



**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 JUNIO AL 31 DE JULIO DE 2021

Bogotá D.C., 20 de agosto de 2021



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://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 junio al 31 de julio 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 junio al 31 de julio de 2021, se recibieron 235 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 junio al 31 de julio 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: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://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
<b>Derecho de Petición de Interés General o Particular</b>	General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario. Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad	Ley 1755 de 2015	<b>15 días hábiles</b>
<b>Queja</b>	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo</b>	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Solicitud de Información</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Consulta</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa.	Ley 1755 de 2015	<b>30 días hábiles</b>
<b>Denuncia</b>	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.	Ley 1755 de 2015	<b>15 días hábiles</b>
<b>Peticiones entre autoridades</b>	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Peticiones del Congreso</b>	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.	Ley 5 de 1992	<b>5 días hábiles</b>
<b>Felicitación</b>	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo personales datos</b>	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012,	<b>15 días hábiles</b>
<b>Consulta personales datos</b>	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	<b>10 días hábiles</b>

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)

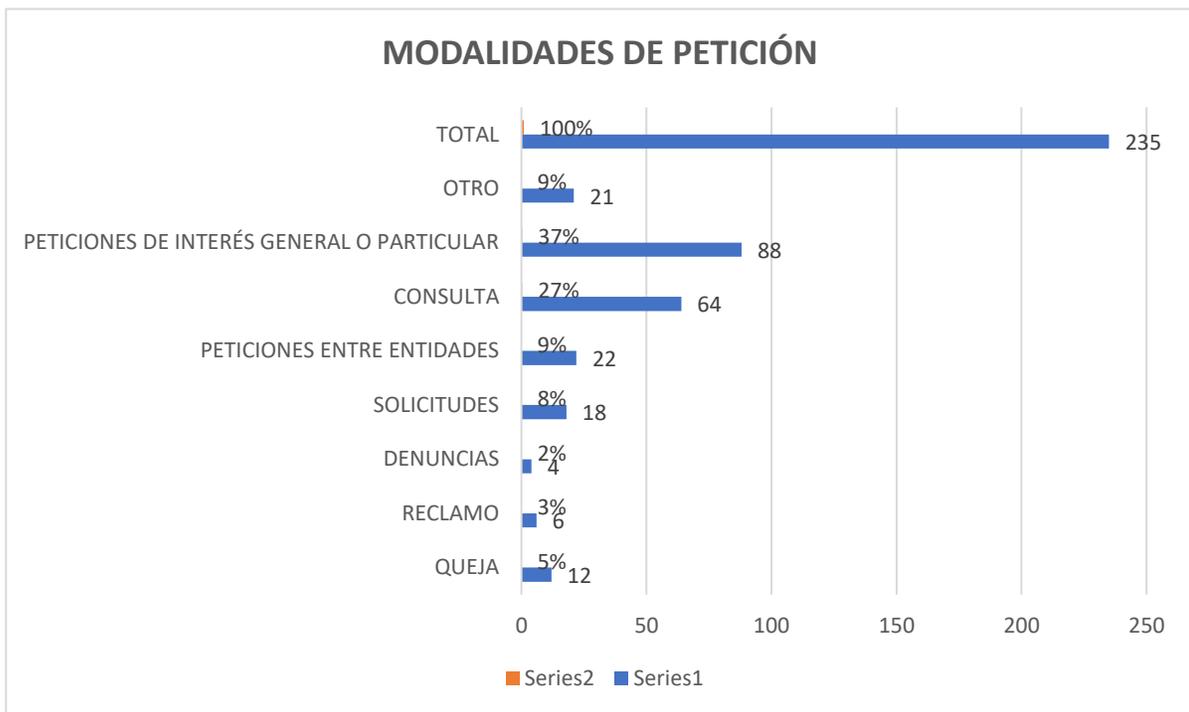


## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 junio al 31 de julio de 2021 y el 01 de junio al 31 de julio de 2020.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

**GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.

De 235 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Petición de interés general o particular” con 88 casos equivalente al 39% seguido de, “Consulta” con 64 casos equivalente al 27%, “Petición entre entidades” con 22 casos equivalente al 10%, “Otro” con 21 casos que representan el 9%; “Solicitudes” 18 casos que equivale al 8%, “Denuncias” con 4 casos equivalente al 2%, “Reclamo” con 6 casos equivalentes al 3% y Quejas con 12 casos equivalentes al 5%.



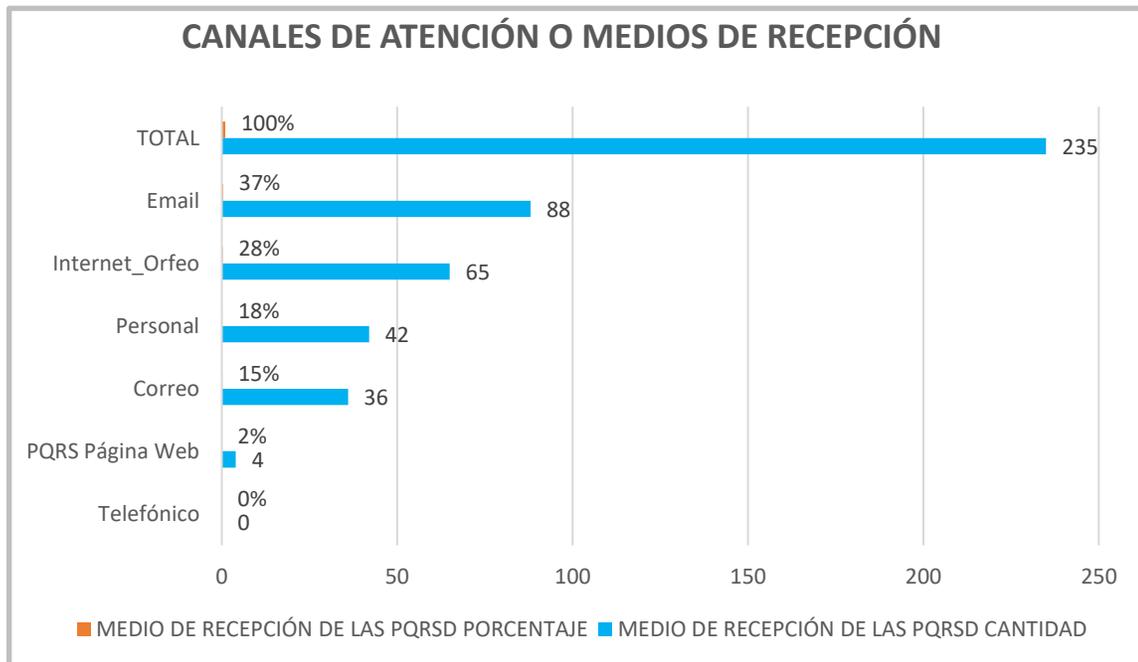
El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



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



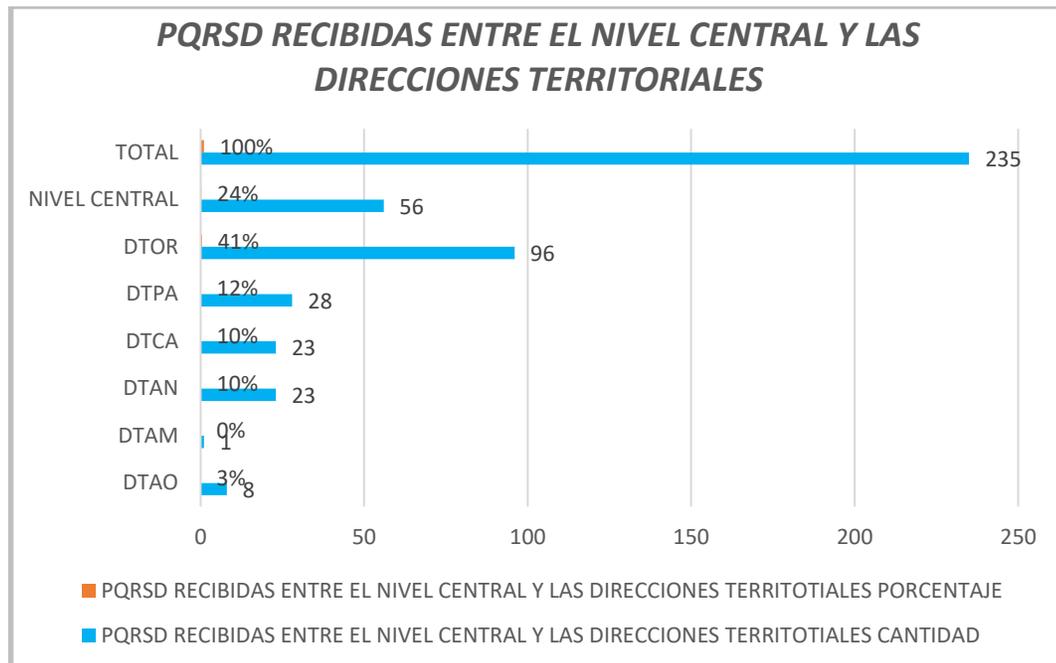
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email" con 88 radicados, que equivale al 37%, el "Internet - Orfeo" con 65 solicitudes equivalente al 28%, el "Personal", con 42 solicitudes que equivale al 18%; seguido del "Correo" con 36 radicados que equivale al 15%, "PQRS Página Web" con 4 radicados, que equivale al 2% y "Telefónico" con 0 radicados equivalente al 0%.





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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

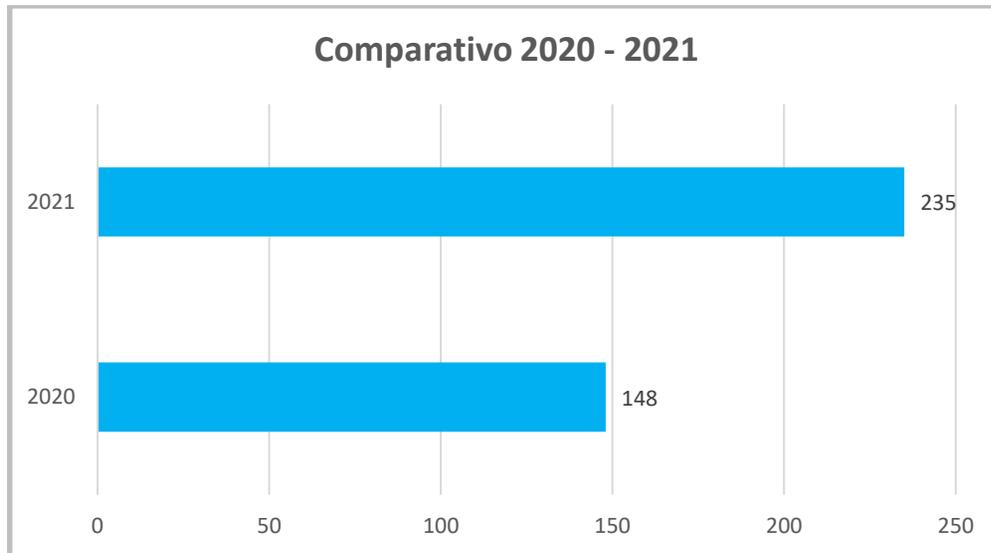
Según la gráfica el 41% de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Orinoquía con 96 peticiones, el 24% de las peticiones fueron asignadas al Nivel Central con 56 solicitudes, seguido por la; la Dirección Territorial Pacífico con el 12%, con 28 peticiones; la Dirección Territorial Caribe con el 10%, 23 peticiones; la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 10%, 23 peticiones; la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 3%, 8 peticiones y la Dirección Territorial Amazonía con el 0%, 1 petición.





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

**GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE JUNIO AL 31 DE JULIO DE 2020 Y 1° DE JUNIO AL 31 DE JULIO DE 2021**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de Junio al 31 de Julio de 2021, se radicaron 235 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2020 se radicaron 148 PQRSD, aumentando en un 59% la cantidad de radicaciones.

**GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD**



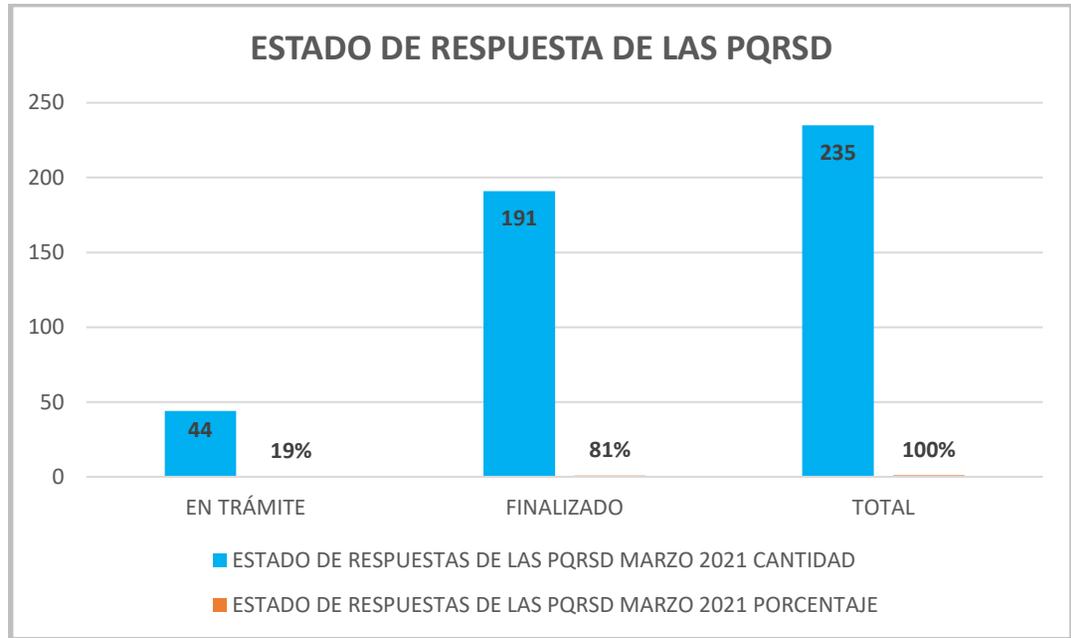
El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 235 solicitudes radicadas, 191 equivalente al 81% fueron contestadas dentro de los términos legales, y 44 radicados que equivalen al 19%, 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 Junio al 31 de Julio de 2021, se estableció que los cuarenta y tres (43) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los siguientes radicados:

1. 20217570012352 del 29 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 09 de septiembre 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”.
2. 20217200001442 del 30 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 10 de septiembre 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: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

3. 20217200001432 del 27 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 07 de septiembre 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. 20217200001412 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de septiembre 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. 20217200001402 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de septiembre 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. 20217200001392 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de septiembre 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. 20217200001382 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de septiembre 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. 20217200001372 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de septiembre 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. 20217200001362 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de septiembre 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”.
10. 20217200001352 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de septiembre 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

11. 20217200001342 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de septiembre 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. 20217200001322 del 21 de julio de 2021, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de agosto 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. 20217200001302 del 16 de julio de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 06 de agosto 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. 20217200001292 del 16 de julio de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 06 de agosto 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. 20217180001552 del 29 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 09 de septiembre 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. 20217180001542 del 29 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 09 de septiembre 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. 20217180001532 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de septiembre 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”.
18. 20217180001522 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de septiembre 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

19. 20217180001512 del 21 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 01 de septiembre 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. 20217180001502 del 15 de julio de 2021, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 de agosto 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo No 20212400056561 del 26-07-2021.
21. 20217180001492 del 15 de julio de 2021, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 de agosto 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20212400056551 del 26-07-2021.
22. 20217170001762 del 27 de julio de 2021, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de agosto 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20212400064751 del 10-08-2021.
23. 20217170001752 del 27 de julio de 2021, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de agosto 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20212400064751 del 10-08-2021.
24. 20217170001742 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 16 de agosto 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo No 20212400060961 del 03-08-2021.
25. 20217170001732 del 23 de julio de 2021, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de agosto 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”, se dio respuesta oportuna mediante correo electrónico del 04-08-2021.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

26. 20217170001722 del 19 de julio de 2021, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 09 de agosto 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”, se dio respuesta oportuna mediante correo electrónico del 28-07-2021.
27. 20217060002602 y 20217060002592 del 24 de junio de 2021, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 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”, se dio respuesta oportuna mediante correo electrónico del 06-07-2021.
28. 20216720001711 del 07 de julio de 2021, cuya modalidad es “Denuncia”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo No 20216720001711 del 07-07-2021.
29. 20216660000612 del 28 de julio de 2021, cuya modalidad es “Queja”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de agosto 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20216660004201 del 02-09-2021.
30. 20216550002401 del 06 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 17 de agosto 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20216550002401 del 06-07-2021.
31. 20215700001671 del 22 de junio 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 13 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20215700001671 del 29-06-2021.
32. 20215700000523 del 09 de junio 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 30 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”, se dio respuesta extemporánea mediante Orfeo radicado No 20215700000523 del 06-08-2021.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

33. 20215680003773 del 23 de junio de 2021, cuya modalidad es “Petición entre Entidades”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 07 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo No 20215680003773 del 29-06-2021.
34. 20215680001442 del 31 de mayo de 2021, cuya modalidad es “Consultas”, 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 cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20212400048861 del 08-07-2021.
35. 20215540003892 del 29 de junio de 2021, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 13 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”, se dio respuesta oportuna mediante correo electrónico del 28-07-2021.
36. 20215620001993 del 14 de junio 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 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”, no se encontró registro de respuesta oportuna en el Orfeo.
37. 20214600069052 del 29 de julio de 2021, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de agosto 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20216530003821 del 07-09-2021.
38. 20214600067942 del 26 de julio de 2021, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 16 de agosto 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20211300076101 del 31-08-2021.
39. 20214600066472 del 19 de julio de 2021, cuya modalidad es “Petición entre Entidades”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 02 de agosto de 2021. Se amplía el término de



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20216660004111 del 31-08-2021.

40. 20214600058342 del 24 de junio de 2021, cuya modalidad es “Otros”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 08 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20217190000351 del 29-06-2021.
41. 20214100001453 del 09 de junio de 2021, cuya modalidad es “Petición entre Entidades”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 10 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 cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20215000003483 del 16-06-2021.
42. 20212400000406 del 01 de junio de 2021, cuya modalidad es “Otros”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 22 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”, se dio respuesta oportuna mediante Orfeo radicado No 20212300040791 del 16-06-2021.
43. 20212300057931 del 29 de julio de 2021, cuya modalidad es “Otros”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de agosto 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 a los meses de abril y mayo de 2021, se evidencia que fueron atendidas dentro del término legal y reposan los registros de las fechas de respuesta en el ORFEO lo que permitió verificar la veracidad de los datos correspondientes a los siguientes radicados:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20217570007682	25/05/2021	Consulta	DTPA	2021-07-06	20217660004491	09-06-2021
20217570007672	25/05/2021	Consulta	DTPA	2021-07-06	20212000061011	29-06-2021
20217570007662	25/05/2021	Consulta	DTPA	2021-07-06	20217660005001	08-07-2021
20217570007652	25/05/2021	Consulta	DTPA	2021-07-06	20217660004471	09-06-2021
20217570007642	25/05/2021	Consulta	DTPA	2021-07-06	20212000066131	11-08-2021
20217570007632	25/05/2021	Consulta	DTPA	2021-07-06	20217660007051	24-08-2021
20217570007572	24/05/2021	Consulta	DTPA	2021-07-05	20217660004871	17-06-2021
20217570007552	19/05/2021	Consulta	DTPA	2021-06-30	20217660004411	08-06-2021
20217570007532	18/05/2021	Consulta	DTPA	29/06/2021	20217660005931	21-07-2021
20217570007512	25/05/2021	Consulta	DTPA	29/06/2021	20217660005691	14-07-2021
20217570007282	07/05/2021	Consulta	DTPA	18/06/2021	20217660004301	04-06-2021
20217570007272	07/05/2021	Consulta	DTPA	18/06/2021	20217660004321	04-06-2021



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

20217170000842	06/05/2021	Consulta	DTOR	20/05/2021	20217030003481	12-06-2021
20217060002022	01/05/2021	Peticiones entre Entidades.	DTOR	15/06/2021	20217030003661	17-06-2021
20217060001982	28/05/2021	Peticiones entre Entidades.	DTOR	11/06/2021	20215050001231	07/09/2021
20217060001972	28/05/2021	Peticiones entre Entidades.	DTOR	11/06/2021	20217030003341	03/06/2021
20217060001932	21/05/2021	Peticiones entre Entidades.	DTOR	04/06/2021	20217030003321	02/06/2021
20217060001862	13/05/2021	Peticiones de Interés General o Particular.	DTOR	03/06/2021	20217170000411	11/06/2021
20216770000022	06/05/2021	Consulta	DTCA	17/06/2021	20216730000041	28/07/2021
20216760000092	06/05/2021	Peticiones de Interés General o Particular.	DTCA	27/05/2021	20216760000711	17/06/2021
20216760000082	06/05/2021	Peticiones de Interés General o Particular.	DTCA	27/05/2021	20216760000701	17/06/2021
20216760000072	28/04/2021	Peticiones de Interés General o Particular.	DTCA	19/05/2021	20216760000911	09/07/2021
20216710001662	20/05/2021	Consulta	DTCA	01/07/2021	20216560002271	23/06/2021
20216710001652	20/05/2021	Solicitudes	DTCA	03/06/2021	20216560002121	10/06/2021
20216700000362	26/05/2021	Solicitudes	DTCA	09/06/2021	20212000037161	02/06/2021
20216660000322	26/04/2021	Peticiones de Interés General o Particular.	DTCA	17/05/2021	20216660004131	31/08/2021
20216660000282	20/04/2021	Solicitudes	DTCA	04/05/2021	20216530002311	25/06/2021
20215680001442	31/05/2021	Consulta	DTAN	12/07/2021	20212400048861	08/07/2021
20215540002832	11/05/2021	Peticiones de Interés General o Particular.	DTAN	01/06/2021	20215500002571	07/07/2021



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

20215130003932	07/05/2021	Otros	DTAM	28/05/2021	20215000001051	23/07/2021
20214600046722	28/05/2021	Otros	Nivel Central	18/06/2021	20212400038771	01/06/2021
20214600045962	27/05/2021	Otros	Nivel Central	17/06/2021	20212400038751	01/06/2021
20214600044922	25/05/2021	Otros	Nivel Central	15/06/2021	20212400038781	01/06/2021
20214600044872	25/05/2021	Otros	Nivel Central	15/06/2021	20212400038521	01/06/2021
20214600044752	25/05/2021	Otros	Nivel Central	15/06/2021	20212400038531	31/05/2021
20214600044672	25/05/2021	Otros	Nivel Central	15/06/2021	20212400038551	31/05/2021
20214600044592	24/05/2021	Otros	Nivel Central	14/06/2021	20212400038791	28/05/2021
20214600043932	24/05/2021	Otros	Nivel Central	14/06/2021	20212400038861	27/05/2021
20214600043282	21/05/2021	Otros	Nivel Central	11/06/2021	20212400038901	26/05/2021
20214600043262	21/05/2021	Otros	Nivel Central	11/06/2021	20212400038911	26/05/2021
20214600042032	19/05/2021	Otros	Nivel Central	09/06/2021	20212400038961	26/05/2021
20214600041812	19/05/2021	Otros	Nivel Central	09/06/2021	20212400038991	26/05/2021
20214600041802	19/05/2021	Otros	Nivel Central	09/06/2021	20212400039231	26/05/2021
20214600041762	19/05/2021	Otros	Nivel Central	09/06/2021	20212400039161	25/05/2021
20214600041752	19/05/2021	Otros	Nivel Central	09/06/2021	20212400039011	25/05/2021
20214600041652	19/05/2021	Otros	Nivel Central	09/06/2021	20212400038721	28/05/2021
20214600041372	18/05/2021	Otros	Nivel Central	08/06/2021	20212400039041	25/05/2021
20214600041152	18/05/2021	Otros	Nivel Central	08/06/2021	20212400039181	24/05/2021
20214600039382	11/05/2021	Otros	Nivel Central	01/05/2021	20214600039382	13/05/2021
20214600037562	05/05/2021	Otros	Nivel Central	11/05/2021	20214600029032	27/04/2021
20214600030272	20/04/2021	Otros	Nivel Central	01/05/2021	20214600020572	31/03/2021
20214600029242	19/04/2021	Otros	Nivel Central	10/05/2021	No registra respuesta, es una tutela.	No registra respuesta, es una tutela.
20214600028042	14/04/2021	Otros	Nivel Central	05/05/2021	20217060001052	12/04/2021
20214600026122	08/04/2021	Otros	Nivel Central	29/04/2021	20214600017502	31/03/2021

Tabla No 1: Fuente Grupo de Control Interno.

El contexto anterior evidencia que se tienen los registros de los datos incorporados en el Gestor Documental ORFEO para los radicados correspondientes al periodo abril-mayo del 2021 que estaban pendientes de tramitar en los tiempos establecidos para su respuesta de manera oportuna.

Es importante precisar que el Grupo de Control Interno en la verificación realizada a los radicados pendientes de respuesta en el periodo de abril-mayo del 2021, no encontró registro de respuesta a la fecha de realización del informe para los siguientes radicados:

- 20214600029242 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 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”.



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- 20217200001442 del 30 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 10 de septiembre 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”.

Es necesario que el Grupo de Procesos Corporativos genere los mecanismos que aseguren tener la información registrada en el Gestor Documental Orfeo que permita visualizar las fechas de cumplimiento en las respuestas generadas para el radicado relacionado en el informe del periodo correspondiente a los meses de abril y mayo del 2021 y de igual forma se generen los mecanismos que asegure que cada responsable de la PQRSD, la atienda oportunamente.

### OBSERVACIONES

- No se evidenció respuesta del radicado No 20214600029242 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 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”.
- No se atendió oportunamente el radicado No 20217200001442 del 30 de julio de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 10 de septiembre 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”.

### RECOMENDACIONES

- El Gestor Documental Orfeo debe tener registrada toda la información correspondiente a las fechas de respuestas de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes que se tramiten en los tres Niveles de Gestión de PNNC; se requiere que el Grupo de Procesos Corporativos establezca los mecanismos necesarios que aseguren el cumplimiento de esta actividad
- 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.
- El Grupo de 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.

### CONCLUSIONES



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**Grupo de Control Interno**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- La modalidad de petición más solicitada en el periodo de Junio 1 al 31 de Julio del 2021 fue “Peticiones de Interés General o Particular” con 88 casos para un 37%, le sigue “Consulta” con 64 casos equivalente al 27%, seguidas de “Peticiones entre Entidades” con 22 casos para un 9%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es la Dirección Territorial Orinoquía DTOR con un 41% seguido del Nivel Central con el 24%.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de Junio al 31 de Julio de 2021 fue el “Email” con 88 solicitudes que equivale al 37%; seguido de “Internet-Orfeo” con 65 solicitudes, que equivale al 28%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 de Junio al 31 de Julio de 2021, con el año inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 59% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 148 a 235 solicitudes.

### GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Raymon Sales Contreras.

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: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)