



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 AL 31 DE MARZO DE 2021

Bogotá D.C., 08 de marzo 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



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 marzo al 31 de 2021, 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 marzo de 2021, se recibieron 143 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 2021 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



TABLA No. 1 CLASE DE PETICIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA

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 Información	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
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 personales datos	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 personales datos	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.



El ambiente es de todos

Minambiente

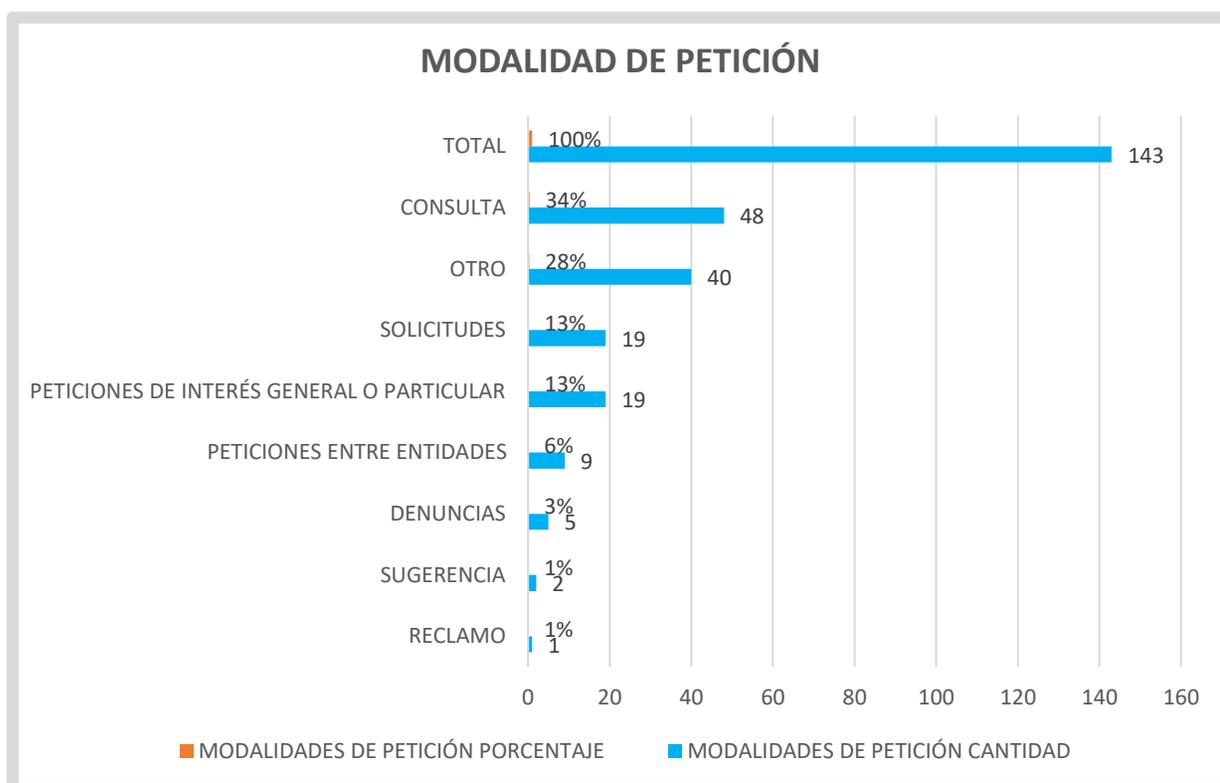
GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450
www.parquesnacionales.gov.co



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 2021 y 01 al 31 marzo de 2020.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN



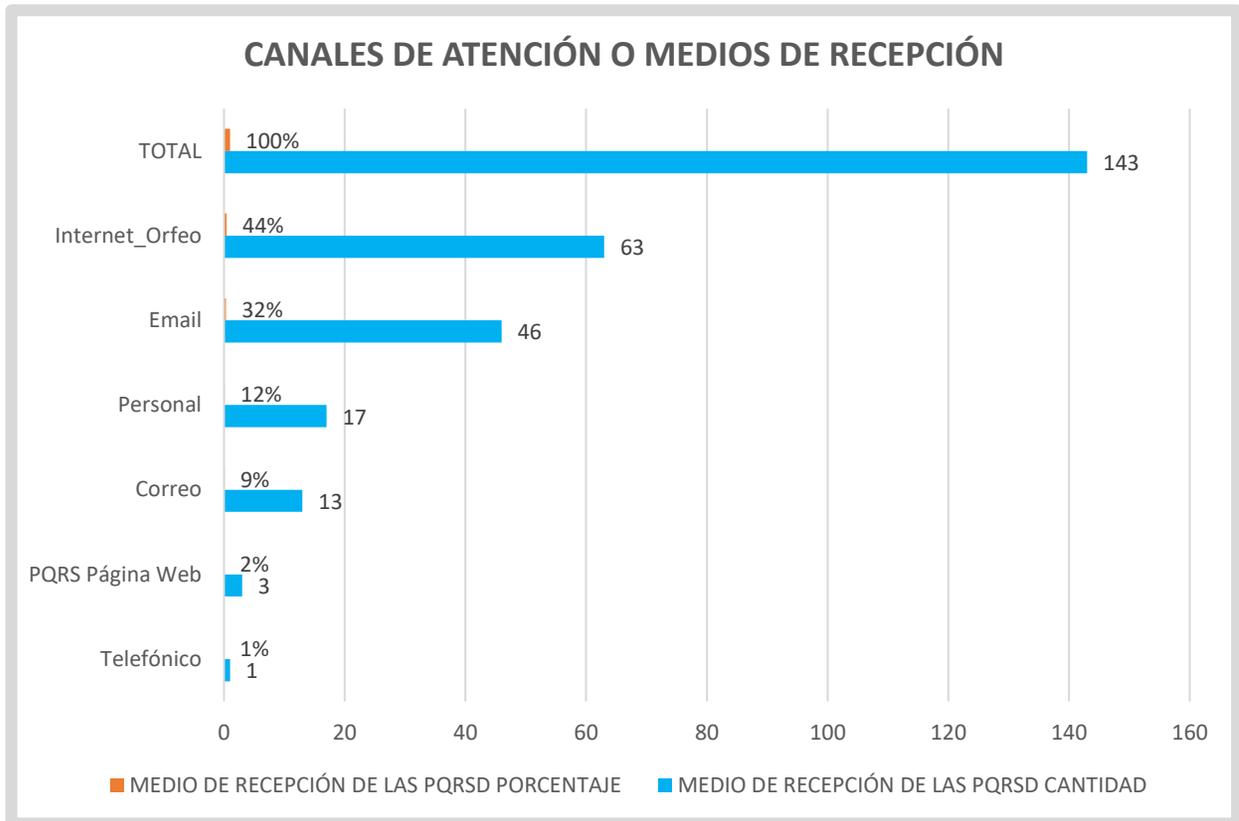
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De 143 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Consulta” con 48 casos que representan el 34%; seguido de “Otro” con 40 casos equivalente al 28%, “Solicitudes” con 19 casos equivalente al 13%, “Petitionen de interés general o particular” con 19 casos equivalente al 13%, “Petitionen entre entidades” con 9 casos equivalente al 6%, “Denuncias” 5 casos que equivale al 3%, “Sugerencia” con 2 casos equivalente al 1% y “Reclamo” con 1 caso equivalente al 1%.





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 63 radicados, que equivale al 44%, el “Email” con 46 solicitudes equivalente al 32%, el “Personal”, con 17 solicitudes que equivale al 12%; seguido del “Correo” con 13 radicados que equivale al 9%, “PQRS Página Web” con 3 radicado, que equivale al 2% y “Telefónico” con 1 radicado equivalente al 1%.

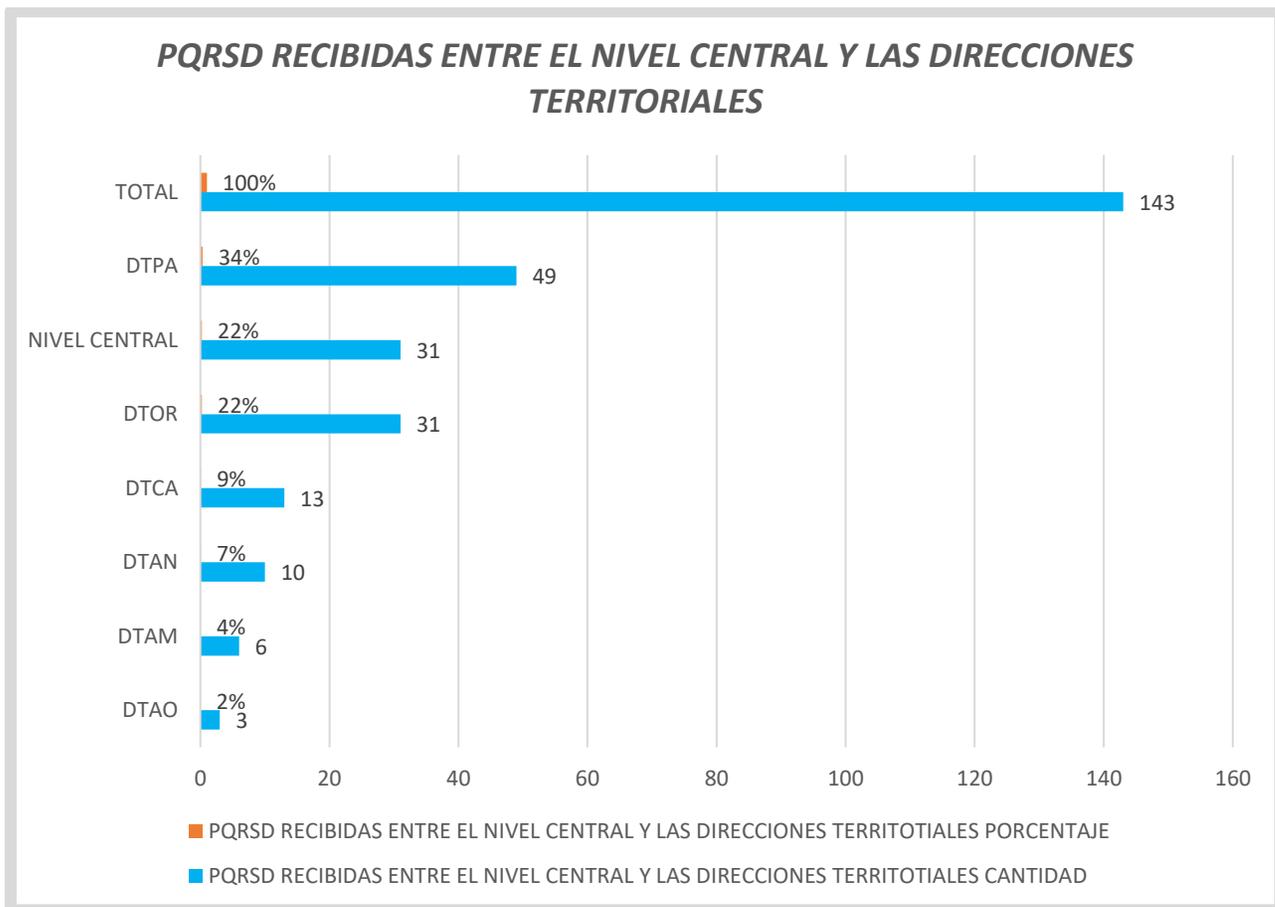


El ambiente es de todos

Minambiente



GRÁFICA No.3. PQRSD RECIBIDAS EN EL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 34% de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Pacífico con 49 solicitudes, seguido por el Nivel Central con el 22% con 31 peticiones; la Dirección Territorial Orinoquía con el 22%, con 31 peticiones; la Dirección Territorial Caribe con el 9%, 13 peticiones; la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 7%, 10 peticiones; la Dirección Territorial Amazonía con el 4%, 6 peticiones; y la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 2%, 3 peticiones.



El ambiente
es de todos

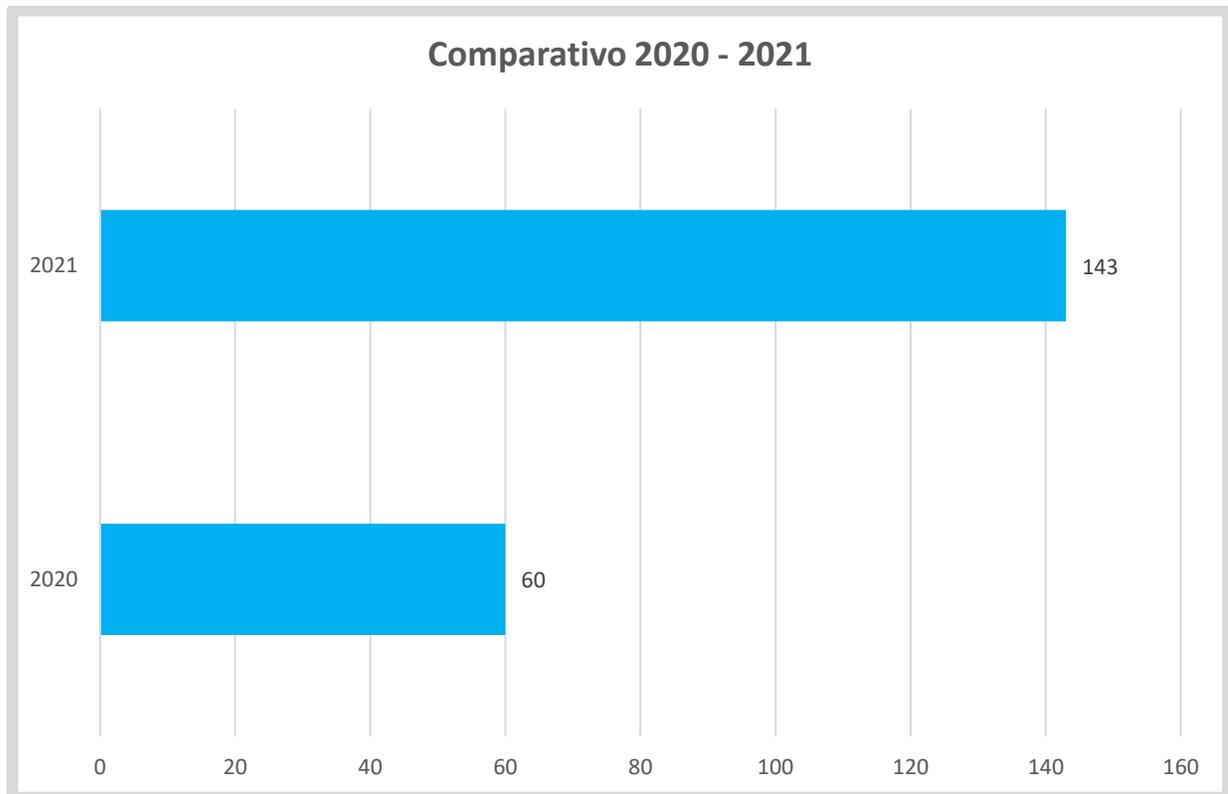
Minambiente

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



60 años

GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 1° AL 31 DE MARZO DE 2020 Y 1° AL 31 DE MARZO DEL 2021



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo de 2021, se radicaron 143 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2020 se radicaron 60 PQRSD, aumentando en un 138% la cantidad de radicaciones.



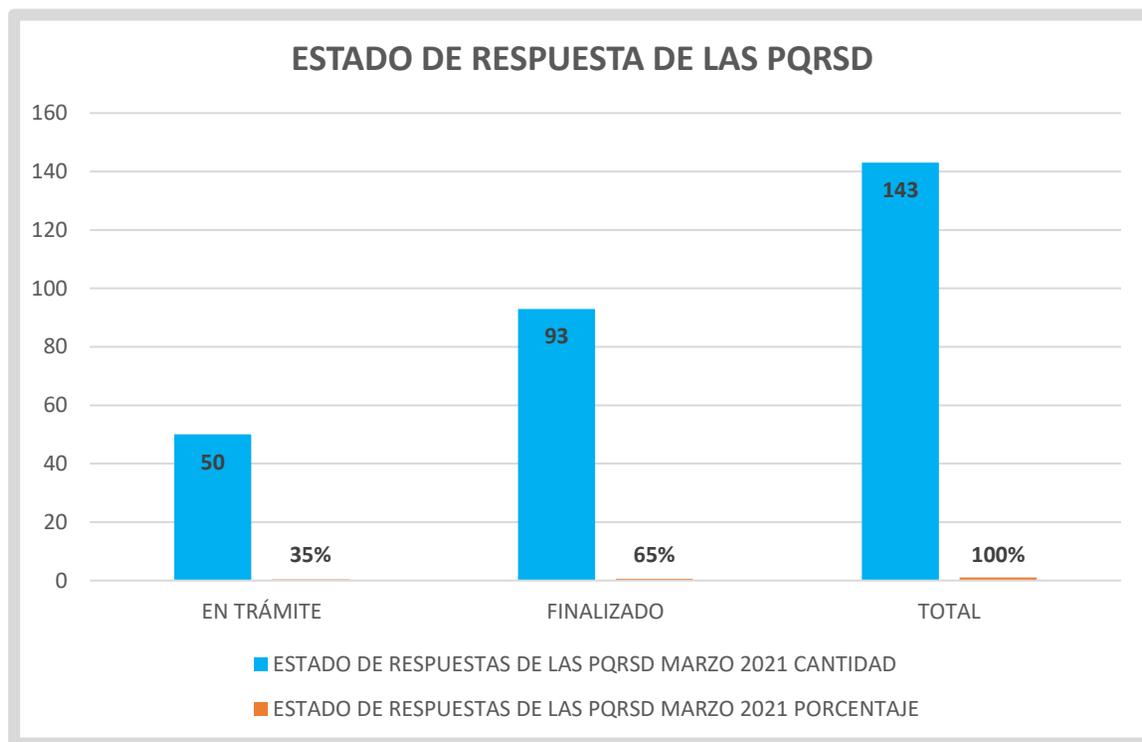
El ambiente
es de todos

Minambiente



60 años

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 143 solicitudes radicadas, el 65% fueron contestadas dentro de los términos legales, y 50 radicados que equivalen al 35%, a la fecha del informe están pendientes de respuesta, pero igualmente se encuentran dentro de los términos para ser atendidas

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD del 01 al 31 marzo de 2021, se estableció que los cincuenta (50) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los radicados:

1. 20214600012382 del 01 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Denuncias", asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 23 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".



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



2. 20214600013312 del 02 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 24 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
3. 20215680000452 del 03 de marzo de 2021, cuya modalidad es una "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 17 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
4. 20214600014972 del 04 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 26 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
5. 20217060000802 del 05 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 19 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
6. 20217570002242 del 08 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 23 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
7. 20217060000822 del 08 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Peticiones entre entidades", asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 23 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
8. 20217570002412 del 09 de marzo de 2021, cuya modalidad es una "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 23 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
9. 20216260000162 del 09 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 24 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".



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



10. 20214600016472 del 10 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
11. 20217570002662, 20217570002622, 20217570002612, 20217570002602, 20217570002592, 20217570002582, 20217570002572, 20217570002562 del 11 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 27 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
12. 20217060000922 del 12 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Peticiones entre entidades", asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 29 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
13. 20214600017502 del 12 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 07 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
14. 20214600017302 del 12 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Peticiones entre entidades", asignada al Nivel Central, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 29 de marzo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
15. 20217570002812 del 15 de marzo de 2021, cuya modalidad es una "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 29 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
16. 20217060000952 del 18 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 06 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
17. 20214600019292 del 18 de marzo de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
18. 20217570002932 del 23 de marzo de 2021, cuya modalidad es una "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de mayo de 2021. Se amplía el término



El ambiente
es de todos

Minambiente



- de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
19. 20217060000972 del 23 de marzo de 2021, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 08 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
 20. 20217060001012, 20217060001002 del 24 de marzo de 2021, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 09 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
 21. 20214600020572 del 24 de marzo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 16 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
 22. 20214600020562 del 24 de marzo de 2021, cuya modalidad es una “Denuncia”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 16 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
 23. 20217570003132, 20217570003122, 20217570003112, 20217570003102, 20217570003092, 20217570003062, 20217570003052, 20217570003042, 20217570003032 del 25 de marzo de 2021, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 10 de mayo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
 24. 20217570003082 del 25 de marzo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
 25. 20217570003012 del 25 de marzo de 2021, cuya modalidad es una “Denuncia”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
 26. 20216560000772 del 25 de marzo de 2021, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de abril de 2021. Se



El ambiente
es de todos

Minambiente



amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.

27. 20217180000282, 20217180000272 del 26 de marzo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 20 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
28. 20217570003212, 20217570003202, 20217570003192 del 30 de marzo de 2021, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 13 de mayo de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
29. 20215540001772 del 30 de marzo de 2021, cuya modalidad es “Peticiones de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 21 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
30. 20217030001082 del 31 de marzo de 2021, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 16 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
31. 20216550001041 del 31 de marzo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 23 de abril de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados pendientes de respuesta correspondientes al mes de febrero de 2021, se estableció que fueron atendidos dentro del término legal, así:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20216680000031	04/02/2021	Peticiones de interés general o particular	Dirección Territorial Caribe	25/02/2021	20216680000031	04/02/2021
20214600006472	04/02/2021	Peticiones entre entidades	Dirección Territorial Orinoquía	18/02/2021	20214600006472	04/03/2021
20217570000572	05/02/2021	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	19/03/2021	20217660001531	03/03/2021
20216680000041	05/02/2021	Peticiones de interés general o particular	Dirección Territorial Caribe	26/02/2021	20216680000041	05/02/2021
20214600006722	05/02/2021	Otro	Nivel Central	26/02/2021	20214600006722	12/02/2021



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



60 años

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20216660000032	08/02/2021	Peticiones de interés general o particular	Dirección Territorial Caribe	01/03/2021	20216530000431	27/02/2021
20217570000722	10/02/2021	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	25/03/2021	20217660001741	12/03/2021
20217060000432	15/02/2021	Otro	Dirección Territorial Orinoquía	08/03/2021	20217060000432	15/02/2021
20216660000072	18/02/2021	Otro	Dirección Territorial Caribe	11/03/2021	20216660000531	10/03/2021
20217060000462	19/02/2021	Solicitudes	Dirección Territorial Orinoquía	05/03/2021	20217030001511	19/03/2021
20217190000122	22/02/2021	Consulta	Dirección Territorial Orinoquía	08/04/2021	20217190000251	31/03/2021
20217060000492	22/02/2021	Peticiones entre entidades	Dirección Territorial Orinoquía	08/03/2021	20217030001111	08/03/2021
20216760000012	22/02/2021	Peticiones de interés general o particular	Dirección Territorial Caribe	15/03/2021	20216760000111	09/03/2021
20215130000192	22/02/2021	Otro	Dirección Territorial Amazonia	15/03/2021	20215050000371	15/03/2021
20215690000072	24/02/2021	Queja	Dirección Territorial Andes Nororientales	17/03/2021	20215690000403	27/02/2021
20217570001002	25/02/2021	Solicitudes	Dirección Territorial Pacífico	11/03/2021	20217660001771	15/03/2021
20214600011882	25/02/2021	Denuncias	Nivel Central	18/03/2021	20217030001121	8/03/2021
20214600011722	25/02/2021	Peticiones entre entidades	Nivel Central	11/03/2021	20217580001681	10/03/2021
20214600011672	25/02/2021	Peticiones entre entidades	Nivel Central	11/03/2021	20212200011761	09/03/2021
20214600011652	25/02/2021	Solicitudes	Nivel Central	11/03/2021	20215520001681	25/03/2021
20215690000082	26/02/2021	Solicitudes	Dirección Territorial Andes Nororientales	12/03/2021	20215690000121	09/03/2021

CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más utilizada es la “Consulta” con un 34%, seguidas de “Otro” con un 28%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es la Dirección Territorial Pacífico con el 34%, seguida del Nivel Central con 22%.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 al 31 de marzo de 2021 fue el “Internet_orfeo” con 63 solicitudes que equivale al 44%; seguido del “Email” con 46 solicitudes, que equivale al 32%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo de 2021, con el año inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 138% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 60 a 143 solicitudes.



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



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.
- El Grupo de Procesos Corporativos debe solicitar al Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones el ajuste a la matriz de PQRSD en la columna “E” denominada “fecha límite”, la cual debe corresponder a la fecha establecida por la norma. Lo anterior, por cuanto el Grupo de Control interno, evidenció que, esta difiere de lo determinado legalmente.

GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Martha C. Maturana Rodríguez

Revisado por: Martha Fernández Pacheco



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