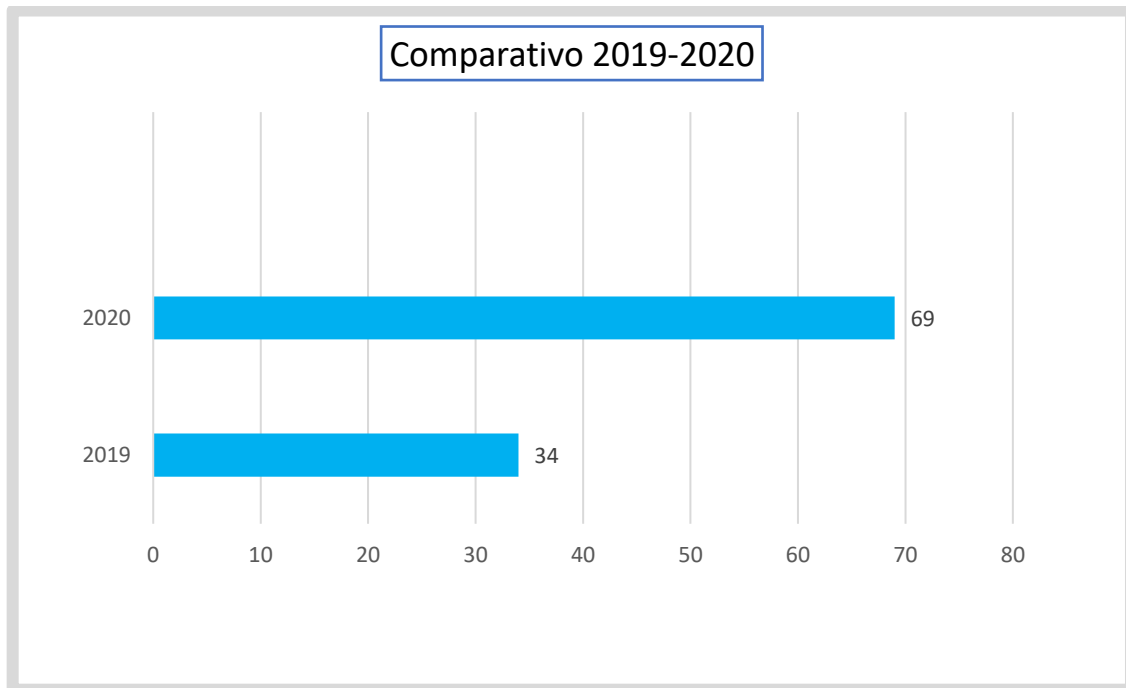
El ambiente  
es de todos

Minambiente



60 años

**GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 01 AL 30 DE DICIEMBRE DE 2020 Y EL 01 AL 30 DE DICIEMBRE DE 2019**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2020, se radicaron 69 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2019 se radicaron 34 PQRSD, duplicándose la cantidad de radicaciones.



El ambiente  
es de todos

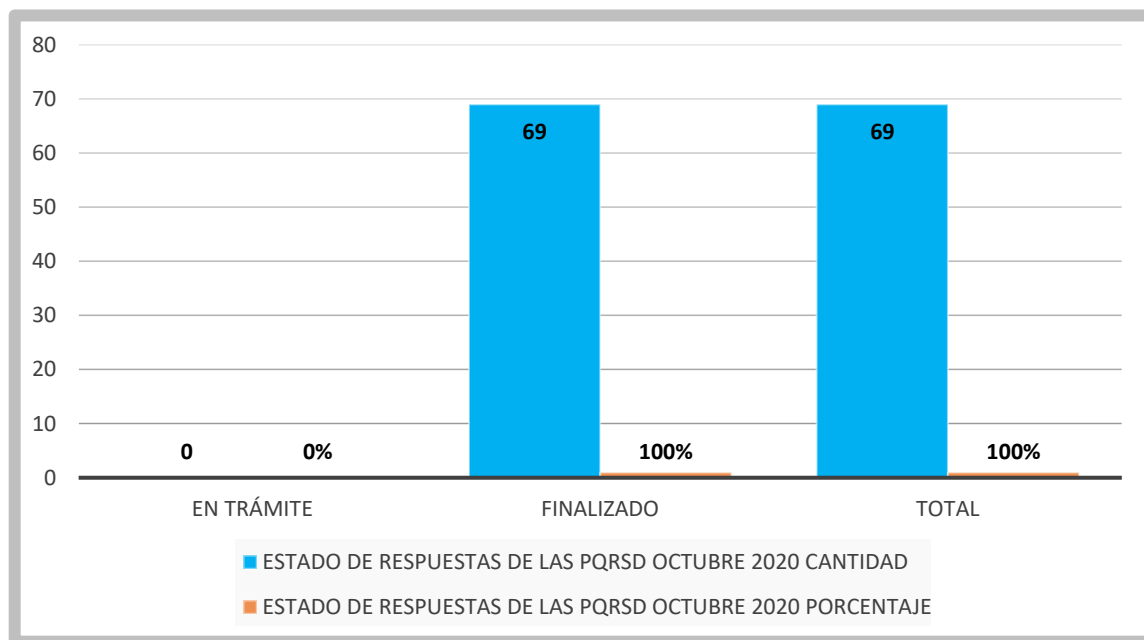
Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



60 años

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 69 solicitudes radicadas, el 100% fueron contestadas dentro de los términos legales.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD del 01 al 31 diciembre de 2020, se estableció que los dos (2) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los radicados:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20207750000081	05/11/2020	Otro	Nivel Central	27/11/2020	20207750000081	05/11/2020
20207700022263	30/11/2020	Otro	Dirección Territorial Pacifico	22/12/2020	20207700022263	30/11/2020







## CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más utilizada es la “Consulta” con un 30%, seguidas de las “Otro” con un 23%. La unidad de decisión con mayor cantidad de PQRSD es la Dirección Territorial Pacífico con el 42%, seguida del Nivel Central con 35%.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2020 fue el “Internet-Orfeo” con 33 solicitudes que equivale al 48%; seguido del “Email” con 27 solicitudes, que equivale al 39%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2020, con el año inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 102% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 34 a 69 solicitudes.

## RECOMENDACIONES

- Procesos Corporativos debe continuar con las campañas de motivación para que los servidores públicos de PNNC permanezcan comprometidos con la atención a nuestros usuarios de una manera oportuna y efectiva.
- Es importante que la Entidad continúe con las campañas de dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones, en cumplimiento del mandato del Gobierno Nacional a través de Decreto No.491 de 2020.

## GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Revisó: Gladys Espitia Peña

Elaboró: Martha Cecilia Maturana



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)