



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS
VIGENCIA: DEL 01 ABRIL AL 30 DE ABRIL DE 2023.

Bogotá D.C., 10 de mayo de 2023



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE**

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad presentar 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 al 30 de abril de 2023, 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 al 30 de abril de 2023, se recibieron 280 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, se tuvo acceso a todos ellos.

Con el fin de verificar que las solicitudes PQRSD del 01 al 30 de abril de 2023 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
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



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
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 autoridades entre	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Peticiones Congreso del	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.	Ley 5 de 1992	5 días hábiles
Felicitación	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo personales datos	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012,	15 días hábiles
Consulta personales 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.

Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:

1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 de abril al 30 de abril de 2022 y el 01 de abril al 30 de abril de 2023.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.
6. Cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSD conforme a la normatividad vigente.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

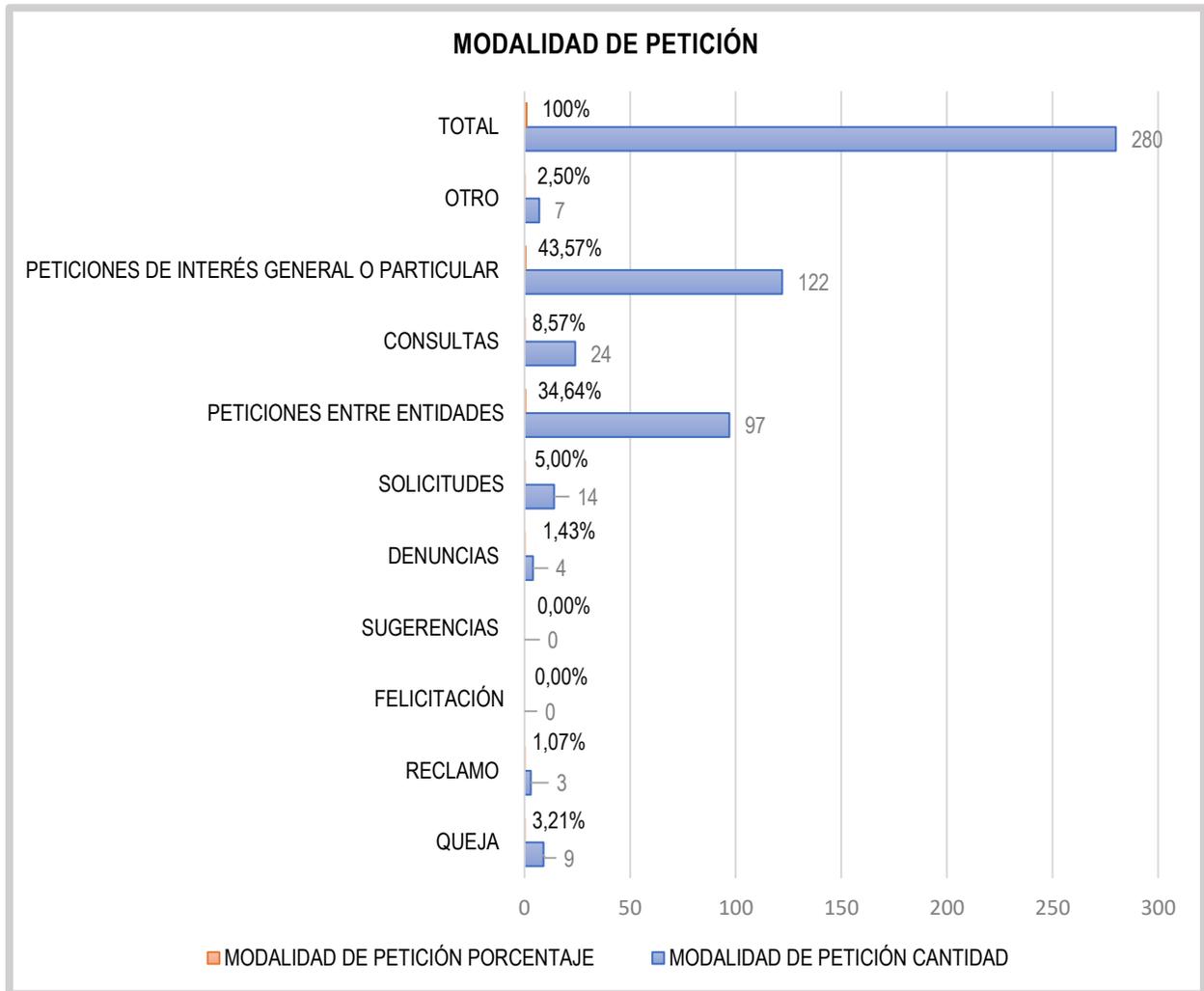
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN



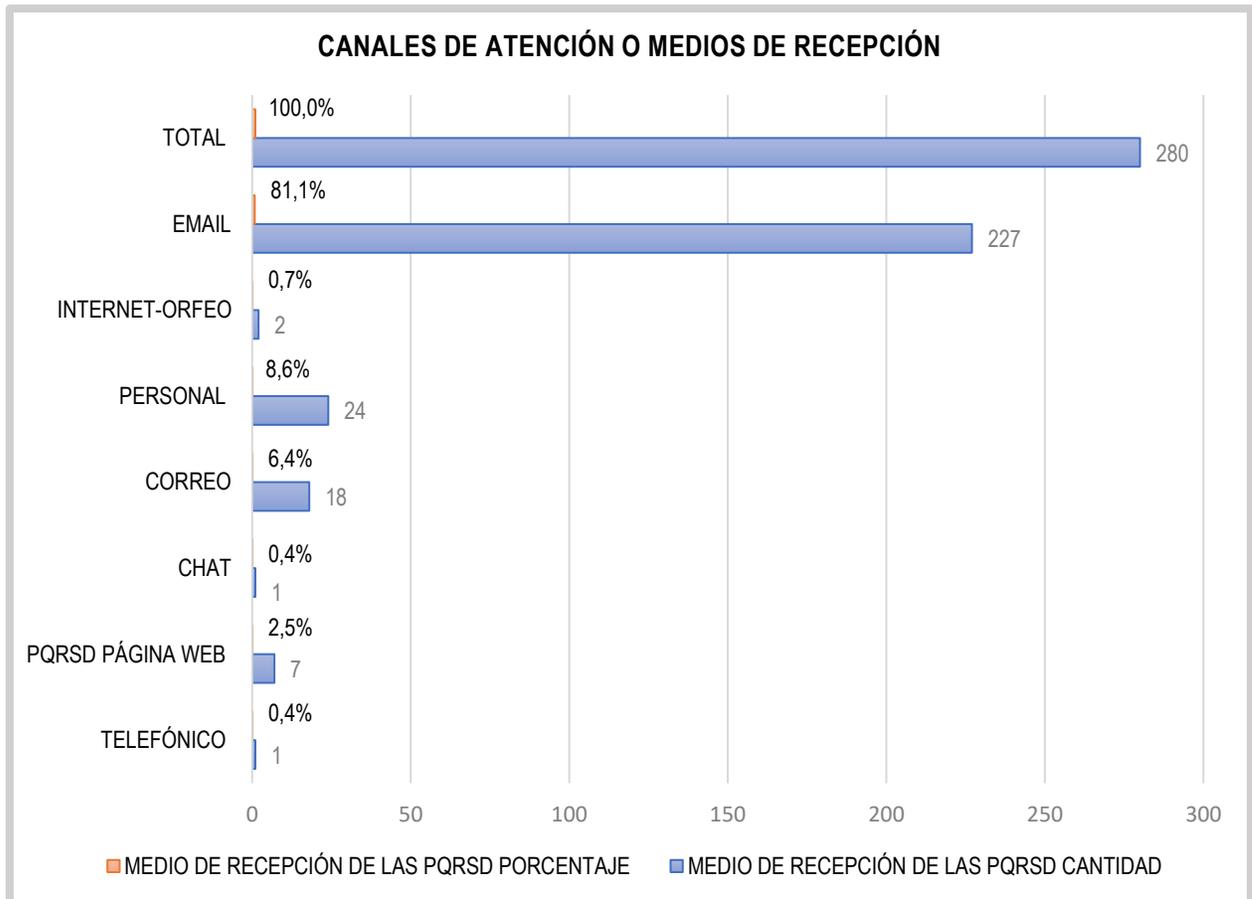
Fuente: Grupo de Atención al ciudadano.

De 280 radicados, la modalidad de petición que más se recibió fue “Petición de Interés General o Particular” con 122 casos equivalente al 43,57% seguido de, “Petición entre Entidades” con 97 casos concernientes al 34,64% “Consultas” con 24 casos correspondiente al 8,57%, “Solicitudes” con 14 casos que representan el 5,00%; “Queja” 9 casos que equivale al 3,21%, “Otro” 7 casos que corresponde al 2,50%, “Denuncias” con 4 casos equivalente al 1,43%, “Reclamo” con 3 casos concerniente al 1,07% , “ Felicitaciones “ con 0 caso equivalente al 0% , “Sugerencia” con 0 casos equivalente al 0%.





GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN

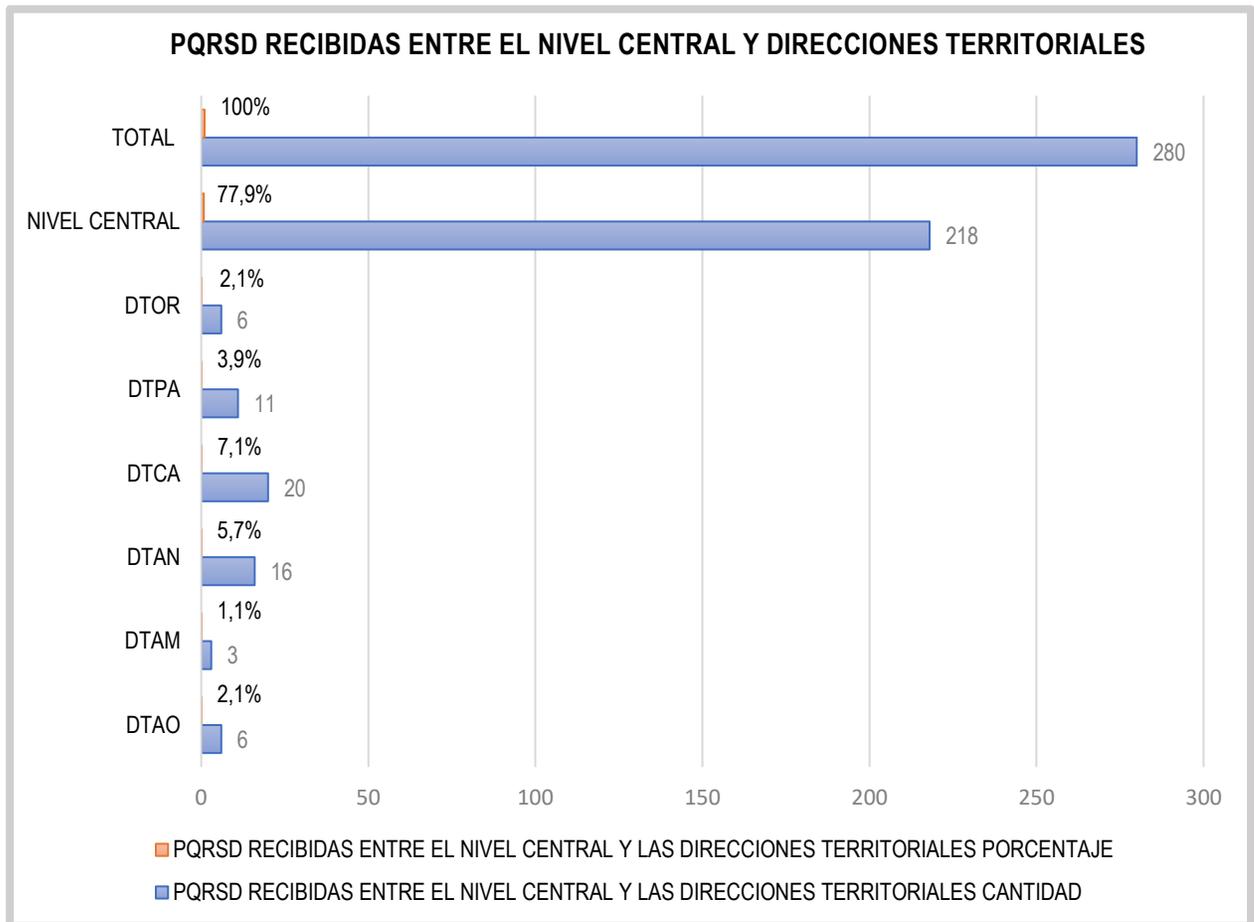


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email" con 227 radicados, que equivale al 81,1%, el "Personal" con 24 solicitudes correspondiente al 8,6%, "Correo", con 18 solicitudes que concierne al 6,4%; seguido de "PQRSD página Web" con 7 radicados, que corresponde al 2,5%, "Internet - Orfeo" con 2 radicados que equivale al 0,7% "Chat " con 1 radicados que concierne al 0,4% y "Telefónico" con 1 radicados equivalente al 0,4%.



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



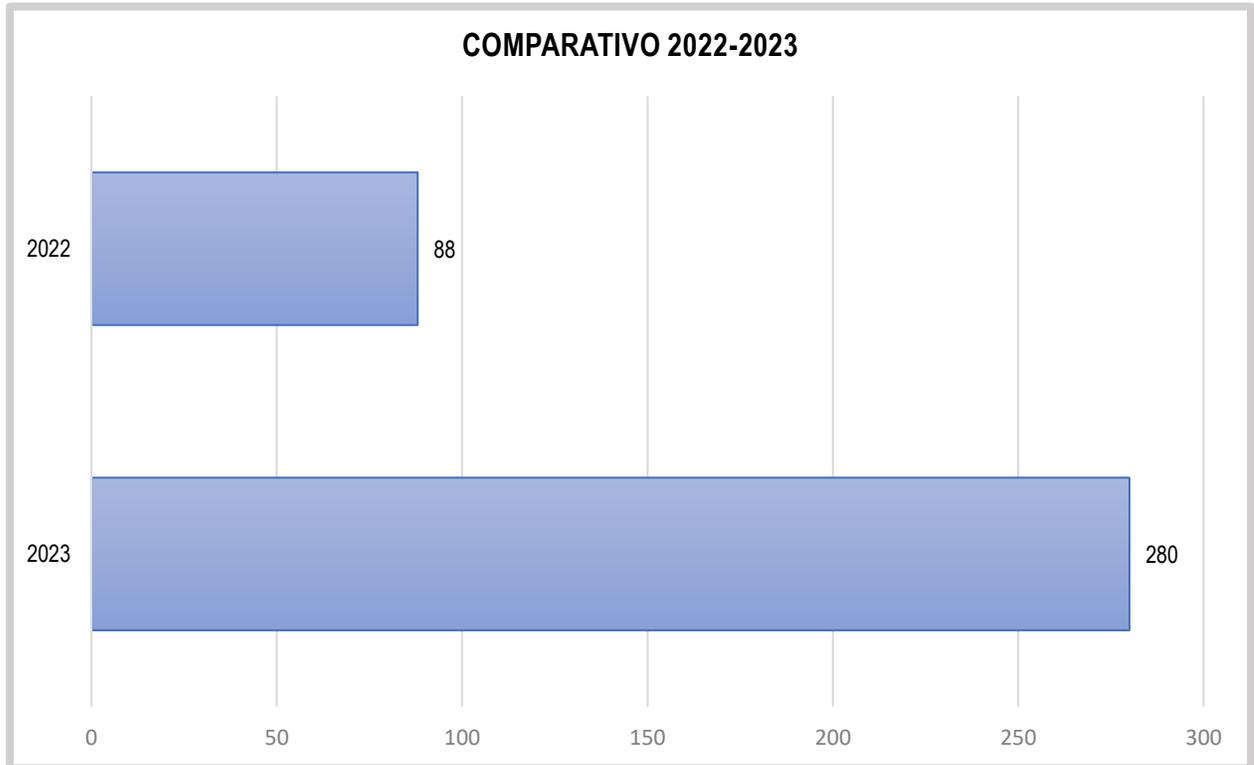
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Conforme la gráfica el 77,9% de las peticiones fueron recibidas en Nivel Central con 218 peticiones, el 7,1% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Caribe con 20 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 5,7%, lo que corresponde a 16 peticiones, la Dirección Territorial Pacifico con el 3,9%, lo que corresponde a 11 peticiones; seguido por la Dirección Territorial Andes Occidentales con 2,1%, lo que equivale a 6 peticiones; la Dirección Territorial Orinoquia con el 2,1%, lo que concierne a 6 peticiones y la Dirección Territorial Amazonia con el 1,1% con 3 peticiones.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE ABRIL AL 30 DE ABRIL DE 2022 Y EL 1° DE ABRIL AL 30 DE ABRIL DE 2023



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de abril de 2022, se radicaron 88 PQRSD, evidenciando que el requerimiento más reiterado fue “Peticiónes entre Entidades” con 23, cuando para el mismo periodo del año 2023 se radicaron 280 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue “Peticiónes de Interés General o Particular” con 122 radicados, se evidenció un aumento en 69% equivalente a 192 del total de radicaciones.



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE**

GRUPO DE CONTROL INTERNO

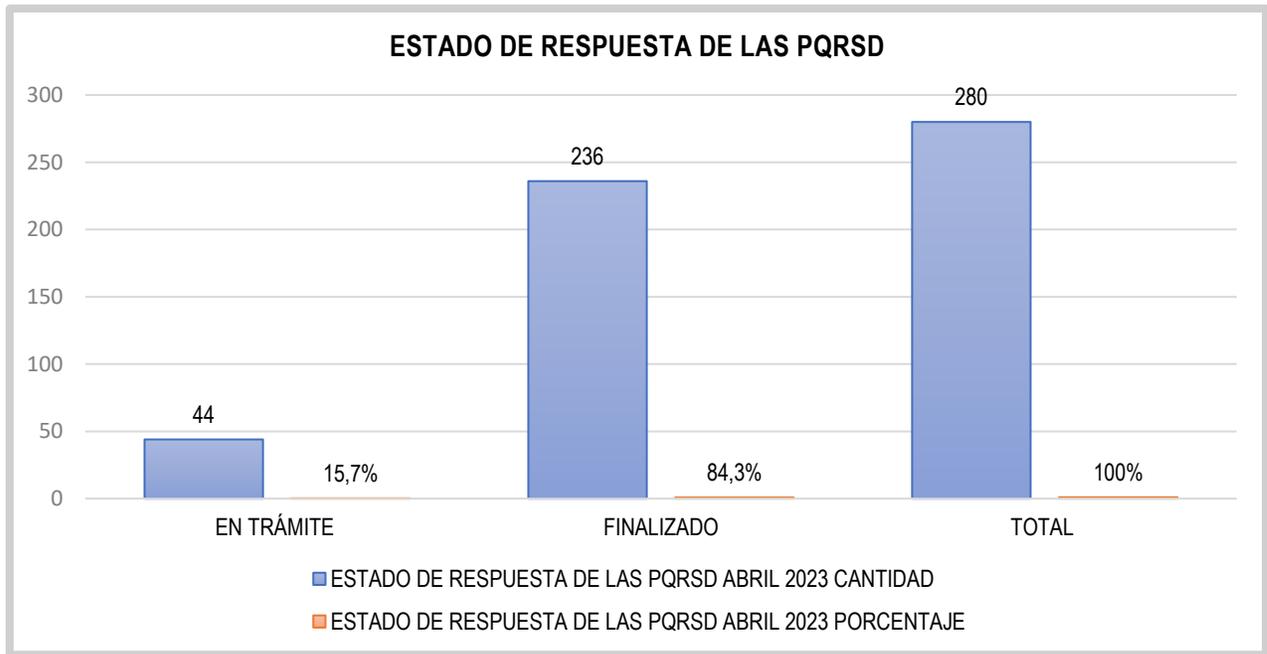
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Según la gráfica se evidencia que, de las 280 solicitudes radicadas, 236 equivalente al 84,3% las cuales fueron contestadas y 44 radicados que equivalen al 15,7%, de las cuales, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta y se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta (44) requerimientos.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD del 01 de al 30 de abril de 2023, se pudo constatar que cuarenta y cuatro (44) requerimientos radicados, y en estado en trámite, no guardan la trazabilidad de la respuesta de estos, el cual es:

1. 20237570004492 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacifico – Parque Nacional Natural Farallones de Cali, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 13 de junio de 2023.
2. 20237570004322 del 21 de abril de 2023, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacifico – Parque Nacional Natural Farallones de Cali, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de junio de 2023.
3. 20237570004282 del 21 de abril de 2023, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacifico – Parque Nacional Natural Farallones de Cali, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de junio de 2023.



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE**

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

4. 20237570004272 del 21 de abril de 2023, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacifico – Parque Nacional Natural Farallones de Cali, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de junio de 2023.
5. 20237570004052 del 10 de abril de 2023, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacifico – Parque Nacional Natural Farallones de Cali, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 24 de mayo de 2023.
6. 20237570003972 del 10 de abril de 2023, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacifico – Parque Nacional Natural Farallones de Cali, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 24 de mayo de 2023.
7. 20236610001502 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Caribe , la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 14 de junio de 2023.
8. 20236610001472 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 23 de mayo de 2023.
9. 20236610001462 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe – Vía Parque Isla Salamanca, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 23 de mayo de 2023.
10. 20236610001422 del 26 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 18 de mayo de 2023.
11. 20236610001352 del 21 de abril de 2023, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2023.
12. 20235700000751 del 19 de abril de 2023, cuya modalidad es “Queja”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de mayo de 2023.
13. 20235680049182 del 26 de abril de 2023, cuya modalidad es “Solicitud”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales – Parques Nacional Natural El Cocuy, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 11 de mayo de 2023.
14. 20235540049052 del 26 de abril de 2023, cuya modalidad es “Solicitud”, asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 11 de mayo de 2023.
15. 20234600050382 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2023.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

16. 20234600050362 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2023.
17. 20234600050352 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2023.
18. 20234600050342 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2023.
19. 20234600050332 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2023.
20. 20234600050322 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2023.
21. 20234600050302 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2023.
22. 20234600050292 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a Nivel Central – Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 23 de mayo de 2023.
23. 20234600050282 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2023.
24. 20234600050152 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 23 de mayo de 2023.
25. 20234600050042 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2023.
26. 20234600049882 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de mayo de 2023.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

27. 20234600049862 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de mayo de 2023.
28. 20234600049782 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de mayo de 2023.
29. 20234600049772 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de mayo de 2023.
30. 20234600049762 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de mayo de 2023.
31. 20234600049672 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a Nivel Central – Parque Nacional Natural El Cocuy, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de mayo de 2023.
32. 20234600049632 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de mayo de 2023.
33. 20234600049432 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de mayo de 2023.
34. 20234600049352 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de mayo de 2023.
35. 20234600049002 del 26 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 11 de mayo de 2023.
36. 20234600048922 del 25 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular”, asignada a Dirección Territorial Andes Occidentales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de abril de 2023.
37. 20234600048562 del 25 de abril de 2023, cuya modalidad es “Otro”, asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de mayo de 2023.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

38. 20234600048472 del 25 de abril de 2023, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a Nivel Central – Oficina Asesora Jurídica, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 08 de junio de 2023.
39. 20234600048152 del 24 de abril de 2023, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales – Parque Nacional Natural El Cocuy, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 07 de junio de 2023.
40. 20234600048022 del 24 de abril de 2023, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales – Parque Nacional Natural El Cocuy, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 16 de mayo de 2023.
41. 20234600047472 del 21 de abril de 2023, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 de mayo de 2023.
42. 20234600046532 del 19 de abril de 2023, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a Nivel Central – Oficina Asesora Jurídica, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de mayo de 2023.
43. 20234600045782 del 18 de abril de 2023, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Caribe – Parque Nacional Natural Farallones de Cali, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 01 de junio de 2023.
44. 20234600045762 del 18 de abril de 2023, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de mayo de 2023

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20237570004492	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20237570004322	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20237570004282	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20237570004272	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20237570004052	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20237570003972	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20236610001502	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20236610001472	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20236610001462	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20236610001422	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20236610001352	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20235700000751	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20235680049182	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20235540049052	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

No RADICADO	COMENTARIO
20234600050382	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600050362	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600050352	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600050342	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600050332	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600050322	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600050302	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600050292	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600050282	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600050152	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600050042	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600049882	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600049862	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600049782	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600049772	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600049762	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600049672	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600049632	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600049432	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600049352	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600049002	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600048922	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600048562	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600048472	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600048152	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600048022	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600047472	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600046532	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600045782	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley
20234600045762	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

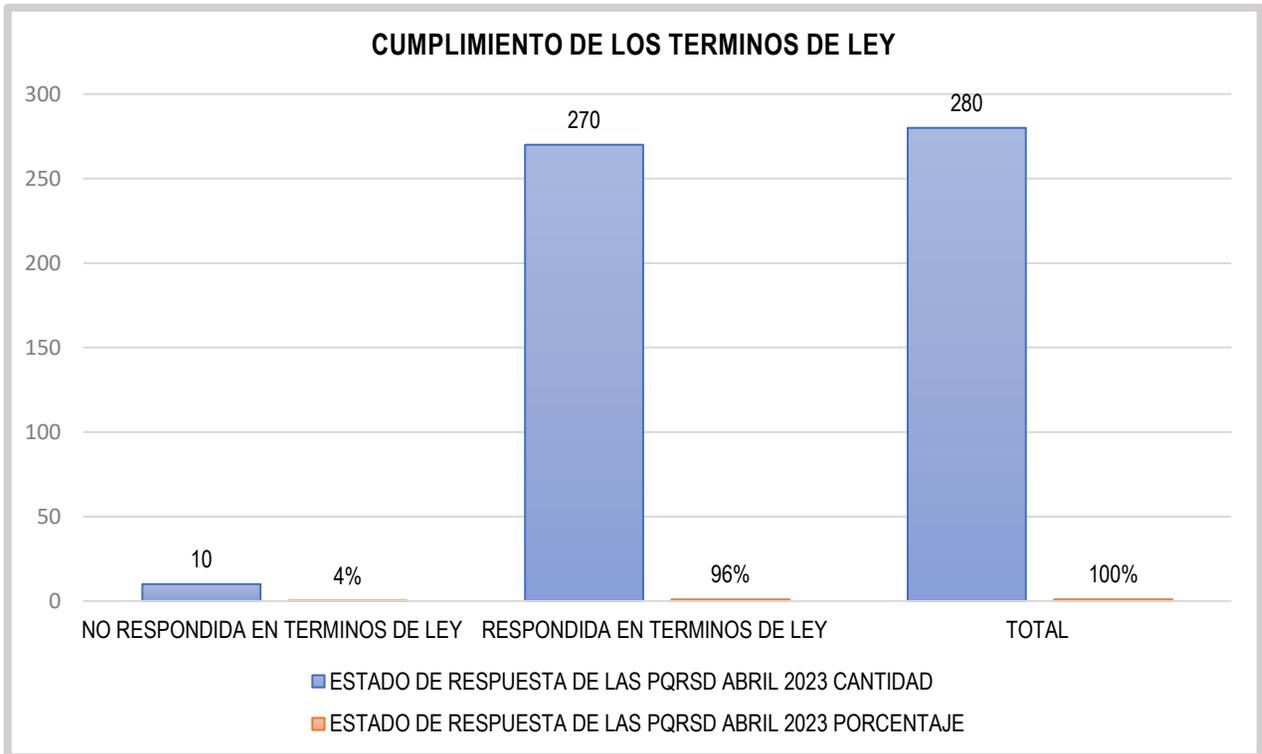
Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



GRÁFICA No. 6

CUMPLIMIENTO DE LOS TERMINOS DE LEY PARA LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Según la gráfica se evidencia que, de las 280 solicitudes radicadas 270 equivalente al 96% las cuales fueron contestadas dentro de los términos de ley y 10 radicados que equivalen al 4%, se evidenció incumplimiento en los términos ley para dar respuesta al peticionario, a la fecha de elaboración del presente informe. Conforme al seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD del 01 de al 30 de abril de 2023, se pudo constatar que diez (10) requerimientos radicados, no fueron respondidos en los términos estipulados, observando adicionalmente que, no se le informó al peticionario que la respuesta se iba a prolongar, los cuales son:

1. 20237060002102 del 14 de abril 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades” asignada a la Dirección Territorial Orinoquia – Oficina Asesora Jurídica, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 28 de abril de 2023”. No se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. 20236610001272 del 10 de abril 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades” asignada a la Dirección Territorial Caribe – Vía Parque Isla Salamanca, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 24 de abril de 2023”. No se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo.
3. 20236610001232 del 05 de abril 2023, cuya modalidad es “Denuncias” asignada a la Dirección Territorial Caribe – Parque Nacional Natural Tayrona, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 de abril de 2023”. No se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo.
4. 20235680044862 del 14 de abril 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales – Parque Nacional Natural El Cocuy, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 de abril de 2023”. No se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo.
5. 20234600044852 del 14 de abril 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 de abril de 2023”. No se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo.
6. 20234600044782 del 14 de abril 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 de abril de 2023”. No se evidencia respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
7. 20234600044322 del 14 de abril 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 de abril de 2023”. No se evidencia respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
8. 20234600044082 del 13 de abril 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo del Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 de mayo de 2023”. No se evidencia respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
9. 20234600043812 del 13 de abril 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 de mayo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental – Orfeo.
10. 20234600038462 del 03 de abril 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Oficina Asesora Jurídica, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 26 de abril de 2023. No tiene respuesta en el Gestor Documental – Orfeo.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20237060002102	No se evidencia respuesta en el Gestor Documental.
20236610001272	No se evidencia respuesta en el Gestor Documental.
20236610001232	No se evidencia respuesta en el Gestor Documental.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

No RADICADO	COMENTARIO
20235680044862	No se evidencia respuesta en el Gestor Documental.
20234600044852	No se evidencia respuesta en el Gestor Documental.
20234600044782	No se evidencia respuesta en el Gestor Documental.
20234600044322	No se evidencia respuesta en el Gestor Documental.
20234600044082	No se evidencia respuesta en el Gestor Documental.
20234600043812	No se evidencia respuesta en el Gestor Documental.
20234600038462	No se evidencia respuesta en el Gestor Documental.

Para los siguientes 21 radicados los cuales cuentan con la respuesta, sin embargo, no cuentan con él envío al petionario, así:

1. 20236680000062 del 11 de abril de 2023, cuya modalidad es “Reclamo” asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 03 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 28 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al petionario.
2. 20236610001412 del 26 de abril de 2023, 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 18 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 08 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al petionario.
3. 20236240000252 del 21 de abril de 2023, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales – Parque Nacional Natural Selva de Florencia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de junio de 2023. Se evidencia respuesta del día 28 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al petionario.
4. 20235730048902 del 25 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales – Santuario de Fauna y Flora, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 02 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al petionario.
5. 20235730037642 del 01 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales – Santuario de Fauna y Flora Iguaque, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 25 de abril de 2023. Se evidencia respuesta del día 01 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al petionario.
6. 20235540041272 del 10 de abril de 2023, cuya modalidad es “Solicitud” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 24 de abril de 2023. Se evidencia respuesta del día 21 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al petionario.
7. 20235200046562 del 19 de abril de 2023, cuya modalidad es “Solicitud” asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 04 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 03 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al petionario.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

8. 20234600050032 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Queja” asignada a la Dirección Territorial Caribe – Parques Nacional Natural Tayrona, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 04 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
9. 20234600049682 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 09 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
10. 20234600048882 del 25 de abril de 2023, cuya modalidad es “Solicitud” asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 10 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 08 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
11. 20234600048272 del 24 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 16 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 05 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
12. 20234600047812 del 24 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades” asignada a Nivel Central – Grupo de Contratos, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 09 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 28 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
13. 20234600047112 del 20 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 12 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 26 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
14. 20234600046132 del 19 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 09 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
15. 20234600044562 del 14 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 28 de abril de 2023. Se evidencia respuesta del día 26 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
16. 20234600044202 del 13 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 27 de abril de 2023. Se evidencia respuesta del día 24 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

17. 20234600043932 del 13 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Predios, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 24 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al peticionario.
18. 20234600043462 del 12 de abril de 2023, cuya modalidad es “Denuncias” asignada a la Dirección Territorial Caribe – Parque Nacional Natural Tayrona, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 04 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 03 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al peticionario.
19. 20234600042222 del 11 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Predios, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 03 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 21 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20. 20234600041772 del 10 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Predios, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 02 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 21 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al peticionario.
21. 20234600039062 del 04 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Predios, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 27 de abril de 2023. Se evidencia respuesta del día 18 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío al peticionario.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20236680000062	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20236610001412	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20236240000252	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20235730048902	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20235730037642	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20235540041272	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20235200046562	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20234600050032	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20234600049682	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20234600048882	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20234600048272	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20234600047812	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.
20234600047112	No cuenta con evidencia de envío al peticionario.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

No RADICADO	COMENTARIO
20234600046132	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600044562	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600044202	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600043932	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600043462	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600042222	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600041772	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600039062	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.

Para los siguientes 5 radicados los cuales cuentan con la respuesta, sin embargo, no cuentan con la firma de la respuesta radicada y enviada al peticionario, así:

1. 20234600050072 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 23 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 03 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta la firma en la respuesta radicada.
2. 20234600047782 del 24 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular” asignada a la Dirección Territorial Orinoquia –Parques Nacional Natural Sierra de la Macarena, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 16 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 04 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta la firma de la respuesta radicada.
3. 20234600044062 del 13 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 25 de abril de 2023. Se evidencia respuesta del día 25 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta la firma de la respuesta radicada.
4. 20234600044002 del 13 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 14 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta la firma de la respuesta radicada.
5. 20234600043902 del 13 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiones entre Entidades” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 27 de abril de 2023. Se evidencia respuesta del día 24 de abril de 2023, sin embargo, no cuenta la firma de la respuesta radicada.

Se presenta la tabla resumen:



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

No RADICADO	COMENTARIO
20234600050072	La repuesta no cuenta con firma
20234600047782	La repuesta no cuenta con firma
20234600044062	La repuesta no cuenta con firma
20234600044002	La repuesta no cuenta con firma
20234600043902	La repuesta no cuenta con firma

Para los siguientes 10 radicados cuentan con diferentes observaciones, por lo que no cuentan con el cierre oportuno en el gestor documental – Orfeo, para el periodo evaluado, así:

1. 20236710001492 del 28 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a la Dirección Territorial Caribe – Parque Nacional Natural Sierra Nevada de Santa Marta, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 23 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 28 de abril de 2023, sin embargo, la respuesta no se radico en el formato de oficio por lo que no cuenta con el criterio de firma.
2. 20236610001432 del 26 de abril de 2023, cuya modalidad es “Solicitud” asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 11 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 03 de mayo de 2023, sin embargo, no se anexo respuesta generada en oficio.
3. 20236610001332 del 14 de abril de 2023, cuya modalidad es “Solicitud” asignada a Dirección Territorial Caribe – Via Parques Isla Salamanca, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 28 de abril de 2023. Se evidencia respuesta del día 25 de abril de 2023, sin embargo, no se utilizó la respuesta en el formato de oficio.
4. 20236090000982 del 10 de abril de 2023, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 24 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 17 de abril de 2023, sin embargo, no se generó respuesta en formato de oficio.
5. 20235680049972 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales – Parque Nacional Natural El Cocuy, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 05 de mayo de 2023, sin embargo, no cuenta genero respuesta en el formato de oficio, se respondió por correo electrónico.
6. 20234600049362 del 27 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades” asignada a Nivel Central – Grupo de Predios, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 12 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 27 de abril de 2022, sin embargo, no se generó respuesta por el formato de oficio.
7. 20234600046432 del 19 de abril de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Predios, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 02 de mayo de 2023, sin embargo, no se generó respuesta por el formato de oficio.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

8. 20234600043922 del 13 de abril de 2023, cuya modalidad es “Petición entre Entidades” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 27 de abril de 2023. Se evidencia respuesta del día 25 de abril de 2023, sin embargo, no se generó respuesta por el formato de oficio.
9. 20234600043872 del 13 de abril de 2023, cuya modalidad es “Petición de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Predios, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 05 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 24 de abril de 2023, sin embargo, no se generó respuesta por el formato de oficio.
10. 20234600041952 del 10 de abril de 2023, cuya modalidad es “Consulta” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 24 de mayo de 2023. Se evidencia respuesta del día 01 de abril de 2023, sin embargo, no se generó respuesta por el formato de oficio.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20236710001492	No se generó respuesta en el formato establecido (formato de oficio)
20236610001432	No se generó respuesta en el formato establecido (formato de oficio)
20236610001332	No se generó respuesta en el formato establecido (formato de oficio)
20236090000982	No se generó respuesta en el formato establecido (formato de oficio)
20235680049972	No se generó respuesta en el formato establecido (formato de oficio)
20234600049362	No se generó respuesta en el formato establecido (formato de oficio)
20234600046432	No se generó respuesta en el formato establecido (formato de oficio)
20234600043922	No se generó respuesta en el formato establecido (formato de oficio)
20234600043872	No se generó respuesta en el formato establecido (formato de oficio)
20234600041952	No se generó respuesta en el formato establecido (formato de oficio)

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados contestados en el periodo correspondiente al mes de abril 2023, 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
20237570004442	26/04/2023	CONSULTA	DTPA	9/06/2023	20237660003081	2/05/2023
20237570004232	17/04/2023	CONSULTA	DTPA	31/05/2023	20237660002911	26/04/2023
20237570004042	10/04/2023	CONSULTA	DTPA	24/05/2023	20237660002931	26/04/2023
20237570003912	10/04/2023	CONSULTA	DTPA	24/05/2023	20237660003011	27/04/2023
20237570003902	10/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	2/05/2023	20237580002591	17/04/2023



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20237160001642	13/04/2023	SOLICITUD	DTOR	27/04/2023	20237160000771	19/04/2023
20237160001552	10/04/2023	QUEJA	DTOR	2/05/2023	20237160000681	13/04/2023
20237160001542	10/04/2023	QUEJA	DTOR	2/05/2023	20237160000661	12/04/2023
20237160001512	3/04/2023	QUEJA	DTOR	26/04/2023	20237160000631	3/04/2023
20237060002122	17/04/2023	SOLICITUD	DTOR	2/05/2023	20237030002351	25/04/2023
20236760000062	19/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	11/05/2023	20236760000671	3/05/2023
20236710001452	27/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	19/05/2023	20236710002131	28/04/2023
20236660000222	17/04/2023	OTRO	DTCA	9/05/2023	20236660000861	19/04/2023
20236610001402	25/04/2023	CONSULTA	DTCA	8/06/2023	20236530002111	28/04/2023
20236610001322	13/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	5/05/2023	20236800000361	17/04/2023
20236610001282	11/04/2023	SOLICITUD	DTCA	25/04/2023	20236550001951	19/04/2023
20236610001242	10/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	24/04/2023	20236550001881	17/04/2023
20236240000232	13/04/2023	SOLICITUD	DTAO	27/04/2023	20236240000091	13/04/2023
20236200001282	20/04/2023	RECLAMO	DTAO	12/05/2023	20236200001401	25/04/2023
20236200001272	19/04/2023	SOLICITUD	DTAO	4/05/2023	20236200001351	24/04/2023
20236090001012	14/04/2023	CONSULTA	DTAO	28/04/2023	20232100154231	28/04/2023
20235680049342	26/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	18/05/2023	20235680000971	4/05/2023
20235680047992	24/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	16/05/2023	20235680000901	2/05/2023
20235680047062	20/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	12/05/2023	20235680000871	26/04/2023
20235680047012	20/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	12/05/2023	20235680000891	26/04/2023
20235680046652	20/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	12/05/2023	20235680000811	20/04/2023
20235680046182	19/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	11/05/2023	20235680000981	4/05/2023
20235680045972	18/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	10/05/2023	20235680000861	24/04/2023
20235680044902	14/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	28/04/2023	20235680000881	26/04/2023
20235200047582	21/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20235050000181	29/04/2023
20235200045572	17/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20235200000141	8/05/2023
20235200038122	3/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/04/2023	20235000000291	11/04/2023
20235170049952	27/04/2023	OTRO	DTAM	19/05/2023	20235170000391	3/05/2023
20235170046002	18/04/2023	RECLAMO	DTAM	10/05/2023	20235000000371	3/05/2023
20235170045562	17/04/2023	SOLICITUD	DTAM	2/05/2023	20235170000311	25/04/2023



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600050412	28/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20232400251801	5/05/2023
20234600050122	28/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20232400251791	5/05/2023
20234600050082	28/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20232400186661	3/05/2023
20234600049832	27/04/2023	OTRO	NIVEL CENTRAL	19/05/2023	20232400185291	3/05/2023
20234600049412	27/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	12/05/2023	20232400289541	9/05/2023
20234600049322	26/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	11/05/2023	20232400289331	9/05/2023
20234600049282	26/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/05/2023	20232400160341	28/04/2023
20234600049242	26/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/05/2023	20234610210901	4/05/2023
20234600049142	26/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	11/05/2023	20232400154471	28/04/2023
20234600049122	26/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/05/2023	20232400154401	28/04/2023
20234600049112	26/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/05/2023	20232400154421	28/04/2023
20234600049082	26/04/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	9/06/2023	20232400185681	4/05/2023
20234600048952	25/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/05/2023	20232400186181	3/05/2023
20234600048652	25/04/2023	QUEJA	NIVEL CENTRAL	17/05/2023	20234700145051	26/04/2023
20234600048642	25/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	10/05/2023	20232400254001	8/05/2023
20234600048462	25/04/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	10/05/2023	20236200001471	28/04/2023
20234600048412	25/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/05/2023	20232400154301	28/04/2023
20234600048362	24/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	16/05/2023	20232400154271	28/04/2023
20234600048352	24/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20232400240241	5/05/2023
20234600048212	24/04/2023	OTRO	NIVEL CENTRAL	16/05/2023	20232000251751	5/05/2023
20234600047972	24/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20232400160321	28/04/2023
20234600047882	24/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20232400240111	5/05/2023
20234600047682	21/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20232400289151	9/05/2023
20234600047672	21/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	8/05/2023	20232400154241	28/04/2023
20234600047632	21/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20232400154091	28/04/2023
20234600047572	21/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	8/05/2023	20232400185201	3/05/2023
20234600047562	21/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	8/05/2023	20232400185141	3/05/2023
20234600047492	21/04/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	6/06/2023	20232100154231	28/04/2023
20234600047482	21/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20232400288631	9/05/2023



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600047342	21/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20232400154001	28/04/2023
20234600047332	21/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	8/05/2023	20232400184961	3/05/2023
20234600047322	21/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	8/05/2023	20232400184801	3/05/2023
20234600047272	21/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20232400143961	26/04/2023
20234600047232	21/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20232400160271	28/04/2023
20234600047222	21/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20232400160261	28/04/2023
20234600047182	20/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/05/2023	20232400143951	26/04/2023
20234600047132	20/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/05/2023	20232400134071	24/04/2023
20234600047082	20/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	5/05/2023	20232400184691	3/05/2023
20234600046912	20/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/05/2023	20232400143761	26/04/2023
20234600046872	20/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	5/05/2023	20232400184441	3/05/2023
20234600046802	20/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/05/2023	20232400175771	2/05/2023
20234600046782	20/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	5/05/2023	20232400175641	2/05/2023
20234600046752	20/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	5/05/2023	20232400174261	2/05/2023
20234600046742	20/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	5/05/2023	20232400174171	2/05/2023
20234600046732	20/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	5/05/2023	20232400183781	3/05/2023
20234600046722	20/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	5/05/2023	20232400174141	2/05/2023
20234600046702	20/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/05/2023	20232400143731	26/04/2023
20234600046602	20/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	5/05/2023	20232400174071	2/05/2023
20234600046572	19/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400174051	2/05/2023
20234600046482	19/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400219341	4/05/2023
20234600046412	19/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400173981	2/05/2023
20234600046402	19/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400173951	2/05/2023
20234600046372	19/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/05/2023	20232400239741	5/05/2023
20234600046292	19/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400173871	2/05/2023
20234600046242	19/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400173821	2/05/2023
20234600046232	19/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400173771	2/05/2023
20234600046222	19/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400173291	2/05/2023



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600046202	19/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400160211	28/04/2023
20234600046092	19/04/2023	OTRO	NIVEL CENTRAL	11/05/2023	20232400160001	28/04/2023
20234600045922	18/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	3/05/2023	20232400160141	28/04/2023
20234600045912	18/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	3/05/2023	20232400160111	28/04/2023
20234600045802	18/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	3/05/2023	20232400153881	28/04/2023
20234600045732	18/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	3/05/2023	20232400151421	27/04/2023
20234600045722	18/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	3/05/2023	20232400139321	25/04/2023
20234600045712	18/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/05/2023	20232400139291	25/04/2023
20234600045592	18/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/05/2023	20232400251771	5/05/2023
20234600045542	17/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400144801	26/04/2023
20234600045512	17/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20232400155221	28/04/2023
20234600045502	17/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400144991	26/04/2023
20234600045492	17/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20232400134021	24/04/2023
20234600045462	17/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20232400239311	5/05/2023
20234600045412	17/04/2023	QUEJA	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20232400239211	5/05/2023
20234600045352	17/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400144931	26/04/2023
20234600045342	17/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20232400133981	24/04/2023
20234600045332	17/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20232400132021	21/04/2023
20234600045322	17/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20232400132021	21/04/2023
20234600045192	17/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400131781	21/04/2023
20234600045152	17/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/05/2023	20232400287741	9/05/2023
20234600045102	17/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400144831	26/04/2023
20234600045092	17/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400144691	26/04/2023
20234600044832	14/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/04/2023	20232400143011	26/04/2023
20234600044602	14/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/04/2023	20231800116781	18/04/2023
20234600044572	14/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/04/2023	20232400131731	21/04/2023
20234600044412	14/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/04/2023	20232400142951	26/04/2023
20234600044402	14/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	28/04/2023	20232400141791	26/04/2023



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600044382	14/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	28/04/2023	20232400139191	25/04/2023
20234600044372	14/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	28/04/2023	20232400139101	25/04/2023
20234600044302	14/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	28/04/2023	20239000138831	25/04/2023
20234600044172	13/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400102261	14/04/2023
20234600044022	13/04/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	29/05/2023	20232000128821	20/04/2023
20234600043962	13/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/05/2023	20232400139241	25/04/2023
20234600043802	13/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400135671	24/04/2023
20234600043662	13/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400131711	21/04/2023
20234600043562	12/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	26/04/2023	20232400135601	24/04/2023
20234600043552	12/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	26/04/2023	20232400095781	13/04/2023
20234600043512	12/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	26/04/2023	20232400131691	21/04/2023
20234600043372	12/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20231800161331	1/05/2023
20234600043362	12/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	26/04/2023	20232400131621	21/04/2023
20234600043332	12/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	26/04/2023	20237580002581	17/04/2023
20234600043322	12/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	26/04/2023	20232400131521	21/04/2023
20234600043292	12/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400101201	14/04/2023
20234600043252	12/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400101151	14/04/2023
20234600043212	12/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400131491	21/04/2023
20234600043182	12/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400131481	21/04/2023
20234600043152	12/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400131441	21/04/2023
20234600043122	12/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400139071	25/04/2023
20234600043102	12/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20232400100941	14/04/2023
20234600042962	12/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	26/04/2023	20232400130421	21/04/2023
20234600042952	12/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/05/2023	20237190000251	18/04/2023
20234600042882	11/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/05/2023	20232400130331	21/04/2023
20234600042862	11/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/05/2023	20232400095781	13/04/2023
20234600042762	11/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/05/2023	20237190000261	18/04/2023
20234600042632	11/04/2023	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	3/05/2023	20236660000781	18/04/2023



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600042242	11/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	25/04/2023	20232400129861	21/04/2023
20234600042182	11/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	25/04/2023	20236730000051	20/04/2023
20234600042062	10/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400131391	21/04/2023
20234600042052	10/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/04/2023	20232400100791	14/04/2023
20234600042042	10/04/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	24/05/2023	20232200131281	21/04/2023
20234600042022	10/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/04/2023	20232400100731	14/04/2023
20234600041892	10/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/04/2023	20232400129111	21/04/2023
20234600041822	10/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400100681	14/04/2023
20234600041682	10/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400129711	21/04/2023
20234600041652	10/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/04/2023	20232400129061	21/04/2023
20234600041622	10/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400129661	21/04/2023
20234600041542	10/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400129631	21/04/2023
20234600041512	10/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/04/2023	20232400093791	13/04/2023
20234600041502	10/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400129591	21/04/2023
20234600041232	10/04/2023	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20236720001771	13/04/2023
20234600041212	10/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	232300134721	24/04/2023
20234600041162	10/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/05/2023	20232400138381	25/04/2023
20234600040732	5/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/04/2023	20232400130451	21/04/2023
20234600040602	5/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	21/04/2023	20232400118761	18/04/2023
20234600040292	5/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	21/04/2023	20232400116591	18/04/2023
20234600040242	4/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/04/2023	20232400120681	19/04/2023
20234600040212	4/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/04/2023	20232400117691	18/04/2023
20234600040162	4/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/04/2023	20232400117681	18/04/2023
20234600040082	4/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/04/2023	20232400117661	18/04/2023
20234600040052	4/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/04/2023	20232400117641	18/04/2023
20234600039972	4/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400093751	13/04/2023
20234600039952	4/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400120811	19/04/2023
20234600039812	4/04/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/04/2023	20232400117351	18/04/2023



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600039422	4/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400093701	13/04/2023
20234600039412	4/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400129211	21/04/2023
20234600039402	4/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400129251	21/04/2023
20234600039382	4/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400129291	21/04/2023
20234600039372	4/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400073721	5/04/2023
20234600039362	4/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400129381	21/04/2023
20234600039202	4/04/2023	QUEJA	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20237030002361	26/04/2023
20234600039182	4/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400129421	21/04/2023
20234600039132	4/04/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	30/04/2023	20235680000831	24/04/2023
20234600039102	4/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/04/2023	20232400120721	19/04/2023
20234600038662	3/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/04/2023	20235680000821	21/04/2023
20234600038472	3/04/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/04/2023	20232400120511	19/04/2023

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 del mes de abril 2023, que fueron contestados y están pendientes de tramitar en los tiempos establecidos para su respuesta de manera oportuna.

OBSERVACIONES

- La eficiencia del Instructivo de PQRSD se determina conforme al cumplimiento de los criterios establecidos en este, como lo son, la firma, cumplimiento de términos, respuesta en formato de oficio y la evidencia de envío de la respuesta al peticionario, criterios que en el periodo de abril que fueron identificados y se aumentaron, al contar con 48 requerimientos que equivalen al 17% de las Peticiones recibidas, las cuales no cumplen con estos criterios, conforme a lo evidenciado en el gestor documental – Orfeo.
- Se ha observado que, según el Instructivo de PQRSD, el documento establecido para generar comunicaciones externas es el oficio. Sin embargo, se ha identificado que, para dar cierre oportuno a las PQRSD en el gestor documental Orfeo, no se está cumpliendo con este criterio, ya que las respuestas son proporcionadas por correo electrónico o utilizando documentos que no están destinados para esta actividad, como lo son los conceptos técnicos. Esta situación genera inconsistencias y dificulta el seguimiento y control de los procesos de atención al ciudadano.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RECOMENDACIONES

- Es fundamental que se registre toda la información correspondiente a las fechas de respuesta en el Gestor Documental Orfeo de manera precisa y acorde a los términos de ley establecidos. Para ello, se debe tener en cuenta únicamente los días hábiles y excluir los días festivos de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes que se tramiten en los tres Niveles de Gestión de PNNC. Es importante destacar que la fecha límite señalada por el gestor documental no considera los días festivos, por lo que se debe realizar un cálculo riguroso y detallado para cumplir con los plazos establecidos.
- Es urgente que el Grupo de Atención al Ciudadano implemente de manera oportuna mecanismos de seguimiento de alarma efectivos, los cuales funcionen en tiempo real para garantizar el cumplimiento de los plazos legales establecidos para dar respuesta a las PQRSD de esta manera, se asegura la prestación de un servicio ágil y eficiente, que cumpla con las expectativas y necesidades de la ciudadanía, teniendo en cuenta que a 10 radicados, no se les dio respuesta en los tiempos establecidos.
- Fortalecer por parte del Grupo de Atención al Ciudadano junto con los responsables de cada Dirección Territorial de la atención de las PQRSD, que los mecanismos para dar el cierre efectivo al trámite de respuesta de una petición, cumplan con los requisitos indicados en el Instructivo de PQRSD.

CONCLUSIONES

- Se puede evidenciar que la modalidad de petición que más se frecuenta es la Petición de Interés General o Particular con 43,57% y las Peticiones entre Entidades 34,64 %, de las peticiones recibidas en periodo evaluado. Peticiones cuyo tiempo de respuesta es el de 10 a 15 días hábiles.
- En el periodo evaluado, del 01 de abril al 30 de abril del 2023, se ha evidenciado un incremento significativo en la cantidad de peticiones recibidas en comparación con el mismo periodo del año anterior, al pasar de 88 peticiones en 2022 a 280 en 2023. Este aumento refleja un acercamiento más cercano de la entidad hacia las ciudadanías y pone de manifiesto la necesidad de seguir mejorando los procesos para brindar una atención efectiva y eficiente a las partes interesadas. Por tanto, se hace necesario continuar trabajando en la optimización de los procesos, con el objetivo de responder de manera oportuna y satisfactoria a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, con el fin de mejorar la imagen institucional y fortalecer la confianza en el servicio público.
- Aunque se han generado campañas informativas, no se evidencia la efectividad de esta actividad al realizar el seguimiento mensual por el Grupo de Control Interno, se identifican inconsistencias en la ejecución de cierre.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA



Gráfico No 1: Fuente Grupo de Atención al Ciudadano

- Durante el periodo evaluado del 01 de abril al 30 de abril del 2023, se observa que el canal de atención más utilizado por la ciudadanía para solicitar información pública fue el "Email", el cual recibió un total de 227 derechos de petición, lo que representa un 81,1% de las solicitudes totales. Este resultado demuestra la importancia de contar con canales de comunicación eficientes y accesibles para la ciudadanía, que permitan realizar solicitudes de manera ágil y oportuna.

GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno
Elaborado por: Yuri Yaritza Pabon Ordoñez
Revisado: Fanny Sabogal Agudelo



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.:3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co