	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL AUDITORIA ESPECIAL
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES Y
COMUNICACIONES OFICIALES EMITIDOS A PARTIR DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR LA PANDEMIA
COVID- 19

Bogotá, 29 de diciembre de 2021

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO O ACTIVIDAD:	Subdirección Administrativa y Financiera
AUDITOR LÍDER:	Gladys Espitia Peña
EQUIPO AUDITOR:	Karen Lorena Cañizales Manosalva
AUDITADO:	Grupo de Procesos Corporativos
OBJETIVO:	Realizar seguimiento y verificación de las acciones realizadas por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Procesos Corporativos de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC, en lo que corresponde a la Circular Externa No.001 de 2020 "Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales", expedida por el Archivo General de la Nación.
ALCANCE:	Cumplimiento de los Requisitos Legales emitidos a partir de COVID 19 por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Procesos Corporativos por el periodo agosto - noviembre de 2021.
CRITERIOS-MARCO LEGAL:	Circular Externa No.001 del 31 de marzo de 2020 "Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales"
TIPO DE AUDITORIA:	Especial


REUNIÓN DE APERTURA				Ejecución de la Auditoría				REUNIÓN DE CIERRE			
Día	Mes	Año		Desde	Hasta			Día	Mes	Año	
				1/09/2021	30/11/2021						
				DD / MM /AA	DD / MM /AA						

2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos legales expedidos por el Gobierno Nacional a partir de la Emergencia Sanitaria por la pandemia COVID 19, se solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Procesos Corporativos los soportes de avance y cumplimiento de la Circular Externa No.001 de 2020 "Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales".

3. METODOLOGÍA

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos legales expedidos por el Gobierno Nacional a partir de la Emergencia Sanitaria por la pandemia COVID 19, se solicitó con memorando No. 20211200011183 del 26 de noviembre de 2021 al Grupo de Procesos Corporativos las evidencias de avance y cumplimiento de la Circular Externa No.001 de 2020 "Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales".

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

El Grupo de Procesos Corporativos con Orfeo No.202114600005763 del 02 de diciembre de 2021, dio respuesta al Grupo de Control Interno.

4. ASPECTOS EVIDENCIADOS DURANTE EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA

- Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales.
- Circular No. 20204000000104 del 14 de abril de 2020.
- Circular No. 20204000000174 del 4 de septiembre de 2020.
- Circular No. 20204000000194 del 1° de octubre de 2020.
- Correos de publicación piezas comunicacionales

4.1 ASPECTOS POSITIVOS: FORTALEZAS

Reporte y cumplimiento oportuno de la información relacionada con las medidas para atender la contingencia generada por el COVID-19 para su verificación, en este caso en responsabilidad del Grupo de Procesos Corporativos.

4.2 LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones en el desarrollo de la Auditoría Interna Especial que no permitieran dar cumplimiento por parte del Grupo de Control Interno.

4.3 DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p><i>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i></p> <p>“B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</p> <p><i>1.Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante</i></p>	<p>Desde que se inició la emergencia sanitaria se generaron canales de atención “para el trámite de radicación de documentos y trámites a través del enlace de transparencia y acceso a la información, se establecieron canales de contacto y formularios electrónicos para la gestión de peticiones,</p> <p>https://www.parquesnacionales.gov.co/portales/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/”</p>



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización”.

Transparencia y acceso a la información pública

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Parques Nacionales Naturales de Colombia pone a disposición de los ciudadanos la siguiente información:

1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado

1. Nuestra página web
2. Los canales de contacto con el contacto digital
3. Canales de contacto en redes sociales
4. Correo electrónico
5. El número telefónico de atención al cliente
6. Los canales de atención presencial
7. Como institución sin fines de lucro
8. El número telefónico de atención al cliente

Además, a través de la Página web de la Entidad se cuenta con notificaciones electrónicas donde los usuarios pueden generar las peticiones quejas y reclamos:

sugerencias

Información adicional
Queja Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.
Reclamo Inconformidad referente a la prestación indebida de los servicios de la Entidad, o a la no atención oportuna de una solicitud.
Solicitud de información
documentos La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información, y a que se envíe copia de sus documentos.
Consulta La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto técnico y/o opinión de la Entidad frente a las materias que se han sido consultadas.
Peticiones entre entidades Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.
Sugerencia Es una propuesta que se presenta para iniciar o mejorar un proceso o servicio de la entidad.
Denuncia Es el relato que un ciudadano realiza, para informar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.
Felicitación Manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los hechos, acciones y el ejercicio de las funciones de la Entidad.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSO

En atención a las disposiciones de la ley 1437 de 2011 y ley 1712 de 2014, Parques Nacionales Naturales de Colombia, establece diversos canales para la recepción de los Derechos de Petición, presentados por los usuarios.

En el siguiente botón, puede ingresar a nuestro formulario en línea. Para consultar los demás canales de atención, consulte nuestro **INSTRUCTIVO DE PQRSO**

¡Recuerda!

Durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, en el marco de la pandemia del COVID-19, los usuarios deben indicar en sus peticiones la dirección electrónica (Correo electrónico) desde desean recibir notificaciones y respuesta (Decreto 491 de 2020).

Para registrar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, por favor ingrese en el botón que se encuentra a continuación

VENTANILLA ÚNICA PQRSO

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

No se presenta Observación ni No Conformidad.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p><i>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i></p> <p>“A ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Deberán evitar el retiro de expedientes de sus instalaciones físicas; salvo, cuando por razones justificadas y para el cumplimiento de la función pública sea estrictamente necesario contar con el documento físico o electrónico, las entidades deberán establecer el protocolo o procedimientos que determine la forma en que los documentos en soportes físicos o análogos y/o digitales, pueden ser retirados de manera temporal, sin afectar la integridad de estos”.</i> 2. <i>Para los expedientes y documentos que requieran ser digitalizados para consulta en línea, cada autoridad debe establecer protocolos de seguridad y tener en cuenta las tablas de control de acceso y el índice de información clasificada y reservada.</i> 3. <i>Para el ingreso al sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo o repositorios de información, se deben establecer mecanismos de control y acceso seguro y garantizar el registro y trazas de auditoría”</i> 4. <i>Es responsabilidad de los Secretarios Generales o quien haga sus veces la elaboración de un protocolo o procedimiento donde se defina el traslado seguro de los documentos, el cual debe incluir el registro en el formato único de inventario documental (FUID) y la elaboración de un acta de entrega, de tal forma, que se identifiquen los responsables de la entrega y recibo de los documentos.</i> 	<p>Iniciada la emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional a causa del COVID, el Grupo de Procesos Corporativos público la Circular No. 2020400000104, expedida por la Subdirección Administrativa y Financiera, por medio de la cual se establecieron lineamientos para la administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales, así mismo requisitos para el retiro de expedientes, se definieron requerimientos para el diligenciamiento del Formato Único de Inventarios a través del FUID, y la inclusión de documentos dejando constancia de esta actividad, como también el diligenciamiento e integridad de los documentos con su respectiva hoja de control. Igualmente se detallan los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El retiro de expedientes deberá estar autorizado por los jefes de Oficinas, Grupos, Dependencias, directores territoriales o jefes de Áreas Protegidas previa justificación la cual deberá llevar visto bueno de aprobación para su retiro. - Se deberá garantizar la integridad de los documentos, por lo cual cada expediente debe estar debidamente organizado, identificado, foliado y con su respectiva hoja de control. - Se deberá diligenciar en el inventario único de documentos de los archivos de gestión, la fecha de retiro, quien lo retira, y un plazo para su devolución. - Se dejará constancia de la inclusión de nuevos documentos, si hay lugar a ello. - Así mismo está prohibido de acuerdo con el Código Disciplinario, ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones. - Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas. <p>Por otra parte, y como se ha venido informando, también se elaboró la circular No. 2020400000174, donde se enmarcaron los protocolos de manejo de expedientes, para la digitalización de estos, cuando por necesidad de la gestión se requiera, teniendo en cuenta la tabla de control de acceso de los documentos, así mismo se da la línea para los procesos de limpieza y desinfección de documentos.</p>



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

5. De la misma manera, el protocolo o procedimiento deberá garantizar la integración de los documentos tramitados al expediente garantizando la actualización de la hoja de control. En todo caso al no contarse con la autorización previa, deberán buscarse los mecanismos que permitan controlar los documentos que se encuentran fuera de la entidad para su posterior incorporación a los expedientes.
6. Una vez el Gobierno Nacional levante las medidas adoptadas para contener la emergencia sanitaria y los documentos retornen a las entidades, se deberá aplicar un proceso de limpieza y desinfección.

Por medio de la circular No. 2020400000104, se definieron los requisitos para el diligenciamiento del Formato Único de Inventarios a través del Formato Único de Inventarios, y las actividades para el diligenciamiento de los documentos en hojas de control, como mecanismos de integridad y gestión documental que permitan la seguridad de estos.

Todos estos lineamientos han sido socializados con los líderes de gestión documental de las Direcciones Territoriales, para su conocimiento y cumplimiento de estos, además de la socialización a través de campañas realizadas por medio de flashes informativos.

Para el periodo comprendido del 01 de agosto al 30 de noviembre de 2021, se socializaron los siguientes mensajes.

Manejo de documentos

Servidor público

Usted es responsable de la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones. Así mismo, todo servidor público al ser vinculado, trasladado o desvinculado de su cargo, recibirá o entregará según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados para garantizar la continuidad de la gestión pública.

Recuerde las prohibiciones establecidas en la Ley 734 de 2002. Los servidores no deberán ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que tengan en su poder por razón de sus funciones.

Contratista

El contratista también incurrirá en delitos graves, si no administra, conserva y transfiere la información creada o recibida en el cumplimiento de sus obligaciones. Recuerde que la información que usted produce en el ejercicio de sus labores contratadas, son propiedad de la entidad.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

Servidores Públicos

Al desarrollar el Trabajo en Casa, como consecuencia de la medida de aislamiento social obligatorio para contener y prevenir el covid 19, **evite ocasionar daños a los elementos y documentos de la entidad**, que le han sido confiados para el cumplimiento de las funciones asignadas. (Ley 734 de 2002, Artículo 35. Prohibiciones: No.13)

Manejo de Documentos

Servidores públicos
Tengan en cuenta que son responsables de la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se derivan del ejercicio de sus funciones; así mismo, todo servidor público al ser vinculado, trasladado o desvinculado de su cargo recibirá o entregará, según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados para garantizar la continuidad de la gestión pública.

Contratistas
recuerden que también incurrirán en delitos graves si no administran, conservan, y transfieren la información creada o recibida en el cumplimiento de sus obligaciones.

Recuerden que la información que ustedes producen en el ejercicio de sus labores contratadas, es propiedad de la entidad.

También recuerden las prohibiciones establecidas en la Ley 734 de 2002 según la cual todos los servidores no deberán ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones.
Numeral 13 del artículo 35

Grupo de Procesos Corporativos

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

No se presenta Observación ni No Conformidad.




INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p><i>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i></p> <p>“B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</p> <p><i>2. Los servidores públicos y contratistas en concordancia con sus obligaciones legales y contractuales deberán velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo que se encuentren a su cargo o de los cuales sean partícipes en su producción. Adicionalmente, deberán garantizar su organización, conservación e incorporación al expediente, una vez sea superada la emergencia”.</i></p>	<p>Para este punto se ha venido realizando también campañas de socialización de los lineamientos establecidos en la circular No. 20204000000194, donde se estableció “Seguridad de los documentos firmados durante el trabajo en casa, en el marco de la Emergencia Sanitaria” así mismo se han realizado campañas de manejo de estos en casa, los cuales también han sido socializados a los líderes de Gestión Documental de las Direcciones Territoriales.</p> 
<p>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</p> <p>No se presenta Observación ni No Conformidad.</p>	

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p><i>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i></p> <p>“B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</p> <p><i>3.Las Entidades deberán definir un proceso para la firma de documentos que garantice los requisitos que debe cumplir como: su originalidad, confiabilidad, seguridad jurídica y la eficiencia requerida para la observancia y cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan esta materia. Si dentro de los procesos adoptados se encuentra el mecanismo de firma electrónica, las entidades deberán acogerse a lo establecido en el Decreto 2364 de 2012 que reglamento el artículo 7 de la Ley 527 de 1999”.</i></p> <p><i>4. Para los procedimientos que requieran el uso de tecnologías, las entidades deben establecer metodologías de trabajo en equipo interdisciplinario, con las áreas correspondientes, en las que deberían estar tanto el área de tecnología como las áreas de planeación, control interno, gestión documental, entre otras, para que se garantice el valor probatorio de los documentos que se llegaren a firmar y se articulen con la gestión de riesgos y del conocimiento de la entidad”.</i></p>	<p>La Circular No. 2020400000104 del 14 de abril de 2020, establecida por la Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Procesos Corporativos, consagra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el manejo de las comunicaciones oficiales como; memorandos, oficios y circulares, deberán elaborarse a través del Sistema de Gestión Documental y firmar de manera electrónica con el token de firma certificada. • Para aquellas Dependencias, que no cuenten con firma electrónica certificada, proyectaran documentos a sus superiores para que por intermedio de ellos se firmen las respectivas comunicaciones. • Para la recepción de solicitudes se deberá habilitar el portal de solicitudes a través de la Página Web de PNNC. • Para la firma de actos administrativos como resoluciones se firmarán de manera digital y se socializarán a nivel nacional por correo electrónico o por los medios regulados internamente por la entidad.
<p>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</p> <p>No se presenta Observación ni No Conformidad.</p>	

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p><i>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i></p> <p>“B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</p> <p><i>5. En virtud del principio de Orden Original establecido en el artículo 11 de la Ley 594 de 2000, las entidades deberán una vez superada la emergencia, incorporar en los respectivos expedientes los documentos originados, recibidos, tramitados y firmados durante la contingencia, para lo cual deberán validar si es necesario imprimir y tomar firmas manuscritas. Los documentos se deben incluir en los expedientes de acuerdo con su clasificación según la respectiva Tabla de Retención Documental (TRD), actualizando la Hoja de Control y diligenciando el Inventario Documental (FUID)”.</i></p>	<p>Mediante la circular No. 20204000000104 del 14 de abril de 2020, se indica que: “<i>con base en los principios fundamentales de la Archivística y en especial al Principio de Orden Original que consagra , que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo y la Circular Externa No. 001 del Archivo General de la Nación las entidades deberán una vez superada la emergencia, incorporar en los respectivos expedientes los documentos originados, recibidos, tramitados y firmados durante la contingencia, para lo cual deberán validar si es necesario imprimir y tomar firmas manuscritas.</i>”</p>
<p>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</p> <p>No se presenta Observación ni No Conformidad.</p>	

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p><i>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i></p> <p>“B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</p> <p><i>6. Para el trámite y radicación de documentos, la entidad deberá disponer de correos y medios electrónicos oficiales, adicionalmente podrá habilitar, formularios electrónicos en el portal web, sedes electrónicas, líneas de atención y/o canales de comunicación digital. Estos mecanismos tecnológicos deberán asignar un número consecutivo único de radicación, a las comunicaciones oficiales recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío”.</i></p>	<p>Desde que se inició la emergencia sanitaria se generaron canales de atención “para el trámite de radicación de documentos y trámites a través del enlace de transparencia y acceso a la información, se establecieron canales de contacto y formularios electrónicos para la gestión de peticiones, https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/”</p>

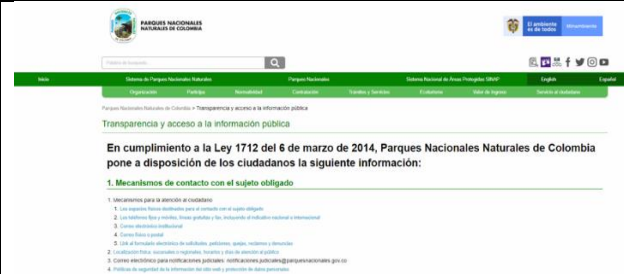


INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EL_FO_04

Versión: 9

Vigente desde: 15/09/2021




Se viene trabajando en la implementación y puesta en marcha de la Ventanilla Única que permitirá a todos los usuarios de PNNC realizar sus solicitudes y trámites de manera virtual, donde podrá registrarse en la página y realizar seguimiento a los derechos de petición y trámites adelantados con la Entidad.


Esta herramienta estará lista a mediados del mes de diciembre y ya se ha generado la publicidad y socialización por medio de flashes informativos.



OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:


No se presenta Observación ni No Conformidad.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p><i>Circular Externa No.001 de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales”.</i></p> <p>“B. ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES</p> <p><i>7.Los ciudadanos que eleven peticiones durante la emergencia decretada por el Gobierno Nacional deberán indicar la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones”.</i></p>	<p>A través de la Circular No. 20204000000104 del 14 de abril de 2020 y con base en el marco normativo establecido en el Decreto 491 de 2020, Parques Nacionales Naturales de Colombia, en la Página web de la Entidad cuenta con notificaciones electrónicas donde los usuarios pueden generar las peticiones quejas y reclamos:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center; background-color: black; color: white; margin: 0;">sugerencias</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; padding: 5px;"> <p>Información adicional</p> <p>Queja: Insatisfacción por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.</p> <p>Reclamo: Insatisfacción referente a la prestación ineficaz de los servicios de la Entidad, o a la no atención oportuna de una solicitud.</p> <p>Solicitud de información/copias de documentos: La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, si que se requiera copia de sus documentos.</p> <p>Consulta: La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto técnico y/o opinión de la Entidad frente a las materias que le han sido confiadas.</p> <p>Peticiones entre entidades: Cuando una entidad formule una petición de información o de documentos a otra.</p> <p>Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para iniciar o mejorar un proceso o servicio de la entidad.</p> <p>Denuncia: Es el relato que un ciudadano realiza, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.</p> <p>Peticionación: Manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.</p> </div> <div style="width: 50%; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS</p> <p>En atención a las disposiciones de la ley 1137 de 2011 y ley 1712 de 2014, Parques Nacionales Naturales de Colombia, establece diversos canales para la recepción de los Derechos de Petición, presentados por los usuarios.</p> <p>En el siguiente botón, puede ingresar a nuestro formulario en línea. Para consultar los demás canales de atención, consulte nuestro INSTRUCTIVO DE PQRS.</p> <p style="text-align: center;">¡Recuerda!</p> <p>Durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, en el marco de la pandemia del COVID 19, los usuarios deben indicar en sus peticiones, la dirección electrónica (Correo electrónico) donde desean recibir notificaciones y respuestas. (Decreto 491 de 2020)</p> <p style="text-align: center;">Para registrar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, por favor ingrese en el botón que se encuentra a continuación</p> <p style="text-align: center;">  VENTANILLA ÚNICA PQRS </p> <p style="text-align: center;"> de de de de de </p> </div> </div> </div>
<p>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</p> <p>No se presenta Observación ni No Conformidad.</p>	

5. RECOMENDACIONES

1. El Grupo de Procesos Corporativos debe continuar con las socializaciones y las campañas sobre Lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales, a los servidores públicos y contratistas que hacen parte de los procesos de producción, gestión, trámite, organización y conservación de los documentos, a velar por la salvaguarda y custodia del patrimonio documental de Parques Nacionales Naturales de Colombia, en cumplimiento de los requerimientos de Ley.
2. Es importante que el Grupo de Procesos Corporativos tenga documentado el cumplimiento de todas las directrices establecidas por el Gobierno Nacional a raíz de la declaración de emergencia sanitaria por COVID 19, las cuales en cualquier momento pueden ser susceptibles de verificación parte de cualquier ente de control.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_04
		Versión: 9
		Vigente desde: 15/09/2021

6. CONCLUSIONES

1. El Grupo de Procesos Corporativos de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC, está dando cumplimiento a la Circular Externa No.001 del 31 de marzo de 2020 "Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales" a raíz de la declaración de la emergencia sanitaria por COVID 19.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
 Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por:
 Karen Lorena Cañizales Manosalva - Contratista