



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS
VIGENCIA: DEL 01 ABRIL AL 31 DE MAYO DE 2021

Bogotá D.C., 08 de junio 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



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

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 abril al 31 de mayo 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 el 01 de abril al 31 de mayo de 2021, se recibieron 285 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 del 01 de abril al 31 de mayo 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



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

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 de 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 de 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

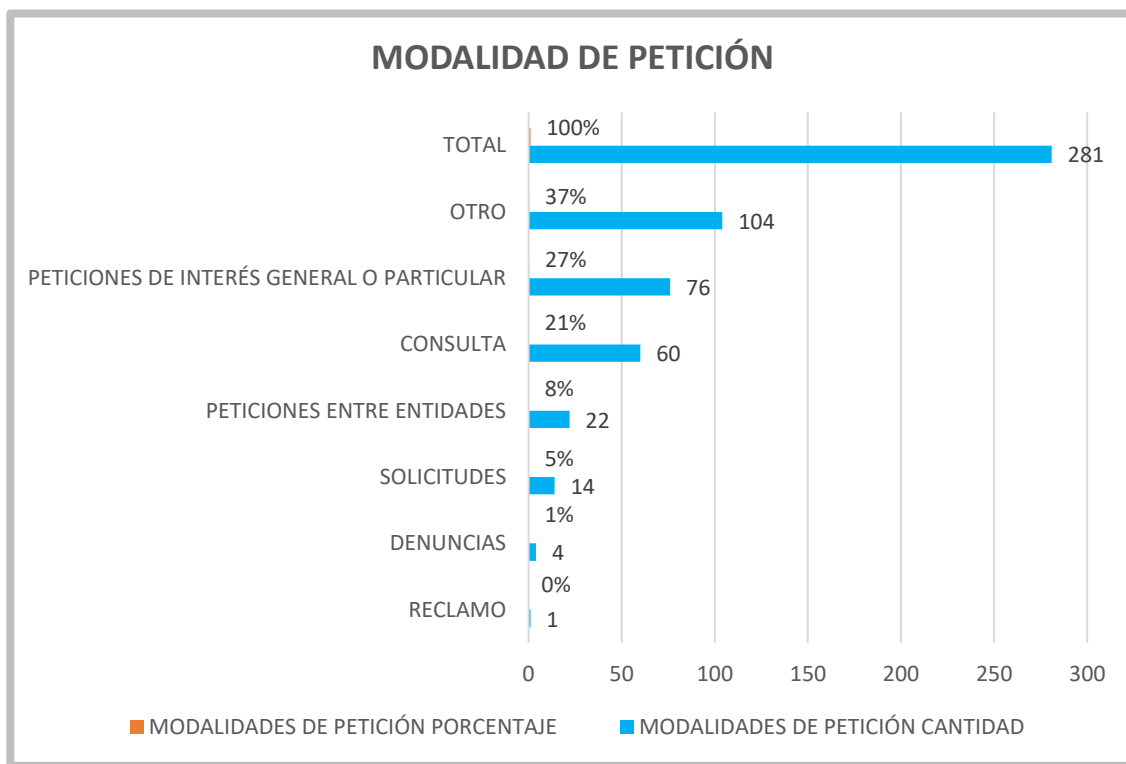


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 de abril al 31 de mayo de 2021 y el 01 de abril al 31 de mayo de 2020.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De 281 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Otro” con 104 casos que representan el 37%; seguido de “Petición de interés general o particular” con 76 casos equivalente al 27%, “Consulta” con 60 casos equivalente al 21%, “Petición entre entidades” con 22 casos equivalente al 8%, “Solicitudes” 14 casos que equivale al 5%, “Denuncias” con 4 casos equivalente al 1% y “Reclamo” con 1 caso equivalente al 0%.



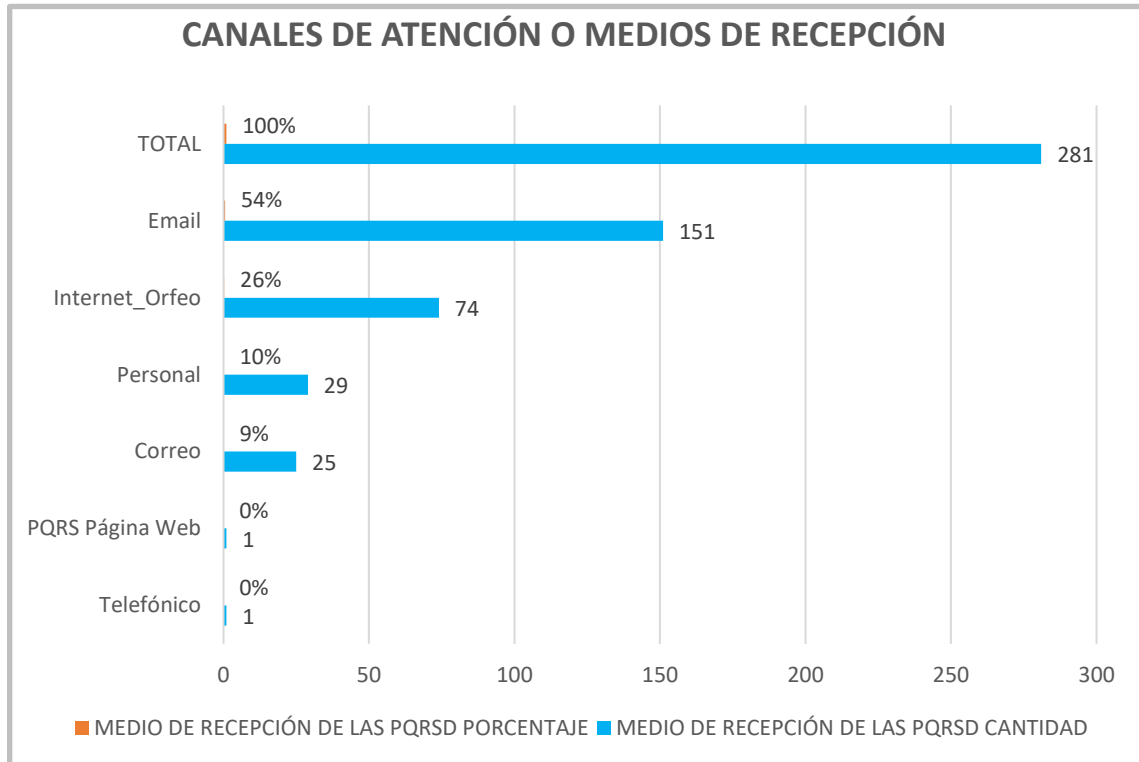
El ambiente
es de todos

Minambiente

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



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 "Email" con 151 radicados, que equivale al 54%, el "Internet - Orfeo" con 74 solicitudes equivalente al 26%, el "Personal", con 29 solicitudes que equivale al 10%; seguido del "Correo" con 25 radicados que equivale al 9%, "PQRS Página Web" con 1 radicado, que equivale al 0% y "Telefónico" con 1 radicado equivalente al 0%.

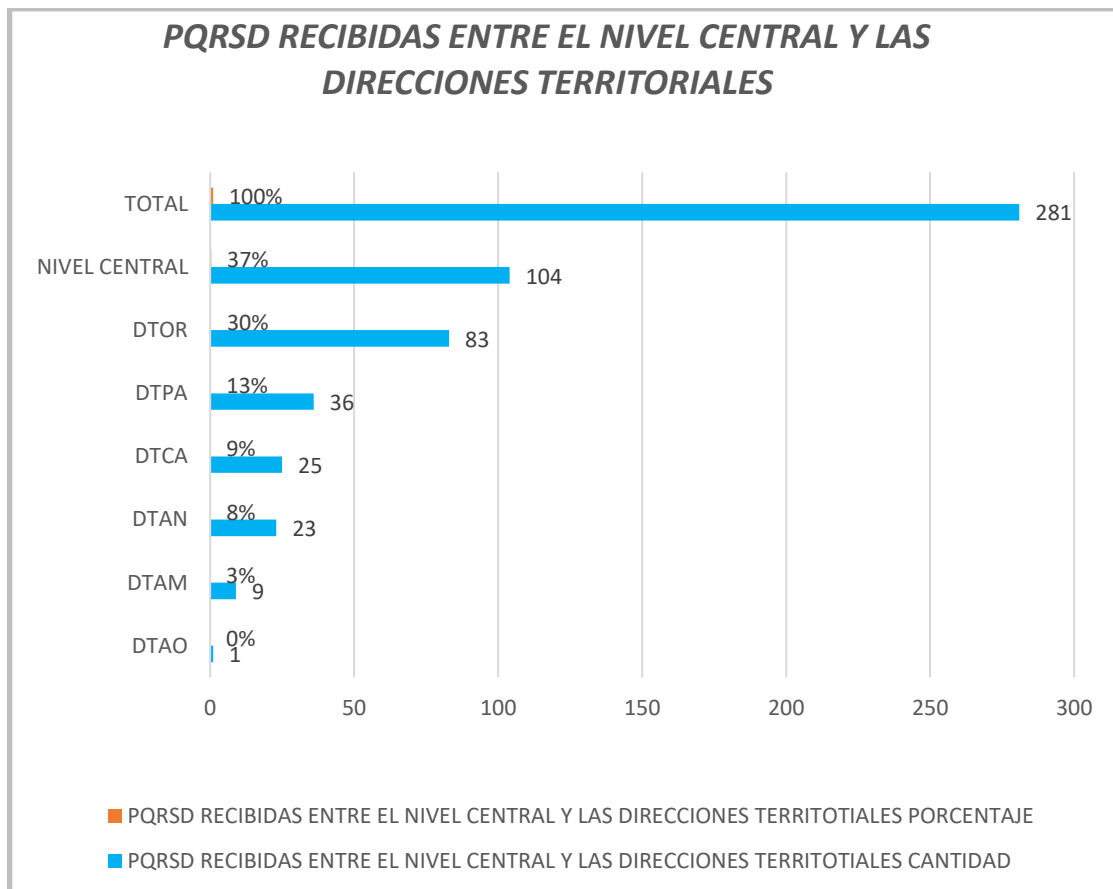


El ambiente
es de todos

Minambiente



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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 37% de las peticiones fueron asignadas al Nivel Central con 104 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Orinoquía con el 30% con 83 peticiones; la Dirección Territorial Pacífico con el 13%, con 36 peticiones; la Dirección Territorial Caribe con el 9%, 25 peticiones; la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 8%, 23 peticiones; la Dirección Territorial Amazonía con el 3%, 9 peticiones; y la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 0%, 1 petición.



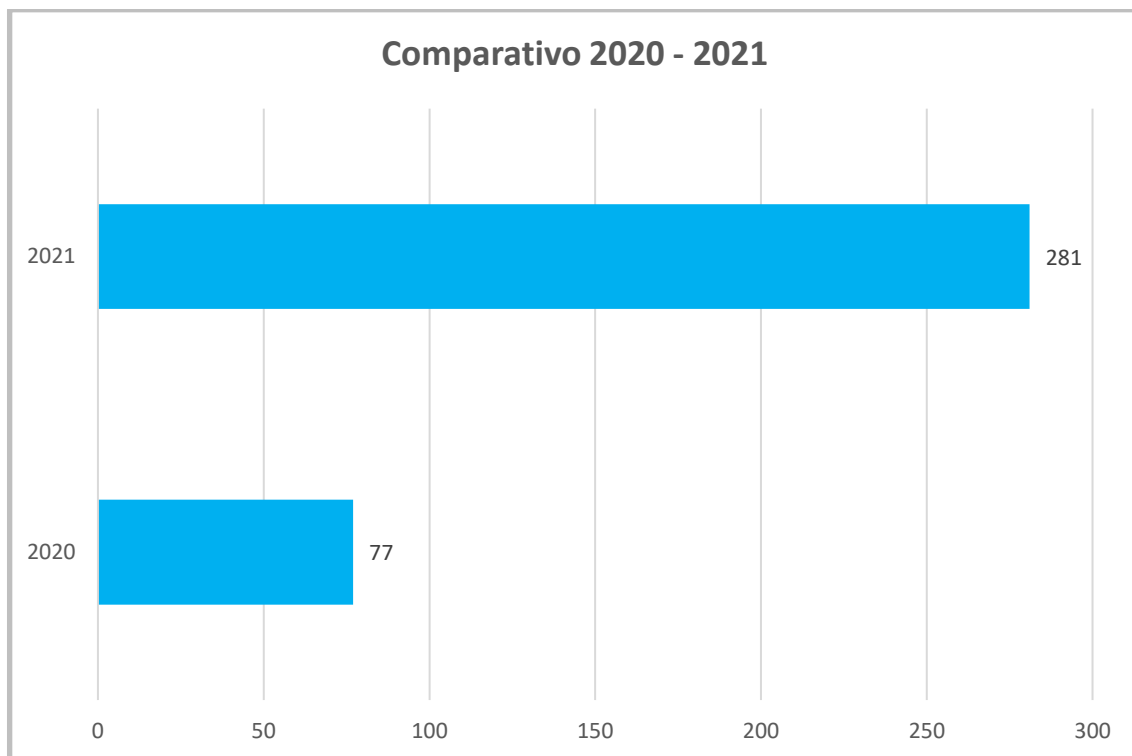
El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 31 de mayo de 2021, se radicaron 281 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2020 se radicaron 77 PQRSD, aumentando en un 265% la cantidad de radicaciones.

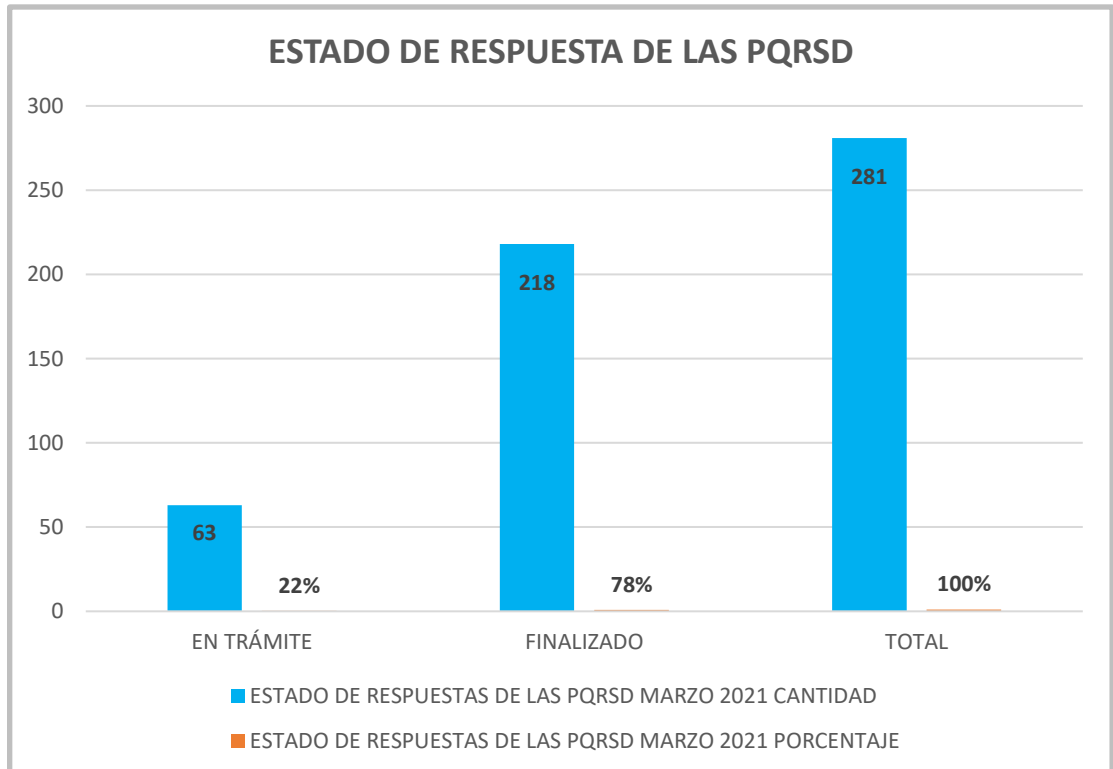


El ambiente
es de todos

Minambiente



GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 281 solicitudes radicadas, 218 equivalente al 78% fueron contestadas dentro de los términos legales, y 63 radicados que equivalen al 22%, 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 de abril al 31 de mayo de 2021, se estableció que los sesenta y tres (63) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los siguientes radicados:

1. 20215540002022 del 06 de abril de 2021, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 20 de abril de 2021. Se amplía





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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”.

2. 20214600026122 del 08 de abril de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 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 cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Vencida.
3. 20214600028042 del 14 de abril de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 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”.
4. 20214600029242, 20214600029192 del 19 de abril de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 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”.
5. 20216660000282 del 20 de abril de 2021, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 04 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”.
6. 20214600030272 del 20 de abril de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 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”.
7. 20216660000322 del 26 de abril de 2021, cuya modalidad es “Peticiones de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 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”.
8. 20216760000072 del 28 de abril de 2021, cuya modalidad es “Peticiones de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 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”.
9. 20214600033882 del 29 de abril de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada al Parque Nacional Natural Corales del Rosario, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 10 de junio 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



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

10. 20214600037562 del 05 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 26 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”.
11. 20214600037292 del 05 de mayo 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 26 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”.
12. 20217170000842 del 06 de mayo 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 20 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”.
13. 20216770000022 del 06 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 27 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”.
14. 20216760000092, 20216760000082 del 06 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Peticiones de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 27 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”.
15. 20217570007282, 20217570007272 del 07 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 18 de junio 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”.
16. 20216660000362 del 07 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 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”.
17. 20215130003932 del 07 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Amazonía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 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”.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

18. 20215540002832 del 11 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Petición de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 01 de junio 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”.
19. 20214600039382 del 11 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 01 de junio 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”.
20. 20214600039962 del 12 de mayo de 2021, cuya modalidad es una “Denuncia”, asignada al Parque Nacional Natural Tayrona, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 02 de junio 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”.
21. 20217060001862 del 13 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Petición de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 03 de junio 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”.
22. 20217570007532, 20217570007512 del 18 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 29 de junio 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”.
23. 20214600041372 del 18 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 08 de junio 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”.
24. 20214600041152, 20214600041132 del 18 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 08 de junio 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”.
25. 20217570007552 del 19 de mayo 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 30 de junio 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”.
26. 20214600042032 del 19 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 09 de junio 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



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

27. 20214600041812, 20214600041802, 20214600041762, 20214600041752, 20214600041652 del 19 de mayo de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 09 de junio 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. 20216710001662 del 20 de mayo de 2021, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 01 de julio 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. 20216710001652 del 20 de mayo de 2021, cuya modalidad es "Solicitudes", asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 03 de junio 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. 20217060001932 del 21 de mayo 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 04 de junio 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. 20214600043282, 20214600043262 del 21 de mayo de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de junio 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".
32. 20217570007572 del 24 de mayo de 2021, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 05 de julio 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".
33. 20214600044592, 20214600043932 del 24 de mayo de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de junio 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".
34. 20214600044012 del 24 de mayo 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 07 de junio 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



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

35. 20217570007682, 20217570007672, 20217570007662, 20217570007652, 20217570007642, 20217570007632 del 25 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de julio 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”.
36. 20214600044842 del 25 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Parque Nacional Natural Alto Fragua Indiwasi, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 de junio 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”.
37. 20214600044922, 20214600044872, 20214600044752, 20214600044672 del 25 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 de junio 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”.
38. 20214600044692 del 25 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada al Parque Nacional Natural Chingaza, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de julio 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”.
39. 20214600045962 del 27 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de junio 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”.
40. 20217060001982, 20217060001972 del 28 de mayo 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 11 de junio 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”.
41. 20214600046722 del 28 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de junio 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”.
42. 20215680001442 del 31 de mayo de 2021, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 12 de julio 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



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

43. 20214600041332 del 18 de mayo de 2021, cuya modalidad es una “Denuncia”, asignada al Parque Nacional Natural Corales del Rosario, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 08 de junio 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 marzo de 2021, se estableció que fueron atendidos dentro del término legal, así:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20214600012382	01/03/2021	Denuncias	<i>Corales del Rosario y San Bernardo</i>	23/03/2021	20216660000191	19/02/2021
20214600013312	02/03/2021	Otro	<i>Nivel Central</i>	24/03/2021	20212300007881	10/03/2021
20215680000452	03/03/2021	Solicitudes	<i>Dirección Territorial Andes Nororientales</i>	17/03/2021	20212300011531	08/03/2021
20214600014972	04/03/2021	Otro	<i>Nivel Central</i>	26/03/2021	20212400010701	15/03/2021
20217060000802	05/03/2021	Solicitudes	<i>Dirección Territorial Orinoquía</i>	19/03/2021	20217030001641	07/04/2021
20217570002242	08/03/2021	Solicitudes	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	23/03/2021	20217580002521	06/04/2021
20217060000822	08/03/2021	<i>Peticiones entre entidades</i>	<i>Dirección Territorial Orinoquía</i>	23/03/2021	20217030001691	09/04/2021
20217570002412	09/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	23/04/2021	20217660002531	08/04/2021
20216260000162	09/03/2021	Solicitudes	<i>Dirección Territorial Andes Occidentales</i>	24/03/2021	20216260000071	14/04/2021
20214600016472	10/03/2021	Otro	<i>Nivel Central</i>	05/04/2021	20214600011202	15/03/2021
20217570002662	11/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	27/04/2021	20212300026241	03/05/2021
20217570002622	11/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	27/04/2021	20217660002781	10/04/2021
20217570002612	11/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	27/04/2021	20217660002741	10/04/2021
20217570002602	11/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	27/04/2021	20217660002751	10/04/2021
20217570002592	11/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	27/04/2021	20217660003121	27/04/2021
20217570002582	11/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	27/04/2021	20212300037931	07/06/2021
20217570002572	11/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	27/04/2021	20212300030601	18/05/2021
20217570002562	11/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	27/04/2021	20212300028011	10/05/2021
20217060000922	12/03/2021	<i>Peticiones entre entidades</i>	<i>Dirección Territorial Orinoquía</i>	29/03/2021	20217030001791	14/04/2021
20214600017502	12/03/2021	Otro	<i>Nivel Central</i>	07/04/2021	20212400018921	31/03/2021
20214600017302	02/03/2021	<i>Peticiones entre entidades</i>	<i>Nivel Central</i>	29/03/2021	20217030001761	14/04/2021



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20217570002812	15/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	29/04/2021	20217660002921	14/04/2021
20217060000952	18/03/2021	Solicitudes	<i>Dirección Territorial Orinoquía</i>	06/04/2021	20217030001811	15/04/2021
20214600019292	18/03/2021	Otro	<i>Nivel Central</i>	13/04/2021	20212400018951	31/03/2021
20217570002932	23/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	06/05/2021	20217660003431	04/05/2021
20217060000972	23/03/2021	Solicitudes	<i>Dirección Territorial Orinoquía</i>	08/04/2021	20217170000231	12/04/2021
20217060001012	24/03/2021	Solicitudes	<i>Dirección Territorial Orinoquía</i>	09/04/2021	20217030001661	08/04/2021
20217060001002	24/03/2021	Solicitudes	<i>Dirección Territorial Orinoquía</i>	24/03/2021	20217030001651	08/04/2021
20214600020572	24/03/2021	Otro	<i>Nivel Central</i>	16/04/2021	20214600020572	31/03/2021
20214600020562	24/03/2021	Denuncias	<i>Nivel Central</i>	16/04/2021	20216660001471	13/04/2021
20217570003132	25/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	10/05/2021	20217660002891	14/04/2021
20217570003122	25/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	10/05/2021	20217660003351	30/04/2021
20217570003112	25/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	10/05/2021	20217660003341	30/04/2021
20217570003102	25/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	10/05/2021	20217660003331	30/04/2021
20217570003092	25/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	10/05/2021	20217660003321	30/04/2021
20217570003062	25/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	10/05/2021	20217660002621	09/04/2021
20217570003052	25/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	10/05/2021	20217660003281	30/04/2021
20217570003042	25/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	10/05/2021	20217660003211	29/04/2021
20217570003032	25/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	10/05/2021	20217660003191	29/04/2021
20217570003082	25/03/2021	Otro	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	19/04/2021	20217660002701	09/04/2021
20217570003012	25/03/2021	Denuncias	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	19/04/2021	20217660002931	15/04/2021
20216560000772	25/03/2021	Peticiones entre entidades	<i>Dirección Territorial Caribe</i>	12/04/2021	20216770000151	11/05/2021
20217180000282	26/03/2021	Otro	<i>Dirección Territorial Orinoquía</i>	20/04/2021	20217180000071	27/04/2021
20217180000272	26/03/2021	Otro	<i>Dirección Territorial Orinoquía</i>	20/04/2021	20217180000061	27/04/2021
20217570003212	30/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	13/05/2021	20212300037391	03/06/2021
20217570003202	30/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	13/05/2021	20217660003371	30/04/2021
20217570003192	30/03/2021	Consulta	<i>Dirección Territorial Pacífico</i>	13/05/2021	20217660003361	30/04/2021



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



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20215540001772	30/03/2021	Peticiones de interés general o particular	<i>Dirección Territorial Andes Nororientales</i>	21/04/2021		
20217030001082	31/03/2021	Peticiones entre entidades	<i>Dirección Territorial Orinoquía</i>	16/04/2021	20212400020481	14/04/2021
20216550001041	31/03/2021	Otro	<i>Dirección Territorial Caribe</i>	23/04/2021	20216550001041	09/04/2021

OBSERVACIONES

- No se evidenció en Orfeo el radicado con el cual se dio respuesta a la “Petición de interés general o particular” No. 20215540001772 del 30 de marzo de 2021, no obstante, aparece “finalizada”. Lo anterior, genera incertidumbre sobre si la petición fue atendida dentro del término legal.
- La solicitud con radicado No 20216660000282 del 20 de abril de 2021 y con fecha de vencimiento del 26 de mayo de 2021, asignada a la Dirección Territorial Caribe (Sr. Kevin Jair Builes Castaño), se presentó como radicado pendiente de respuesta. Se evidenció en Orfeo que, esta solicitud no ha sido respondida y por lo tanto se materializó el riesgo, por la no atención a la “Solicitud”, dentro del término legal.
- El Derecho de Petición radicado con el No. 202146000038312 del 6 de mayo de 2021, no se reportó en la matriz de radicados de PQRSD, por cuanto el área de correspondencia no la tipificó como derecho de petición, así como, la persona responsable de la respuesta, incumpliendo lo establecido en el Instructivo de PQRSD. Por lo cual no se realizó el seguimiento a través del aplicativo ORFEO, para que su respuesta se hiciera dentro del término legal y no se materializará el riesgo.
- El proceso de Servicio al Ciudadano reportó los radicados No.20215540002022, No.20214600026122, No. 20214600028042 y No. 20214600030272 como pendientes de respuesta, no obstante, ya fueron respondidos, según verificación en Orfeo realizada por el Grupo de Control Interno.
- El Radicado No.20214600012382 del 1° de marzo de 2021, fue respondido con radicado No.20216660000191 del 19 de febrero de 2021, lo cual no es consistente y por consiguiente debe ser analizado.
- Se evidenció en la matriz de PQRSD radicados del mes de junio de 2021, no obstante, haber solicitado lo correspondiente a los meses de abril y mayo 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



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RECOMENDACIONES

- El proceso Servicio al Ciudadano debe identificar y confirmar que la “Petición” y “Solicitud” con radicados No.20215540001772 y 20216660000282 se hayan atendido dentro de los términos legales. En el evento de que se haya materializado el riesgo, deben activar inmediatamente el plan de contingencia documentado en el mapa de riesgos e implementar una acción correctiva en el formato vigente de plan de mejoramiento por proceso - gestión ESG_FO_12 y suscribirlo con el Grupo de Control Interno, adicionalmente y de forma independiente se debe analizar el riesgo, causas, controles, acciones de controles y analizar la activación del plan de contingencia en todos los casos que se materialice un riesgo, para identificar las falencias y generar ajustes en el mapa de riesgos, fortaleciendo así los mecanismos de control, para evitar que se vuelva a presentar el caso, todo el análisis debe quedar documentado e informado a la Oficina Asesora de Planeación y al Grupo de Control Interno y se considerará la pertinencia de remitir Orfeo al Grupo de Control Interno Disciplinario (en caso de estar implicado un funcionario para llevar a cabo las acciones correspondientes).
- Analizar la causa raíz de las observaciones establecidas en este Informe relacionadas con el Derecho de Petición radicado con el No. 20214600038312 del 6 de mayo de 2021, los radicados relacionados como pendientes, los cuales fueron atendidos dentro del término legal y el radicado No.20214600012382 e implementar las acciones de mejora tendientes a eliminarlas.
- La matriz de PQRSD debe contener solamente los radicados de los meses que el proceso debe reportar al Grupo de Control Interno para la verificación.
- Procesos Corporativos debe continuar con las campañas de motivación para que los servidores públicos de PNNC refresquen los conocimientos y se genere el compromiso de 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.

CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más utilizada es la “Otro” con un 37%, seguidas de “Peticiones de interés general o particular” con un 27%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es Nivel Central con el 37%, seguida del Dirección Territorial Orinoquía con 30%.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de abril al 31 de mayo de 2021 fue el “Email” con 151 solicitudes que equivale al 54%; seguido de “Internet-Orfeo”



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



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

con 74 solicitudes, que equivale al 26%.

- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 de abril al 31 de mayo de 2021, con el año inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 274% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 77 a 281 solicitudes.
- Implementar el plan de contingencia y las acciones de mejora, con el fin de atender lo dispuesto en los procedimientos Administración de Riesgos y Oportunidades y Acciones Correctivas y de Mejora.

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