



**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 AGOSTO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021

Bogotá D.C., 23 de diciembre de 2021



GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3491
www.parquesnacionales.gov.co



INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad mostrar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 de agosto al 30 de noviembre 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 la información registrada en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período comprendido entre el 01 de agosto al 30 de noviembre de 2021, se recibieron 346 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.

Con el fin de verificar que las solicitudes PQRSD del 01 de agosto al 30 de noviembre allegadas a la entidad se les haya dado respuesta de manera oportuna se tomó como referente los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente de acuerdo con la clase de petición, así:

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





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
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 personal 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 personal 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.

Decreto 491 de 2020

Términos transitorios de respuesta de las peticiones

De acuerdo con la Resolución 1913 de 2021, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por medio de la cual se prórroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero del 2022, **los términos transitorios de respuesta de Derechos de Petición** (Decreto 491 de 2020), **se mantienen** hasta dicha fecha.

Tipo	Tiempo de respuesta
Solicitud de documentos e información	20 días hábiles
Toda petición salvo norma especial	30 días hábiles
Consulta	35 días hábiles

Grupo de Procesos Corporativos

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.3491
www.parquesnacionales.gov.co

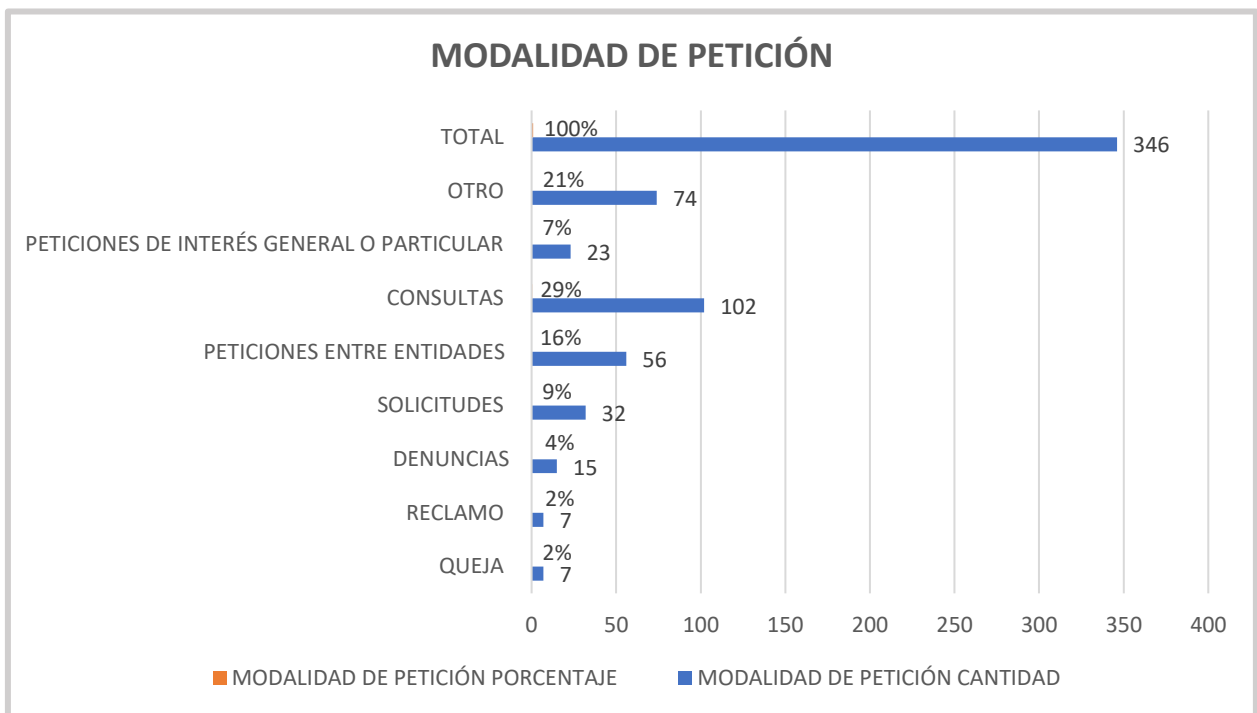


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 agosto al 30 de noviembre de 2021 y el 30 de agosto al 30 de noviembre de 2020.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.

De 346 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Consulta” con 102 casos equivalente al 29% seguido de, “Otro” con 74 casos equivalente al 21%, “Peticiónes entre entidades” con 56 casos equivalente al 16%, “Peticiónes” con 53 casos que representan el 15%; “Solicitudes” 32 casos que equivale al 9%, “Denuncias” con 15 casos equivalente al 4%, “Reclamo” con 7 casos equivalentes al 2% y Quejas con 7 casos equivalentes al 2%.

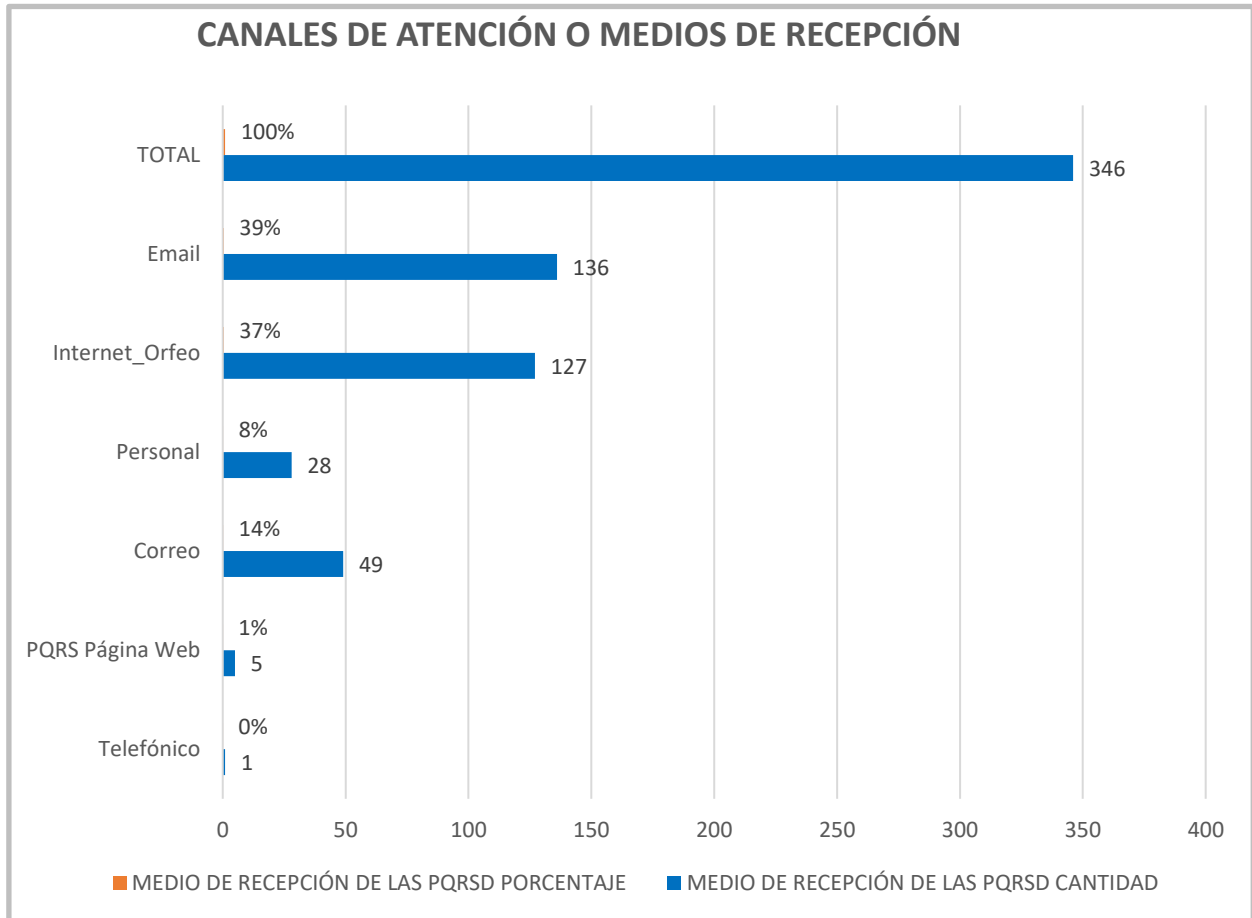


El ambiente
es de todos

Minambiente



GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN



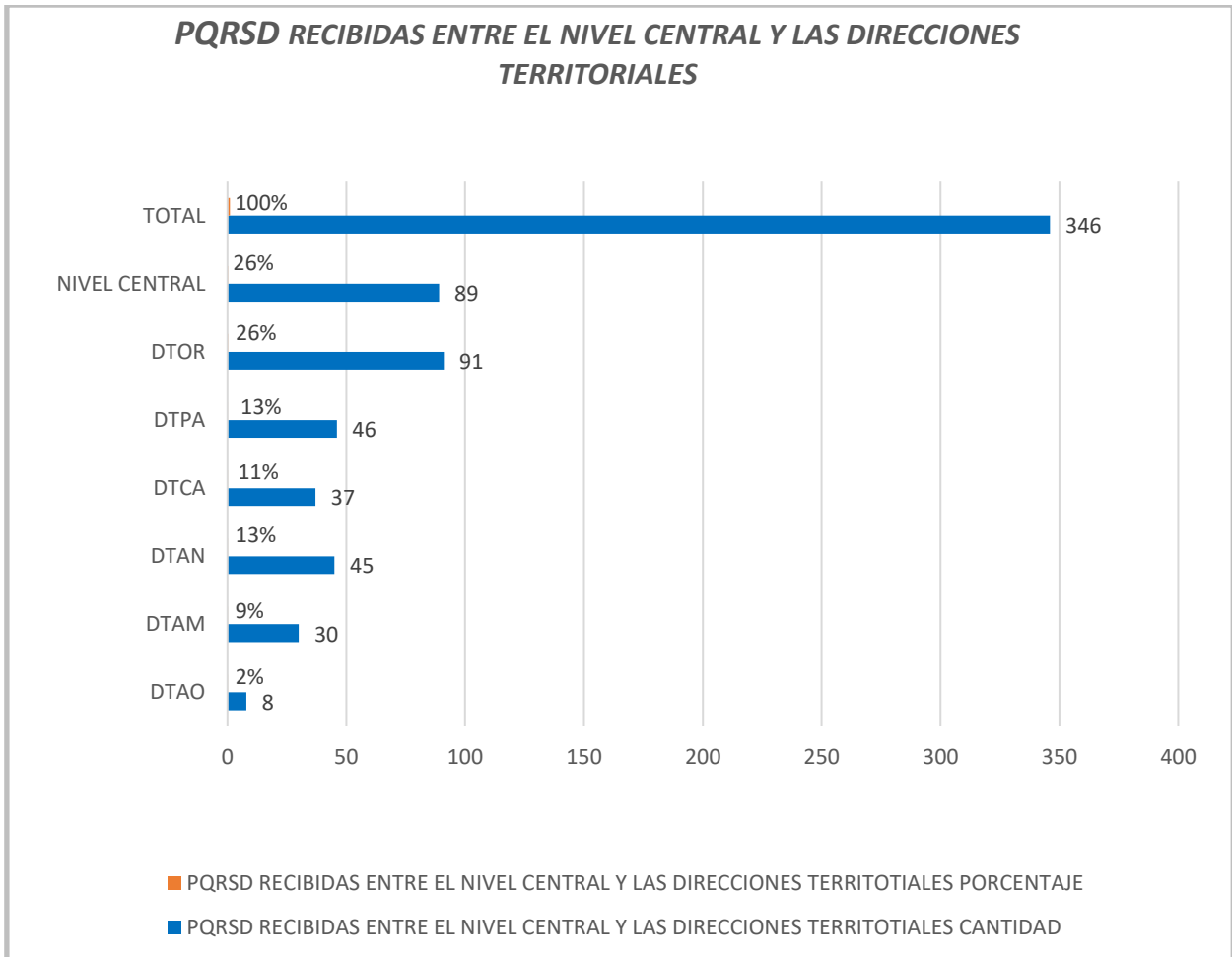
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email" con 136 radicados, que equivale al 39%, el "Internet - Orfeo" con 127 solicitudes equivalente al 37%, el "Correo", con 49 solicitudes que equivale al 14%; seguido del "Personal" con 28 radicados que equivale al 8%, "PQRS Página Web" con 5 radicados, que equivale al 1% y "Telefónico" con 1 radicados equivalente al 0%.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 26,30% de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Orinoquía con 91 peticiones, el 25,67% de las peticiones fueron asignadas al Nivel Central con 89 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Pacífico con el 13%, lo que corresponde a 46 peticiones; la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 13%, lo que corresponde a 45 peticiones; la Dirección Territorial Caribe con el 11%, lo que corresponde a 37 peticiones; la Dirección Territorial Amazonía con el 9%, lo que corresponde a 30 peticiones y la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 2%, lo que corresponde a 8 peticiones.



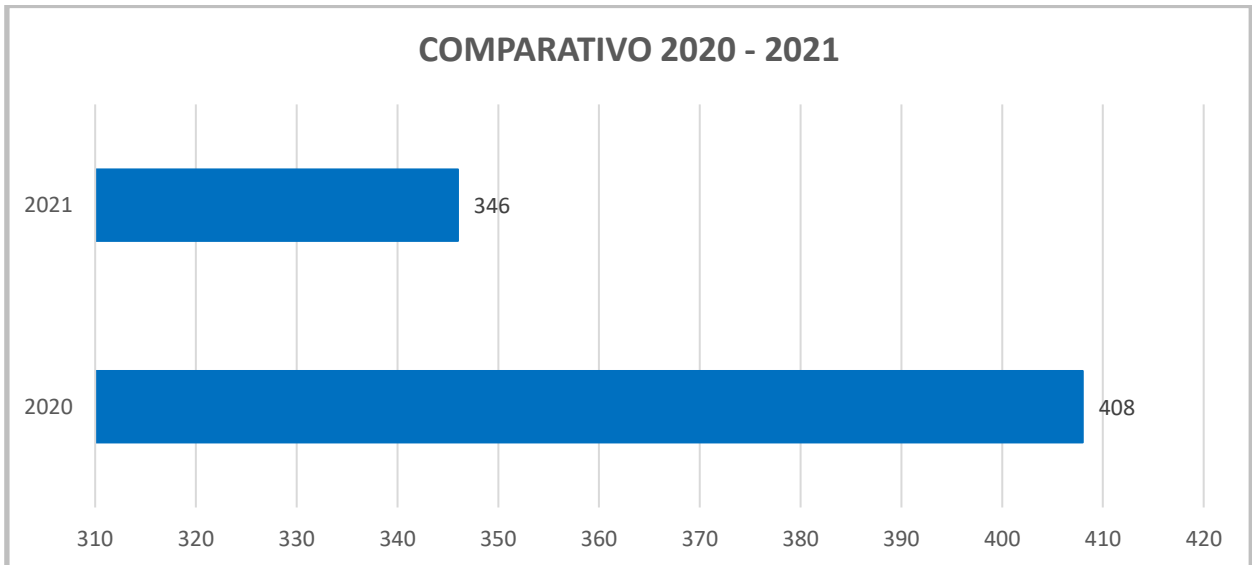
El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE AGOSTO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020 Y EL 1° DE AGOSTO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021



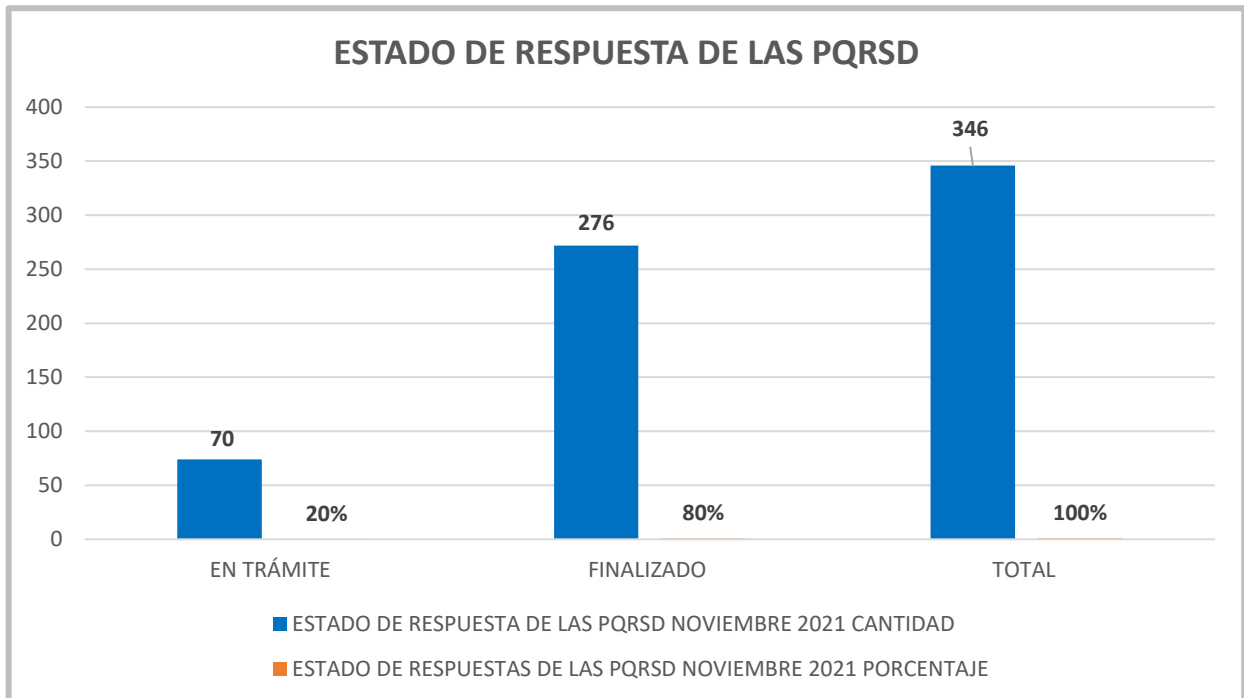
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 30 de noviembre de 2021, se radicaron 346 PQRSD donde el tipo de requerimiento más reiterativo fue “Consulta” con 102 radicados, cuando para el mismo periodo del año 2020 se radicaron 408 PQRSD, en donde el tipo de requerimiento más reiterativo fue “Consulta” con 125 radicados, disminuyendo en 62 del total de radicaciones.





GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 346 solicitudes radicadas, 276 equivalente al 80% las cuales fueron contestadas dentro de los términos legales, y 70 radicados que equivalen al 20%, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta, encontrándose dentro de los términos de ley para dar respuesta.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD del 01 de agosto al 30 de noviembre de 2021, se pudo constatar que los setenta (70) requerimientos radicados y en estado; en trámite, no están guardando la trazabilidad de las respuestas a los mismos, los cuales son:

Para los primeros 42 numerales mencionados, se presenta una respuesta automática por parte de la herramienta utilizada por el GSIR en la Dirección Territorial Orinoquía y tiene que ver con la verificación de coordenadas geográficas.

1. 20217200001722 del 31 de agosto de 2021, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 30 de octubre 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 evidencia respuesta por correo electrónico el día 15 de septiembre de 2021





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. 20217200001702 del 23 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 04 de octubre 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 evidencia respuesta por correo electrónico el día 27 de agosto de 2021.
3. 20217200001692 del 10 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 21 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”. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 27 de agosto de 2021.
4. 20217200001682 del 06 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 17 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”. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 23 de agosto de 2021.
5. 20217200001672 del 06 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 17 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”. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 23 de agosto de 2021.
6. 20217200001662 del 06 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 17 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”. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 23 de agosto de 2021.
7. 20217200001642 del 06 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 17 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”. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 18 de agosto de 2021.
8. 20217200001502 del 02 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 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”. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 21 de agosto de 2021.
9. 20217180003292 del 19 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 31 de diciembre 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 evidencia respuesta por correo electrónico el día 02 de diciembre de 2021.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

10. 20217180003282 del 18 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 02 de enero de 2022. 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 verifica radicado del 02 de diciembre de 2022 y esta muestra una respuesta por correo electrónico pero el documento no muestra la fecha de enviado.
11. 20217180003272 del 18 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 02 de enero de 2022. 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 evidencia respuesta por correo electrónico el día 30 de noviembre de 2021.
12. 20217180002892 del 10 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 24 de noviembre 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 evidencia respuesta enviada el 09 de noviembre de 2021 por correo electrónico.
13. 20217180002872 del 18 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 01 de diciembre 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 evidencia respuesta enviada el 03 de noviembre de 2021 por correo electrónico.
14. 20217180002842 del 06 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 22 de noviembre 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 evidencia respuesta enviada el 20 de octubre de 2021 por correo electrónico.
15. 20217180002792 del 05 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 19 de noviembre 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 evidencia respuesta enviada el 14 de octubre de 2021 por correo electrónico.
16. 20217180002682 del 04 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 13 de noviembre 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 evidencia respuesta enviada el 20 de octubre de 2021 por correo electrónico.
17. 20217180002402 del 21 de septiembre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 04 de noviembre 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 evidencia respuesta enviada el 05 de octubre de 2021 por correo electrónico.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

18. 20217180002392 del 21 de septiembre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 04 de noviembre 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 evidencia respuesta enviada el 05 de octubre de 2021 por correo electrónico.
19. 20217180002382 del 14 de septiembre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 26 de octubre 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 evidencia respuesta enviada el 05 de octubre de 2021 por correo electrónico.
20. 20217180002362 del 14 de septiembre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 26 de octubre 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 evidencia respuesta enviada el 05 de octubre de 2021 por correo electrónico.
21. 20217180002332 del 10 de septiembre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 25 de octubre 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 evidencia respuesta enviada el 29 de septiembre de 2021 por correo electrónico.
22. 20217180001962 del 01 de septiembre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 13 de octubre 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 evidencia respuesta enviada el 21 de septiembre de 2021 por correo electrónico.
23. 20217180001952 del 27 de agosto 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 octubre 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 evidencia respuesta enviada el 15 de septiembre de 2021 por correo electrónico.
24. 20217180001942 del 26 de agosto 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 octubre 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 evidencia la respuesta radicada el 30 de agosto de 2021, pero el correo electrónico enviado no muestra la fecha.
25. 20217180001932 del 25 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 05 de octubre 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 evidencia respuesta enviada el 15 de septiembre de 2021 por correo electrónico.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

26. 20217180001922 del 25 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 05 de octubre 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 evidencia la respuesta radicada el 30 de agosto 2021, pero el correo electrónico enviado no muestra la fecha.
27. 20217180001912 del 11 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 24 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”. Se evidencia respuesta enviada el 27 de agosto de 2021 por correo electrónico.
28. 20217180001902 del 09 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 21 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”. Se evidencia respuesta enviada el 23 de agosto de 2021 por correo electrónico.
29. 20217180001892 del 09 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 21 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”. Se evidencia respuesta enviada el 23 de agosto de 2021 por correo electrónico.
30. 20217180001882 del 06 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 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”. Se evidencia respuesta enviada el 23 de agosto de 2021 por correo electrónico.
31. 20217180001862 del 06 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 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”. Se evidencia respuesta enviada el 23 de agosto de 2021 por correo electrónico.
32. 20217180001842 del 05 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 18 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”. Se evidencia respuesta enviada el 23 de agosto de 2021 por correo electrónico.
33. 20217180001832 del 05 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 18 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”. Se evidencia respuesta enviada el 23 de agosto de 2021 por correo electrónico.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

34. 20217180001612 del 03 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 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”. Se evidencia respuesta enviada el 23 de agosto de 2021 por correo electrónico.
35. 20217180001602 del 03 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 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”. Se evidencia respuesta enviada el 23 de agosto de 2021 por correo electrónico.
36. 20217180001562 del 03 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 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”. Se evidencia respuesta enviada el 19 de agosto de 2021 por correo electrónico.
37. 20217170001862 del 03 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 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”. Se evidencia respuesta enviada el 21 de agosto de 2021 por correo electrónico.
38. 20217060004422 del 07 de septiembre de 2021, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 de octubre 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”. Se evidencia respuesta enviada el 04 de octubre de 2021 por correo electrónico.
39. 20217060003892 del 11 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 25 de octubre 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”. Se evidencia respuesta enviada el 27 de agosto de 2021 por correo electrónico.
40. 20217060003772 del 06 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 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”. Se evidencia respuesta enviada el 23 de agosto de 2021 por correo electrónico.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

41. 20217060003562 del 03 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 de septiembre de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta enviada el 23 de agosto de 2021 por correo electrónico.
42. 20217060003552 del 03 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 de septiembre de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre 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. Se evidencia respuesta enviada el 16 de agosto de 2021 por correo electrónico.

Se presenta la tabla resumen:

No. RADICADO	COMENTARIO
20217200001722	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217200001702	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217200001692	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217200001682	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217200001672	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217200001662	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217200001642	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217200001502	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180003292	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180003282	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180003272	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180002872	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180002842	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180002792	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180002682	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180002402	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180002392	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180002382	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180002362	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180002332	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

No. RADICADO	COMENTARIO
20217180001962	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001952	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001942	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001932	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001922	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001912	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001902	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001892	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001882	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001862	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001842	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001832	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001612	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001602	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180001562	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217060003892	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217060003772	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217060003562	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217170001862	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217060004422	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180002892	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217060003552	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR

En mesas de trabajo con el Grupo de Atención al Ciudadano -GAC- con base al informe preliminar se determinó que estos 42 requerimientos brindaron de manera oportuna la respuesta, sin embargo, la trazabilidad en el Gestor documental se ve afectada para el cierre del radicado por la respuesta en PDF del Certificador del SINAP.

Para los siguientes radicados se encuentran clasificados por diferentes conceptos, sin ser petición, queja o reclamo, mal tipificados, solicitudes repetidas, y fueron respondidos sin guardar trazabilidad en el gestor documental, así:

1. 20217060005332 del 13 de octubre de 2021, cuya modalidad es "Petición entre Entidades", asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 29 de noviembre de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". No se evidencia respuesta a la solicitud; debido a su carácter informativo.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. 20215730002232 del 05 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 19 de noviembre 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 evidencia respuesta de notificación de la resolución enviada el 07 de diciembre de 2021 por correo electrónico.
3. 20215730001972 del 14 de septiembre de 2021, cuya modalidad es “Peticiones entre Entidades”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 26 de octubre 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 evidencia respuesta radicada a la solicitud. En mesa de trabajo con el GAC se identificó que esta petición entre entidades se encuentra duplicada y se dio respuesta por medio de Orfeo No. 20213000108171, la cual se respondió dentro de los términos legales.
4. 20215730001542 del 04 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, 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”. No se evidencia respuesta a la solicitud, solo se encuentra el concepto técnico firmado. El GAC determino que este radicado no pertenece PQRSD, sino a otro proceso de la entidad, indicando que se encuentra radicada y tipificada de manera errónea.
5. 20215680002152 del 21 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Queja” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 06 de diciembre 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”. En Mesa se trabajó con el GAC no se evidencia respuesta radicada por el sistema de gestión documental Orfeo a la solicitud, sin embargo, se valida envió de la respuesta por correo electrónico el día 9 de diciembre del 2021.
6. 20215680002282 del 12 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Peticiones entre Entidades” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 de diciembre 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 evidencia respuesta radicada a la solicitud; debido al carácter informativo de esta.
7. 20214600083402 del 07 de septiembre de 2021, cuya modalidad es “Peticiones entre Entidades” asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 20 de octubre 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”. En la mesa de trabajo con el Grupo de Atención al Ciudadano se identifico que no se generó radicado de salida.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- 20214600098852 del 26 de octubre de 2021, cuya modalidad es "Peticiónes entre Entidades" asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 07 de diciembre de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Se evidencia respuesta a la solicitud por correo electrónico de fecha 10 de noviembre de 2021 mediante oficio con radicado No. 20217030007531 del 09 de noviembre de 2021.

Se presenta la tabla resumen:

No. RADICADO	COMENTARIO
20217060005332	Mala tipificación (Notificación de tutela)
20215730002232	No se tipifica como PQRS, es un trámite
20215730001972	Solicitud duplicada, respuesta en el primer radicado
20215730001542	No se tipifica como PQRS, es un trámite
20215680002152	No se evidencia respuesta por Orfeo- Proceso desierto
20214600098852	Con respuesta y evidencia, mal finalizado en el Orfeo
20214600083402	Se responde con respuesta al mismo tema del mes de mayo 11
20215680002282	Es una notificación, (mala tipificación)

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

- 20216680000102 del 27 de octubre 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 noviembre de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". No se evidencia respuesta a la solicitud. En mesa de trabajo con el Grupo de Atención al Ciudadano no se recibió aclaración el caso por parte del responsable.
- 20216660000682 del 20 de agosto de 2021, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 03 de septiembre de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Con el Grupo de Atención al Ciudadano no se evidencia respuesta a la solicitud, solo el traslado interno para la respuesta de la solicitud
- 20214600107612 del 18 de noviembre de 2021, cuya modalidad es "Consultas" asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 02 de enero de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Con el Grupo de Atención al Ciudadano se identificó que se le dio respuesta de manera errónea a través de la numeración (2) errónea, por lo que no genera el cierre del radicado en el gestor documental.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Es importante que estos radicados sean verificadas las respuestas por el Grupo de Atención al Ciudadano, de existir un incumplimiento deberán remitir a la Oficina de Control Disciplinario Interna para lo de su competencia.

Ahora se presentan los radicados tipificados erradamente, con el consecutivo de comunicado (1. Salida oficio, 3. Memorando interno), así:

1. 20215700004251 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia respuesta radicada y enviada el 13 de diciembre de 2021 por correo electrónico. Con el Grupo de Atención al Ciudadano se identifico que se genera la radicación de manera errónea,
2. 20215700004241 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es "Otros", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400158401 del 23 de diciembre de 2021 firmado.
3. 20215700004231 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es "Otros", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400158401 del 23 de diciembre de 2021 firmado.
4. 20215700004221 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es "Otros", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 202124001583911 del 23 de diciembre de 2021 firmado.
5. 20215700004201 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es "Otros" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400160351 del 28 de diciembre de 2021 firmado.
6. 20215700004191 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es "Otros" asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- términos para atender las peticiones”. Se evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400158381 del 23 de diciembre de 2021 firmado.
7. 20215700004181 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400158371 del 23 de diciembre de 2021 firmado.
 8. 20215700004171 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia respuesta de notificación de certificación predial enviada el 21 de diciembre de 2021 por correo electrónico, mediante oficio No. 20215700004171 del 20 de diciembre de 2021.
 9. 20215700004161 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia respuesta de notificación de certificación predial enviada el 21 de diciembre de 2021 por correo electrónico mediante oficio No. 20215700004161 del 20 de diciembre de 2021.
 10. 20215700004141 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400158361 del 23 de diciembre de 2021 firmado.
 11. 20215700004131 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400158201 del 23 de diciembre de 2021 firmado.
 12. 20215700004071 del 17 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de diciembre 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400152371 del 13 de diciembre de 2021 firmado.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

13. 20215700003981 del 11 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 24 de diciembre 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud, con oficio de No. 20212400152381 del 13 de diciembre de 2021 firmado.
14. 20215700003541 del 21 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 06 de diciembre 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud, con un oficio de No. 20212400107531 del 11 de octubre de 2021 firmado.
15. 20215700002921 del 02 de septiembre 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 02 de octubre 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 evidencia respuesta enviada el 14 de septiembre de 2021 por correo electrónico.
16. 20215700004211 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20215700004211 del 16 de diciembre de 2021 firmado.
17. 20215700004151 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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 evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20215700004151 del 20 de diciembre de 2021 firmado.

En mesa de trabajo con el Grupo de Atención al Ciudadano se identificó que los numerales del 1 al 17, se radicaron de manera errónea al momento de ingresarlos al gestor documental por lo que no se le dio el cierre oportuno en este.

18. 20215700004121 del 24 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 06 de enero de 2022. 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 evidencia respuesta a la solicitud.
19. 20211400004383 del 27 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Otro” asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 07 de octubre de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días,





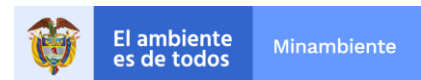
**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. No se evidencia respuesta a la solicitud. Con el Grupo de Atención al Ciudadano se identificó que este radicado no pertenece a PQRSD.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20215700004251	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004241	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004231	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004221	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004201	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004191	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004181	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004171	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004161	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004141	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004131	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004071	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700003981	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700003541	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700002921	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004211	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004151	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215700004121	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20211400004383	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 3

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los requerimientos radicados correspondientes a los meses de agosto y noviembre 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:





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20217570021342	11/11/2021	OTRO	DTPA	23/12/2021	20217660009521	22/11/2021
20217570021332	11/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	25/11/2021	20217660009511	22/11/2021
20217570020842	5/11/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTPA	26/11/2021	20217710009271	9/11/2021
20217570019342	28/10/2021	CONSULTA	DTPA	9/12/2021	20217660009551	17/12/2021
20217570019332	28/10/2021	CONSULTA	DTPA	9/12/2021	20217660009561	17/12/2021
20217570019212	22/10/2021	CONSULTA	DTPA	3/12/2021	20217570019212	17/12/2021
20217570019202	22/10/2021	CONSULTA	DTPA	3/12/2021	20217660009421	25/11/2021
20217570019182	22/10/2021	CONSULTA	DTPA	3/12/2021	20217660008931	9/11/2021
20217570019132	20/10/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDAS	DTPA	3/12/2021	20217660008931	9/11/2021
20217570018962	14/10/2021	CONSULTA	DTPA	25/11/2021	20217660009381	25/11/2021
20217570018782	8/10/2021	CONSULTA	DTPA	19/11/2021	20217660008841	2/11/2021
20217570018692	7/10/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTPA	19/11/2021	20217660008841	2/11/2021
20217570018682	7/10/2021	CONSULTA	DTPA	28/10/2021	20217710008531	06-10-2021
20217570021882	30/11/2021	CONSULTA	DTPA	11/01/2021	20227660000031	05/01/2022
20217570021872	30/11/2021	CONSULTA	DTPA	11/01/2021	20227660000041	05/01/2022
20217570021862	30/11/2021	CONSULTA	DTPA	11/01/2021	20217660010341	17/12/2021
20217570021802	30/11/2021	CONSULTA	DTPA	11/01/2021	20227660000051	05/01/2022
20217570017022	29/09/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTPA	20/10/2021	20217710008311	2/10/2021
20217570016982	28/09/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTPA	19/10/2021	20217570016982	28/10/2021
20217570016842	24/09/2021	CONSULTA	DTPA	5/11/2021	20217660008741	2/11/2021
20217570016832	24/09/2021	CONSULTA	DTPA	5/11/2021	20217660008751	2/11/2021
20217570016812	22/09/2021	CONSULTA	DTPA	3/11/2021	20217580008511	8/10/2021
20217570016662	13/09/2021	CONSULTA	DTPA	25/10/2021	20217660008431	8/10/2021
20217570016652	13/09/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTPA	4/10/2021	20217660007891	15/09/2021
20217570016582	13/09/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTPA	4/10/2021	20217660007951	28/09/2021
20217570016572	13/09/2021	CONSULTA	DTPA	25/10/2021	20217660008101	21/09/2021
20217570016562	13/09/2021	CONSULTA	DTPA	25/10/2021	20217660010281	15/12/2021
20217570016552	13/09/2021	CONSULTA	DTPA	25/10/2021	20217660022633	17/12/2021
20217570016472	9/09/2021	CONSULTA	DTPA	21/10/2021	20212450216062	21/12/2021
20217570016312	7/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	21/09/2021	20217660007871	14/09/2021
20217570015932	3/09/2021	CONSULTA	DTPA	15/10/2021	20217660007901	1/10/2021
20217570014672	30/08/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTPA	20/09/2021	20217660007681	8/09/2021
20217570014572	20/08/2021	CONSULTA	DTPA	10/01/2021	20217580007311	9/09/2021
20217570014562	20/08/2021	CONSULTA	DTPA	10/01/2021	20217660007261	6/09/2021



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20217570014542	20/08/2021	CONSULTA	DTPA	10/01/2021	20217660008941	2/11/2021
20217570014532	20/08/2021	CONSULTA	DTPA	10/01/2021	20217660009401	16/11/2021
20217570014522	20/08/2021	CONSULTA	DTPA	1/10/2021	20217660007251	6/09/2021
20217570014512	20/08/2021	CONSULTA	DTPA	1/10/2021	20217660008951	10/09/2021
20217570014502	20/08/2021	CONSULTA	DTPA	1/10/2021	20217660007241	6/09/2021
20217570014492	20/08/2021	CONSULTA	DTPA	1/10/2021	20217570014492	6/09/2021
20217570014482	20/08/2021	CONSULTA	DTPA	1/10/2021	20217660007711	8/09/2021
20217570014442	19/08/2021	QUEJA	DTPA	30/09/2021	20217570014442	19/08/2021
20217570014432	19/08/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTPA	9/09/2021	20217660007161	2/09/2021
20217570012642	2/08/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTPA	23/08/2021	20217570012642	2/10/2021
20217570000013	16/09/2021	CONSULTA	DTPA	28/09/2021	20217570000013	16/09/2021
20217210002102	16/09/2021	CONSULTA	DTOR	31/12/2021	20217210001971	1/12/2021
20217210002092	19/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	3/12/2021	20217030007831	25/11/2021
20217210002062	9/11/2021	CONSULTA	DTOR	21/12/2021	20217210001941	16/12/2021
20217210001842	17/10/2021	OTRO	DTOR	2/11/2021	20217210001901	2/11/2021
20217210001672	10/09/2021	OTRO	DTOR	13/09/2021	20217210001672	20/09/2021
20217210001512	23/08/2021	OTRO	DTOR	13/09/2021	20217210001601	12/09/2021
20217060004642	17/09/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTOR	01/11/2021	20211800105721	08/10/2021
20217210001502	23/08/2021	CONSULTA	DTOR	4/10/2021	20217210001591	6/09/2021
20217210001482	17/08/2021	OTRO	DTOR	7/09/2021	20217210001531	1/09/2021
20217200001942	24/09/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTOR	15/10/2021	20217200001942	1/10/2021
20217200001712	25/08/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTOR	15/09/2021	20217200001942	1/10/2021
20217200001522	3/08/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	17/08/2021	20217200001522	16/08/2021
20217190002392	12/11/2021	SOLICITUDES	DTOR	26/11/2021	20217190000781	19/11/2021
20217190001732	12/11/2021	CONSULTA	DTOR	14/10/2021	120217190001732	29/09/2021
20217180002832	6/10/2021	CONSULTA	DTOR	17/11/2021	2021718000283	20/10/2021
20217170002492	5/10/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTOR	26/10/2021	20217170000661	27/10/2021
20217170002462	4/10/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTOR	25/10/2021	20217170002462	16/11/2021
20217170002072	19/08/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	DTOR	9/09/2021	20217170000401	27/08/2021
20217160004592	14/09/2021	SOLICITUDES	DTOR	28/09/2021	20217160001041	20/09/2021
20217160003812	10/08/2021	SOLICITUDES	DTOR	24/08/2021	20217160003812	2/09/2021
20217160003762	3/08/2021	CONSULTA	DTOR	14/09/2021	20217160000951	9/09/2021
20217060006162	22/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	6/12/2021	20217030008151	13/12/2021
20217060006102	17/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	1/12/2021	20217030007961	2/12/2021



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20217060005982	10/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	24/11/2021	20217030007601	19/11/2021
20217060005732	3/11/2021	SOLICITUDES	DTOR	17/11/2021	20217030007951	3/12/2021
20214600108432	22/11/2021	DENUNCIAS	DTOR	04/01/2022	20217190001391	24/12/2021
20217060005502	26/10/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	9/11/2021	20217030007541	10/11/2021
20217060005492	25/10/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	15/11/2021	120217060005492	4/11/2021
20217060005392	15/10/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	5/11/2021	20217060005392	2/11/2021
20217060005072	6/10/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	27/10/2021	120217060005072	5/11/2021
20217060004892	1/10/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	22/10/2021	20217170000631	13/10/2021
20217060004842	30/09/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	21/10/2021	20217200000201	14/10/2021
20217060004792	28/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	19/10/2021	20217190000751	28/10/2021
20217060004732	24/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	8/10/2021	20217060004732	8/10/2021
20217060004732	17/09/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	8/10/2021	20211800105721	8/10/2021
20217060004552	10/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	24/09/2021	20217060004552	21/09/2021
20217060004482	8/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	22/09/2021	20217060004482	18/09/2021
20217060004272	22/09/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	10/09/2021	20217030006221	29/09/2021
20217060004022	27/08/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	10/09/2021	120217060004022	31/08/2021
20217060003992	26/08/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	16/09/2021	20217030005701	31/08/2021
20217060003882	11/08/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	1/10/2021	20211800108761	13/10/2021
20217060003882	11/08/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	1/09/2021	20211800108761	13/10/2021
20217060003872	10/08/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	31/08/2021	20217060003872	6/10/2021
20217060003862	10/08/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	24/08/2021	120217060003862	20/08/2021
20217060003522	2/08/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	16/08/2021	20217060003522	17/08/2021
20217010004702	23/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	7/10/2021	20217030006241	1/10/2021
20217010004692	23/09/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	14/10/2021	20217010004692	4/10/2021
20217010004682	17/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	1/10/2021	20217010004682	24/09/2021
20216760000302	19/10/2021	OTRO	DTCA	9/11/2021	20216760000302	17/11/2021
20216760000202	19/08/2021	RECLAMO	DTCA	9/09/2021	20216760000202	28/09/2021
20216720007482	25/10/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	26/10/2021	20216720003191	25/10/2021
20216720007382	13/10/2021	CONSULTA	DTCA	24/11/2021	20216720007382	8/11/2021
20216720005922	23/09/2021	CONSULTA	DTCA	04-11.2021	20216720002651	26/10/2021
20216720004922	18/08/2021	CONSULTA	DTCA	29/09/2021	20216550003781	8/09/2021
20216710004212	26/10/2021	DENUNCIAS	DTCA	16/11/2021	20216710005131	9/11/2021
20216710004132	19/10/2021	SOLICITUDES	DTCA	2/11/2021	20216710004132	4/11/2021



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20216710004112	12/10/2021	CONSULTA	DTCA	23/11/2021	20216550005031	8/11/2021
20216710003522	9/09/2021	SOLICITUDES	DTCA	23/09/2021	20216710003522	21/09/2021
20216700000742	8/10/2021	SOLICITUDES	DTCA	22/10/2021	20216700000742	29/10/2021
20216700000732	6/10/2021	DENUNCIAS	DTCA	27/10/2021	20216700001151	14/10/2021
20216700000522	18/08/2021	OTRO	DTCA	8/09/2021	20216700000522	17/09/2021
20216680000132	11/11/2021	CONSULTA	DTCA	23/12/2021	120216680000132	12/11/2021
20216680000102	27/10/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	17/11/2021	20216680000491	27/10/2021
20216680000082	2/09/2021	CONSULTA	DTCA	14/10/2021	20216680000082	7/09/2021
20216680000072	11/08/2021	CONSULTA	DTCA	22/09/2021	120216680000072	12/09/2021
20216660001022	04/11/2021	CONSULTA	DTCA	17/12/2021	20216660005671	15/12/2021
20216680000062	11/08/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	1/09/2021	120216680000062	19/08/2021
20216660004361	14/09/2021	SOLICITUDES	DTCA	28/09/2021	20216550001791	7/09/2021
20216660000932	12/10/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	26/10/2021	20216660005131	27/10/2021
20216660000912	6/10/2021	SOLICITUDES	DTCA	20/10/2021	20216530005101	11/10/2021
20216660000882	1/10/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	22/10/2021	20216660000882	15/10/2021
20216660000812	21/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	5/10/2021	20216660000812	15/10/2021
20216660000762	8/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	22/09/2021	20216660000762	13/09/2021
20216660000722	31/08/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	14/09/2021	20216660004651	4/10/2021
20216660000702	30/08/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	20/09/2021	20216660000702	20/09/2021
20216660000632	2/08/2021	DENUNCIAS	DTCA	23/08/2021	20216660003741	9/08/2021
20216560004672	10/11/2021	CONSULTA	DTCA	22/12/2021	20216560004672	17/11/2021
20216560004272	28/10/2021	CONSULTA	DTCA	12/09/2021	20216560004272	18/11/2021
20216560004242	28/10/2021	CONSULTA	DTCA	9/12/2021	20216550005111	16/11/2021
20216560004192	22/10/2021	DENUNCIAS	DTCA	12/11/2021	20216710005131	8/11/2021
20216560003912	4/10/2021	CONSULTA	DTCA	15/11/2021	20216550004711	19/10/2021
20216560003572	13/09/2021	CONSULTA	DTCA	25/10/2021	20216560003572	4/10/2021
20216560003502	8/09/2021	CONSULTA	DTCA	20/10/2021	20216550004431	6/10/2021
20216260001072	22/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAO	6/12/2021	20216260001072	23/11/2021
20216260001042	28/12/2021	CONSULTA	DTAO	28/12/2021	20216000003702	16/11/2021
20216240001662	29/11/2021	SOLICITUDES	DTAO	11/01/2022	20216240000281	27/12/2021
20216260000882	26/10/2021	SOLICITUDES	DTAO	9/11/2021	20216260000882	28/10/2021
20216260000872	25/10/2021	SOLICITUDES	DTAO	8/11/2021	20216260000872	29/10/2021



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20216240001432	12/10/2021	SOLICITUDES	DTAO	26/10/2021	20216240001432	9/11/2021
20216240001242	16/09/2021	SOLICITUDES	DTAO	30/09/2021	20216240000201	22/09/2021
20216000003702	16/11/2021	CONSULTA	DTAO	28/12/2021	20216000003702	16/11/2021
20215730002302	8/10/2021	OTRO	DTAN	7/12/2021	20215730001611	11/10/2021
20215730002042	28/09/2021	OTRO	DTAN	19/10/2021	20212300129761	16/11/2021
20215730002022	20/09/2021	OTRO	DTAN	11/10/2021	20212300129771	16/11/2021
20215730001982	30/08/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	20/09/2021	20213000108171	12/10/2021
20215730001722	30/08/2021	OTRO	DTAN	20/09/2021	20212300129781	16/11/2021
20215730001712	29/08/2021	OTRO	DTAN	19/09/2021	20212300115761	19/10/2021
20215730001702	29/08/2021	OTRO	DTAN	19/09/2021	20212300115781	25/10/2021
20215730001692	29/08/2021	OTRO	DTAN	19/09/2021	20212300115791	25/10/2021
20215730001662	19/08/2021	SOLICITUDES	DTAN	2/09/2021	20215730001662	7/10/2021
20215700002651	30/08/2021	OTRO	DTAN	20/09/2021	20215700002651	17/09/2021
20215690001132	20/08/2021	CONSULTA	DTAN	1/10/2021	20215690000531	13/09/2021
20215680002232	4/11/2021	CONSULTA	DTAN	16/12/2021	20215680002232	13/12/2021
20215680002192	21/10/2021	RECLAMO	DTAN	11/11/2021	20215680002192	23/11/2021
20215680002162	21/10/2021	CONSULTA	DTAN	2/12/2021	20213000148391	6/12/2021
20215680002132	20/10/2021	CONSULTA	DTAN	1/12/2021	20215680002132	16/11/2021
20215680002122	20/10/2021	CONSULTA	DTAN	1/12/2021	20215680002122	10/11/2021
20215680002022	5/10/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	19/10/2021	20215680002701	11/10/2021
20215680001882	30/08/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	13/09/2021	20215680001882	2/09/2021
20215680001832	12/08/2021	CONSULTA	DTAN	23/09/2021	20215680001832	20/08/2021
20215680001792	11/08/2021	CONSULTA	DTAN	22/09/2021	20215680001792	20/08/2021
20215160015502	24/11/2021	OTRO	DTAM	15/12/2021	20215160007211	29/11/2021
20215160015422	22/11/2021	OTRO	DTAM	13/12/2021	20215160007371	1/12/2021
20215160015352	18/11/2021	OTRO	DTAM	9/12/2021	20215160007091	24/11/2021
20215160015332	18/11/2021	OTRO	DTAM	9/12/2021	20215160007111	25/11/2021
20215160015212	11/11/2021	OTRO	DTAM	2/12/2021	20215160007061	22/11/2021
20215160015132	9/11/2021	OTRO	DTAM	30/11/2021	20215160006921	17/11/2021
20215160015122	9/11/2021	OTRO	DTAM	30/11/2021	20215160006931	17/11/2021
20215160015112	9/11/2021	OTRO	DTAM	30/11/2021	20215160006941	17/11/2021
20215160015102	9/11/2021	OTRO	DTAM	30/11/2021	20215160006951	17/11/2021



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3491
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20215160014782	4/11/2021	OTRO	DTAM	25/11/2021	20215160006821	11/11/2021
20215160013502	26/10/2021	OTRO	DTAM	16/11/2021	20215160006501	10/11/2021
20215160013492	26/10/2021	OTRO	DTAM	16/11/2021	20215160006241	9/11/2021
20215160013472	25/10/2021	OTRO	DTAM	15/11/2021	20215160006741	10/11/2021
20215160013452	25/10/2021	OTRO	DTAM	15/11/2021	20215160007041	22/11/2021
20215160013332	12/10/2021	OTRO	DTAM	2/11/2021	20215160006511	10/11/2021
20215160012452	4/10/2021	OTRO	DTAM	25/10/2021	20215160005921	25/10/2021
20215160011722	29/09/2021	OTRO	DTAM	20/10/2021	20215160005521	8/10/2021
20215160011702	29/09/2021	OTRO	DTAM	20/10/2021	20215160005511	8/10/2021
20215160011352	16/09/2021	OTRO	DTAM	7/10/2021	20215160004931	24/09/2021
20215160011162	9/09/2021	OTRO	DTAM	30/09/2021	20215160004861	20/09/2021
20215160009652	1/09/2021	OTRO	DTAM	22/09/2021	20215160004571	7/09/2021
20215160009632	1/09/2021	OTRO	DTAM	22/09/2021	20215160004551	7/09/2021
20215160009612	1/09/2021	OTRO	DTAM	22/09/2021	20215160004561	7/09/2021
20215160009512	26/08/2021	OTRO	DTAM	16/09/2021	20215160004561	7/09/2021
20215160009492	24/08/2021	OTRO	DTAM	14/09/2021	20215160004451	2/09/2021
20215160009282	13/08/2021	OTRO	DTAM	3/09/2021	20215160004871	21/09/2021
20215160009232	10/08/2021	OTRO	DTAM	31/08/2021	20215160004241	23/08/2021
20215160009192	5/08/2021	OTRO	DTAM	26/08/2021	20215160003861	6/08/2021
20215160008592	3/08/2021	OTRO	DTAM	24/08/2021	20215160003961	12/08/2021
20215130010082	2/09/2021	OTRO	DTAM	23/09/2021	20215130004441	2/09/2021
20214600107992	19/11/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/12/2021	20214600107992	29/11/2021
20214600107712	18/11/2021	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	9/12/2021	20214600107712	26/11/2021
20214600107462	18/11/2021	QUEJA	NIVEL CENTRAL	9/12/2021	20217160002221	2/12/2021
20214600106222	12/11/2021	QUEJA	NIVEL CENTRAL	3/12/2021	20217160002191	30/11/2021
20214600106072	12/11/2021	QUEJA	NIVEL CENTRAL	3/12/2021	20217160002211	2/12/2021
20214600105982	11/11/2021	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	2/12/2021	20217160002201	2/12/2021
20214600105702	10/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	24/11/2021	20214600105702	25/11/2021
20214600105172	9/11/2021	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	21/12/2021	20214600105172	17/11/2021
20214600105082	9/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	23/11/2021	20214600105082	22/11/2021
20214600104312	8/11/2021	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	29/11/2021	20216200004781	25/11/2021



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3491
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20214600104202	8/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/11/2021	20217030007661	24/11/2021
20214600104192	8/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/11/2021	20217030007691	24/11/2021
20214600104182	8/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/11/2021	20217030007711	24/11/2021
20214600104172	8/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/11/2021	20217030007751	24/11/2021
20214600104162	8/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/11/2021	20217030007781	24/11/2021
20214600104152	8/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/11/2021	20217030007811	24/11/2021
20214600094952	11/10/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/11/2021	20212000117891	29/10/2021
20214600103792	5/11/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	19/11/2021	20214600103792	24/11/2021
20214600086392	16/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/10/2021	20202000068801	05/10/2021
20214600102942	4/11/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/11/2021	20214600102942	16/12/2021
20214600102092	3/11/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	17/11/2021	20217030007951	3/12/2021
20214600101712	3/11/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	17/11/2021	20217030007551	12/11/2021
20214600101692	2/11/2021	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	14/12/2021	20216720003411	16/11/2021
20214600101562	2/11/2021	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	23/11/2021	20214600101562	22/11/2021
20214600100522	2/11/2021	OTRO	NIVEL CENTRAL	23/11/2021	20217160002241	6/12/2021
20214600100432	2/11/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/11/2021	20214600100432	25/11/2021
20214600099982	29/10/2021	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	19/11/2021	20217160002181	30/11/2021
20214600099342	27/10/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	10/11/2021	20217030007471	5/11/2021
20214600098092	22/10/2021	OTRO	NIVEL CENTRAL	12/11/2021	20217160001311	4/11/2021
20214600097882	21/10/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/11/2021	20214600097882	21/10/2021
20214600097692	20/10/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/11/2021	20217030007491	5/11/2021
20214600097622	20/10/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	3/11/2021	20214600097622	26/10/2021
20214600096972	19/10/2021	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	30/11/2021	20217660009241	12/11/2021
20214600096852	19/10/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	2/11/2021	20216720002951	20/10/2021
20214600096842	19/10/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	2/11/2021	20216720002941	20/10/2021
20214600095542	12/10/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	26/10/2021	20217190000671	20/10/2021
20214600095262	12/10/2021	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2/11/2021	20216660005531	2/12/2021
20214600095202	12/10/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/10/2021	20214600094952	28/10/2021
20214600093712	7/10/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	21/10/2021	20214600093712	11/10/2021



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20214600093522	6/10/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/10/2021	20217190000761	3/11/2021
20214600093492	6/10/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	20/10/2021	20214600093492	13/10/2021
20214600093092	6/10/2021	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	27/10/2021	20214600093092	13/10/2021
20214600092472	5/10/2021	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	16/11/2021	20216710004841	26/10/2021
20214600091992	5/10/2021	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	26/10/2021	20217190000641	12/10/2021
20214600091702	4/10/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/10/2021	20214600091702	5/10/2021
20214600091192	4/10/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL C ENTRAL	25/11/2021	20212300129801	16-11-2021
20214600089902	29/09/2021	OTRO	NIVEL ENTRAL	20/10/2021	202146000089902	14/10/2021
20214600089602	28/09/2021	QUEJA	OTRO	19/10/2021	20216720002841	26/10/2021
20214600089072	27/09/2021	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	18/10/2021	20214600089072	26/10/2021
20214600088952	27/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/10/2021	20216710004581	7/10/2021
20214600088212	23/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	7/10/2021	2021142500020680	8/10/2021
20214600087602	21/09/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/10/2021	20217160001121	29/09/2021
20214600087382	20/09/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/10/2021	20214600087382	22/09/2021
20214600086762	17/09/2021	OTRO	NIVEL CENTRAL	8/10/2021	20215240004991	28/09/2021
20214600086662	17/09/2021	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	8/10/2021	20216710004291	29/09/2021
20214600086222	16/09/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/10/2021	20217660008091	21/09/2021
20214600086112	15/09/2021	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	6/10/2021	20217030006281	6/10/2021
20214600085962	15/09/2021	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	6/10/2021	20214600085962	1/10/2021
20214600085792	14/09/2021	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	5/10/2021	20216720002731	15/10/2021
20214600085402	14/09/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	28/09/2021	20214600085402	5/10/2021
20214600084872	13/09/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	27/09/2021	20217030006211	29/09/2021
20214600084802	10/09/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	24/09/2021	20214600084802	23/09/2021
20214600084542	10/09/2021	OTRO	NIVEL CENTRAL	1/10/2021	20214600084542	21/09/2010
20214600084362	9/09/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	30/09/2021	20217180000701	17/09/2021
20214600084002	9/09/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	22/09/2021	20217160000961	14/09/2021
20214600081042	1/09/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	15/09/2021	20214600081042	17/09/2021
20214600079902	31/08/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/09/2021	20217170000571	7/09/2021



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20214600078392	25/08/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/09/2021	20217190000541	3/09/2021
20214600077932	24/08/2021	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	14/09/2021	20217660007151	31/08/2021
20214600077662	23/08/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/09/2021	20214600077662	26/08/2021
20214600077642	23/08/2021	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	13/09/2021	20214600077642	21/09/2021
20214600075972	18/08/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	1/09/2021	20217160000911	24/08/2021
20214600075312	13/08/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	27/08/2021	20216530003051	4/08/2021
20214600075022	12/08/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	26/08/2021	20217030005611	3/08/2021
20214600074482	11/08/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/09/2021	20216660004151	2/09/2021
20214600074462	11/08/2021	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/09/2021	20216550001791	11/10/2021
20214600074302	11/08/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	25/08/2021	20217030005391	17/08/2021
20214600073792	9/08/2021	QUEJA	NIVEL CENTRAL	30/08/2021	120214600073792	31/08/2021
20214600072182	5/08/2021	OTRO	NIVEL CENTRAL	25/08/2021	20216660004041	26/08/2021
20214600071612	4/08/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/08/2021	20212300079601	7/09/2021
20214600071602	4/08/2021	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	18/08/2021	20214600071602	5/08/2021
20214600070752	3/08/2021	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	14/09/2021	20217660007201	9/09/2021

Tabla No 1: Fuente Grupo de Control Interno.

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

Es necesario que el Grupo de Procesos Corporativos y Atención al Ciudadano 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 agosto-noviembre del 2021, así mismo se fortalezcan los controles que permitan asegurar que se atiendan de manera oportuna por parte de los responsables de la PQRSD de la entidad, las diferentes solicitudes.

OBSERVACIONES

1. No se atendió oportunamente el radicado No 20217180003302 del 23 de noviembre de 2021, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 03 de enero 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3491
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. El Grupo de Atención al Ciudadano identificó que el motivo de la extemporaneidad fue por falta de información del peticionario.

2. No se atendió oportunamente el radicado No 20217060005922 del 08 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Peticiones de interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 31 diciembre 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. El Grupo de Atención al Ciudadano identificó que el motivo de la extemporaneidad fue por falta de personal.
3. No se atendió oportunamente el radicado No 20216560004692 del 11 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 24 diciembre 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
4. No se atendió oportunamente el radicado No 20215730002562 del 05 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 20 diciembre 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. El Grupo de Atención al Ciudadano se identificó que este radicado está mal tipificado debido a que no es una PQRSD, por lo tanto, no le aplican los tiempos de respuesta.
5. No se atendió oportunamente el radicado No 20215730002292 del 05 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 22 noviembre 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. El Grupo de Atención al Ciudadano identificó que el motivo de la extemporaneidad fue debido a la necesidad de un concepto técnico para dar respuesta al peticionario, no se informó al peticionario la ampliación del término de respuesta.
6. No se atendió oportunamente el radicado No 20214600072512 del 05 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 16 octubre 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
7. No se atendió oportunamente el radicado No 20214600110302 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 11 enero 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre 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

RECOMENDACIONES

1. 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.
2. El Grupo de Atención al Ciudadano 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.
3. Es importante que la Entidad continúe con las campañas para 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

1. La modalidad de petición más solicitada en el periodo de agosto 1 al 30 de noviembre del 2021 fue "Consulta" con 102 casos para un 29%, le sigue "Otro" con 74 casos equivalente al 21%, seguidas de "Peticiones entre Entidades" con 56 casos para un 16%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es la Dirección Territorial Orinoquía DTOR con un 26% seguido del Nivel Central con el 26%.
2. Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de agosto al 30 de noviembre de 2021 fue el "Email" con 136 solicitudes que equivale al 39%; seguido de "Internet-Orfeo" con 127 solicitudes, que equivale al 37%.
3. Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 de agosto al 30 de noviembre de 2021, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 15.19% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 408 a 346 solicitudes.

GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: SHB y YYP

Revisado por: Viviana Rocío Durán



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3491
www.parquesnacionales.gov.co