



**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 FEBRERO AL 28 DE FEBRERO DE 2022

Bogotá D.C., 11 de abril de 2022



GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad mostrar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 de febrero al 28 de febrero de 2022, 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 febrero al 28 de febrero de 2022, se recibieron 62 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 febrero al 28 de febrero de 2022 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



El ambiente
es de todos

Minambiente



**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 Atención al Ciudadano.

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 Atención al Ciudadano.



El ambiente es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co

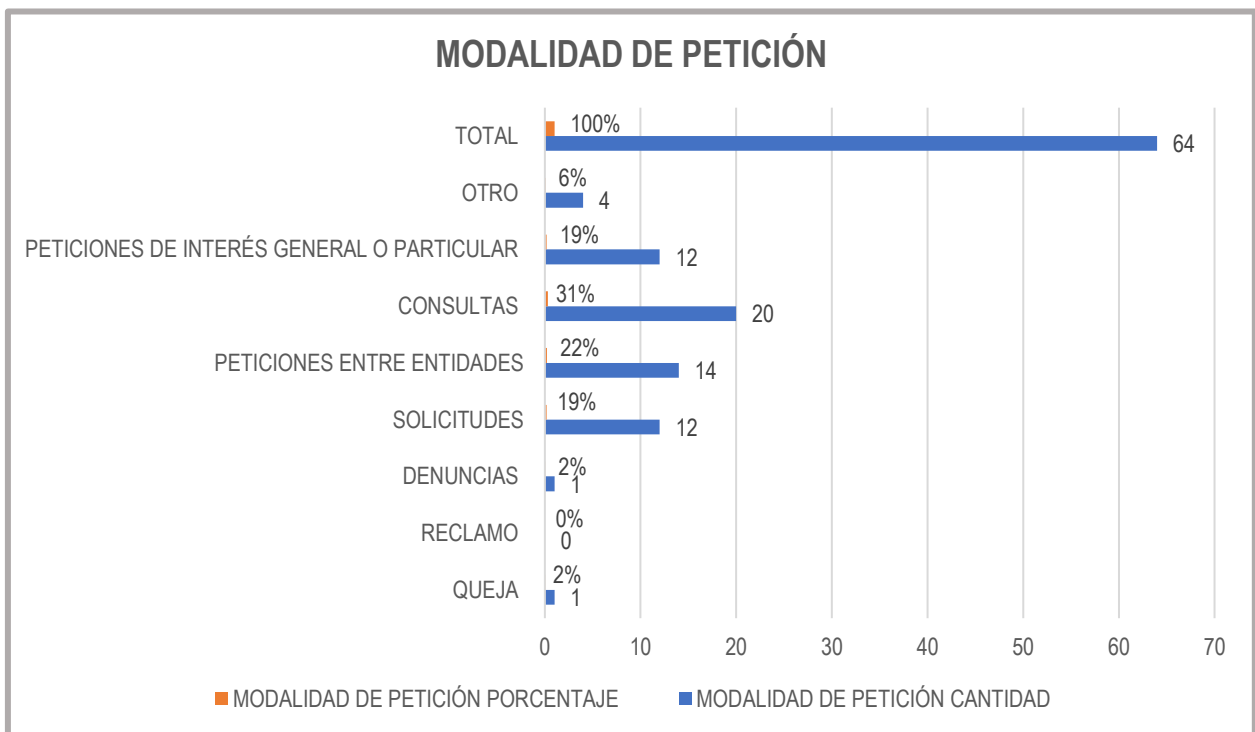


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:

1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 de febrero al 28 de febrero de 2022 y el 01 de febrero al 28 de febrero de 2021.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Atención al ciudadano.

De 64 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Consulta” con 20 casos equivalente al 31% seguido de, “Peticiónes entre entidades” con 14 casos equivalente al 22%, “Peticiónes de interés general o particular” con 12 casos equivalente al 19%, “Solicitudes” con 12 casos que representan el 19%; “Otro” 4 casos que equivale al 6%, “Denuncias” con 1 caso equivalente al 2%, “Queja” con 0 casos equivalentes al 0% y “Reclamo” con 0 casos equivalentes al 0%.

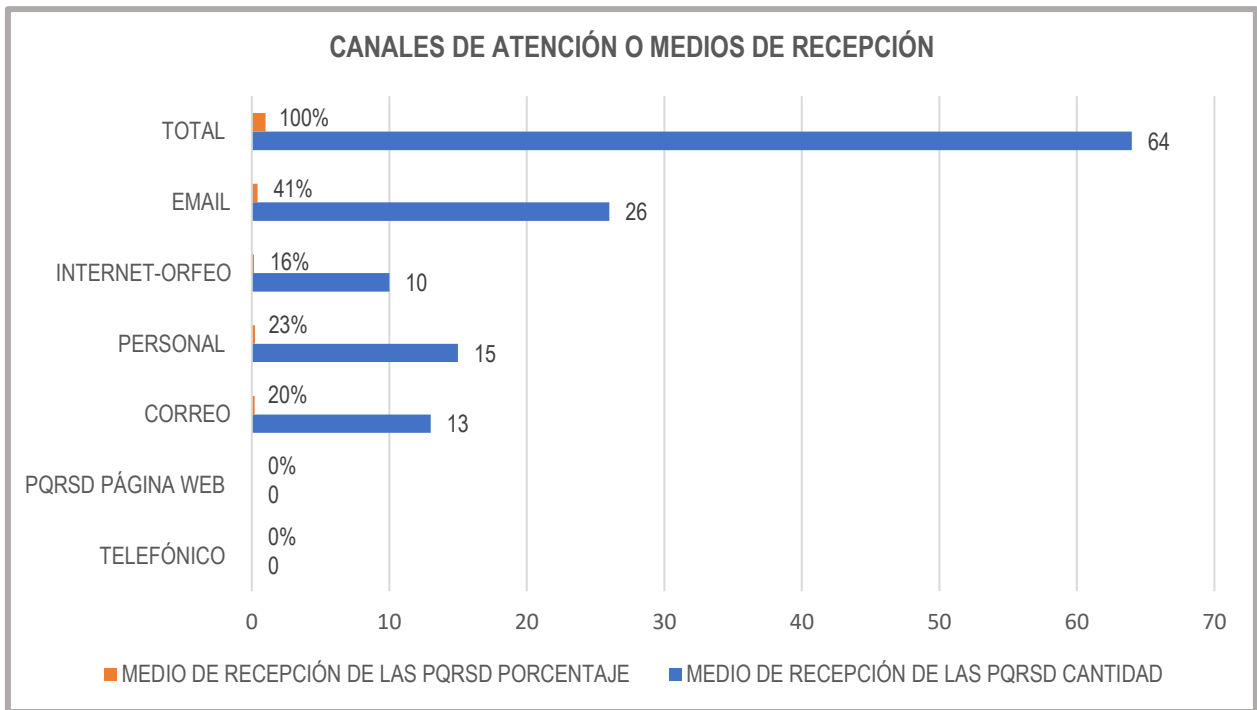


El ambiente
es de todos

Minambiente



GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN



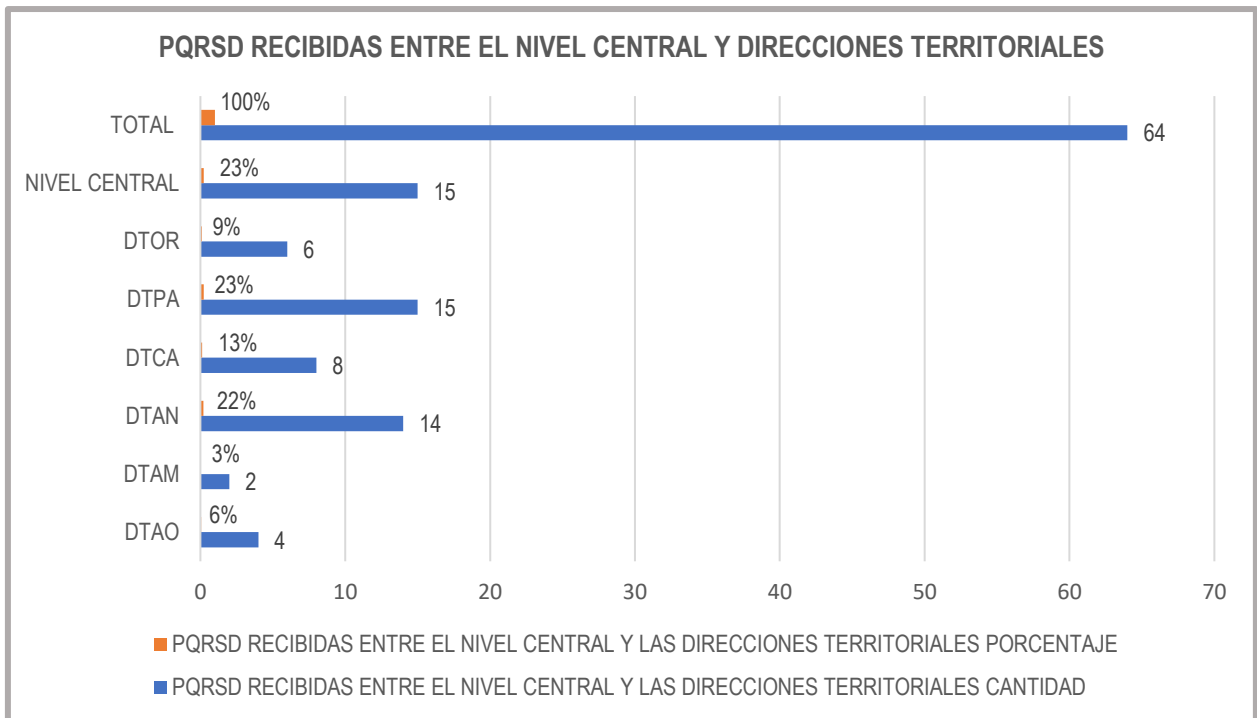
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email" con 26 radicados, que equivale al 41%, el "Personal" con 15 solicitudes equivalente al 23%, el "Correo", con 13 solicitudes que equivale al 20%; seguido del "Internet-Orfeo" con 10 radicados que equivale al 16%, "PQRS Página Web" con 0 radicados, que equivale al 0% y "Telefónico" con 0 radicados equivalente al 0%.



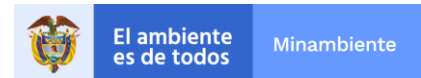
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

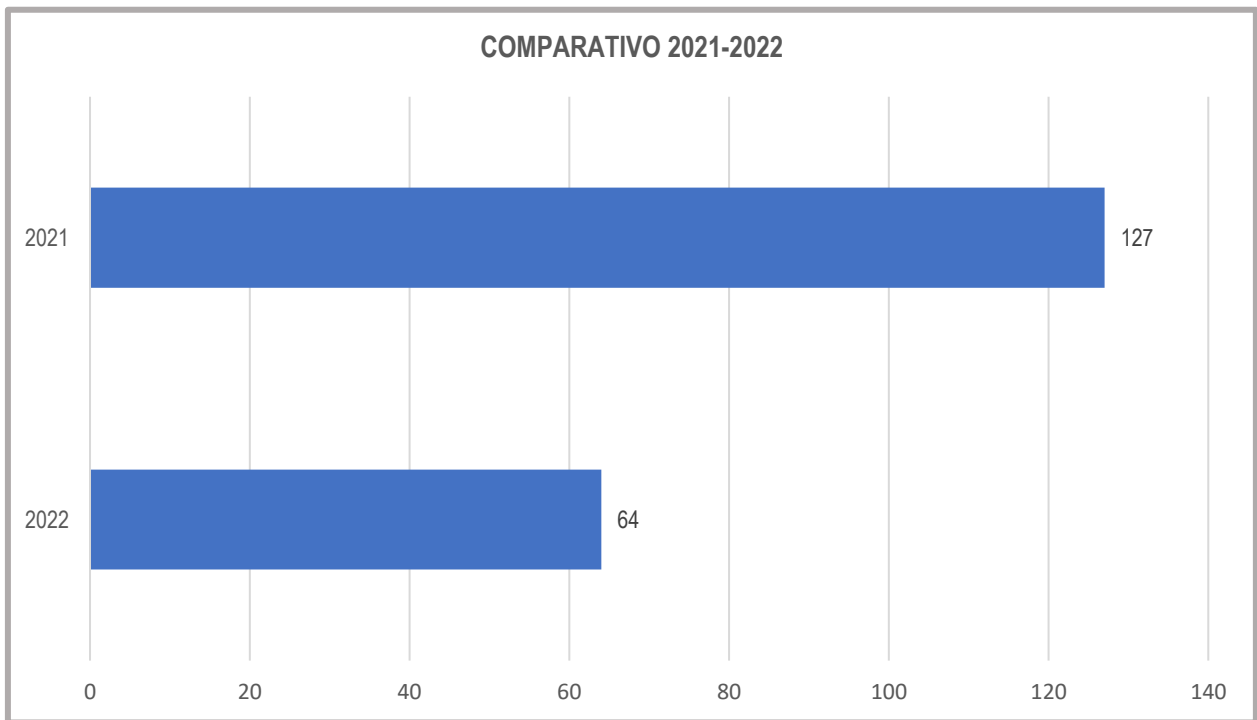
Según la gráfica el 23% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Pacífico con 15 peticiones, el 23% de las peticiones fueron recibidas en Nivel Central con 15 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 22%, lo que corresponde a 14 peticiones; la Dirección Territorial Caribe con el 13%, lo que corresponde a 8 peticiones; seguido por la Dirección Territorial Orinoquia con 9%, lo que corresponde a 6 peticiones; la Dirección Territorial Andes Orientales con el 6%, lo que corresponde a 4 peticiones y la Dirección Territorial Amazonia con el 3%, lo que corresponde a 2 peticiones.





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE FEBRERO AL 28 DE FEBRERO DE 2021 Y EL 1° DE FEBRERO AL 28 DE FEBRERO DE 2022



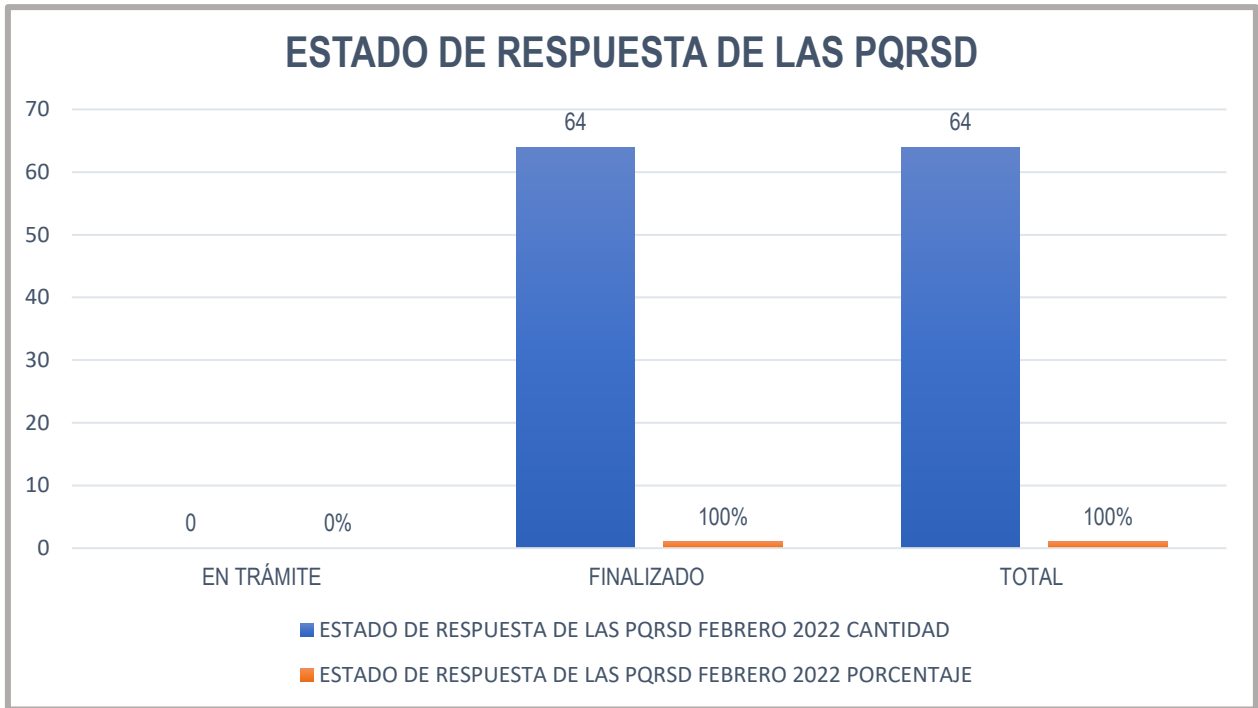
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de febrero al 28 de febrero de 2022, se radicaron 64 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue "Consultas "con 20 radicados, cuando para el mismo periodo del año 2021 se radicaron 127 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue "Otro "con 57 radicados disminuyendo en 65 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 64 solicitudes radicadas, 64 equivalente al 100% las cuales fueron contestadas dentro de los términos legales y a la fecha de elaboración del presente informe están 0 radicados pendientes de respuesta.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD 01 de febrero de 2022 al 28 de febrero de 2022, se pudo constatar que diecinueve (19) requerimientos radicados, no guardan la trazabilidad de las respuestas a los mismos, los cuales son:

Para los siguientes 13 radicados no se identifica en el gestor documental la evidencia del envío de respuesta al peticionario, así:



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

1. 20227570002092 del 28 de febrero de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 11 de abril 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 el día 14 de marzo 2022.
2. 20227570001892 del 17 de febrero de 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 31 de marzo 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 el día 03 de marzo de 2022.
3. 20227570001882 del 17 de febrero de 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 31 de marzo 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 el día 03 de marzo de 2022.
4. 20227570001712 del 14 de febrero de 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 de marzo 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 el día 14 de marzo de 2022.
5. 20227570001702 del 14 de febrero 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 de marzo 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 el día 03 de marzo de 2022.
6. 20227570001692 del 14 de febrero 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 de marzo 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 radicado el día 03 de marzo de 2022.
7. 20226260000112 del 09 de febrero 2022, cuya modalidad es “Solicitudes” asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 23 de marzo 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 radicado el día 09 de febrero de 2022.
8. 20225700016252 del 28 de febrero 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de abril 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 radicado el día 11 de marzo de 2022.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

9. 20225700000961 del 21 de febrero 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 04 de abril 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 el día 11 de marzo de 2022.
10. 20225700000371 del 04 de febrero 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de marzo 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 el día 21 de febrero de 2022.
11. 20225160001622 del 09 de febrero 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 23 de marzo 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 el día 18 de febrero de 2022.
12. 20225160001152 del 04 de febrero 2022, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de marzo 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 el día 01 de marzo de 2022.
13. 20224600016072 del 25 de febrero 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de abril 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 25 de febrero de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227570002092	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20227570001892	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20227570001882	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20227570001712	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20227570001702	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20227570001692	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20226260000112	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225700016252	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225700000961	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225700000371	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

No RADICADO	COMENTARIO
20225160001622	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225160001152	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20224600016072	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario

Para los siguientes 3 radicados cuentan con la respuesta, pero sin firma en el gestor documental, así:

1. 20226680000022 del 16 de febrero 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 30 de marzo 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 el día 17 de febrero de 2022.
2. 20226680000012 del 09 de febrero 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 23 de marzo 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 el día 09 de febrero de 2022.
3. 20224600011642 del 11 de febrero 2022, cuya modalidad es "Peticiones entre entidades", asignada Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 28 de marzo 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 el día 11 de febrero de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20226680000022	Radicado de respuesta sin firma
20226680000012	Radicado de respuesta sin firma
20224600011642	Radicado de respuesta sin firma

Es importante precisar que el Grupo de Control Interno en la verificación realizada a los radicados que se encuentran en el periodo de febrero 2022, no se encontró envío de la respuesta al peticionario.

1. 20227570001722 del 14 de febrero 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 28 de marzo 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 el día 25 de marzo de 2022.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227570001722	Radicado de respuesta sin firma y no tiene evidencia de envió al peticionario

Es importante precisar que el Grupo de Control Interno en la verificación realizada a los radicados que se encuentran en el periodo de febrero 2022, no se encontró la trazabilidad del radicado, así:

1. 20226260000102 del 04 de febrero 2022, cuya modalidad es “Queja”, asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 18 de marzo 2022. 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 que el radicado se encuentra duplicado, no indican el radicado por el que se dio respuesta ni el número de radicado que la contiene.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20226260000102	Radicado duplicado y sin trazabilidad

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados pendientes de respuesta correspondientes al mes de enero 2022, 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
20225690015182	23/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	06/04/2022	20225690000611	01/03/2022
20225690000122	22/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	05/04/2022	20225690000601	03/03/2022
20225680016022	25/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	11/04/2022	20225680001201	22/03/2022
20225680016012	25/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	11/04/2022	20225680001211	22/03/2022
20225680015992	25/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	11/04/2022	20225680001221	22/03/2022
20225680015982	25/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	11/04/2022	20225680001231	22/03/2022
20225680000202	23/02/2022	SOLICITUDES	DTAN	06/04/2022	20225680000911	07/03/2022
20225680000172	17/02/2022	SOLICITUDES	DTAN	31/03/2022	20225680000981	08/03/2022
20225680000032	04/02/2022	SOLICITUDES	DTAN	18/03/2022	20225680000951	08/03/2022
20225540015742	25/02/2022	SOLICITUDES	DTAN	11/04/2022	20225520000981	07/03/2022



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20225540000562	09/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	23/03/2022	20225520000501	11/02/2022
20226260000122	09/02/2022	SOLICITUDES	DTAO	23/03/2022	20226260000651	18/02/2022
20226200000462	09/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	23/03/2022	20226200000551	01/03/2022
20226710000392	09/02/2022	OTRO	DTCA	23/03/2022	20226710000961	15/02/2022
20226710000212	02/02/2022	CONSULTA	DTCA	16/03/2022	20226710001541	11/03/2022
20226660000092	24/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	08/04/2022	20226660001521	28/03/2022
20226660000082	24/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	08/04/2022	20226660001301	28/02/2022
20226660000062	21/02/2022	CONSULTA	DTCA	04/04/2022	20226660001331	22/03/2022
20226610000542	18/02/2022	SOLICITUDES	DTCA	04/03/2022	20226530001811	10/03/2022
20227060000632	25/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	11/03/2022	20227030000861	03/03/2022
20227060000582	21/02/2022	SOLICITUDES	DTOR	07/03/1011	20227030000781	02/03/2022
20227060000552	15/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	01/03/2022	20227030000751	28/02/2022
20227060000542	15/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	01/03/2022	20227030000531	15/02/2022
20227060000282	02/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	16/03/2022	20227030000191	10/02/2022
20227060000222	02/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	16/03/2022	20222300048051	08/02/2022
20227570002102	28/02/2022	CONSULTA	DTPA	11/04/2022	20227660002001	15/03/2022
20227570002062	23/02/2022	CONSULTA	DTPA	06/04/2022	20227660001341	15/03/2022
20227570002052	23/02/2022	DENUNCIAS	DTPA	06/04/2022	20227660001581	28/03/2022
20227570002012	22/02/2022	CONSULTA	DTPA	05/04/2022	20227660002031	28/03/2022
20227570001852	17/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	31/03/2022	20227660001461	08/03/2022
20227570001822	16/02/2022	CONSULTA	DTPA	30/03/2022	20227660002111	30/03/2022
20227570001792	16/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	30/03/2022	20227660001681	22/03/2022
20227570001782	16/02/2022	CONSULTA	DTPA	30/03/2022	20227660002101	30/03/2022
20224600016522	28/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/04/2022	20227030000871	04/03/2022
20224600016102	25/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/04/2022	20222300061881	07/03/2022
20224600016002	25/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/04/2022	20227180000561	24/03/2022
20224600014852	23/02/2022	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	06/04/2022	20227030000641	24/02/2022
20224600013372	17/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	31/03/2022	20227030000721	28/02/2022
20224600012112	14/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/03/2022	20227500001131	22/02/2022
20224600011922	14/02/2022	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	29/03/2022	20227030000541	17/02/2022



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20224600011332	10/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/03/2022	20227580001191	28/02/2022
20224600010512	09/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	23/03/2022	20226660000911	28/02/2022
20224600010382	09/02/2022	SOLICITUDES	NIVEL CENTRAL	23/03/2022	20227030000561	23/02/2022
20224600009752	07/02/2022	OTRO	NIVEL CENTRAL	22/03/2022	20227160000671	15/02/2022
20224600007392	02/02/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	16/03/2022	20225500000351	03/02/2022

Tabla No 1: Fuente Grupo de Atención al Ciudadano

Lo anterior evidencia que se tienen los registros de los datos incorporados en el Gestor Documental ORFEO para los radicados correspondientes al periodo febrero 2022 que estaban pendientes de tramitar en los tiempos establecidos para su respuesta de manera oportuna.

Es necesario que el Grupo de 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 al mes de febrero del 2022 y de igual forma se generen los mecanismos que asegure que cada responsable de la PQRSD, la atienda oportunamente.

OBSERVACIONES

Se identifico que, en el periodo del 01 de febrero al 28 de febrero del 2022, no se está anexando la evidencia del envío de la respuesta al peticionario, impidiendo dar el cierre conforme al instructivo PQRSD.

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 Atención al Ciudadano establezca los mecanismos necesarios que aseguren el cumplimiento de esta actividad.
- El Grupo de Atención al Ciudadano debe intensificar 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 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



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Gobierno Nacional a través de Decreto No.491 de 2020.

- El Grupo de Atención al Ciudadano debe generar sensibilizaciones para los servidores públicos de PNNC que aumente la conceptualización para una tipificación adecuada de cada.
- Realizar un seguimiento mensual por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a las PQRSD que están pendientes de por cierre, para dar las alertas respectivas al responsable del radicado.
- El Gestor Documental Orfeo debe generar la matriz de PQRSD con la información veraz, donde permita identificar las respuestas extemporáneas de manera ágil y sistematizada.

CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más solicitada en el periodo de 01 de febrero del 2022 al 28 de febrero de 2022 fue “Consulta” con 20 casos para un 31%, le sigue “Peticiones entre entidades” con 14 casos equivalente al 22%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es la Dirección Territorial Pacifico DTPA con un 23% seguido de Nivel Central con el 23%
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de febrero del 2022 al 28 de febrero del 2022 fue el “Email” con 26 solicitudes que equivale al 41%; seguido de “Personal” con 15 solicitudes, que equivale al 23%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 de febrero del 2022 al 28 de febrero del 2022, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 49% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 127 a 64 solicitudes.

GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Yuri Pabón Ordoñez
Revisado por: Viviana Rocío Durán



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co