



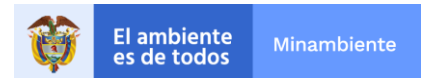
**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

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 2023.

Bogotá D.C., 30 de marzo de 2023



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



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

### INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad mostrar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 al 28 de febrero 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 28 de febrero de 2023, se recibieron 257 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 28 de febrero 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
<b>Derecho de Petición de Interés General o Particular</b>	General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario. Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad	Ley 1755 de 2015	<b>15 días hábiles</b>
<b>Queja</b>	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo</b>	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>



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



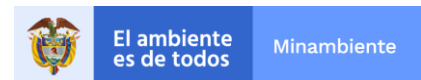
**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Solicitud de Información</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Consulta</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa.	Ley 1755 de 2015	<b>30 días hábiles</b>
<b>Denuncia</b>	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.	Ley 1755 de 2015	<b>15 días hábiles</b>
<b>Peticiones entre autoridades</b>	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Peticiones del Congreso</b>	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.	Ley 5 de 1992	<b>5 días hábiles</b>
<b>Felicitación</b>	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo personales datos</b>	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012,	<b>15 días hábiles</b>
<b>Consulta personales datos</b>	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	<b>10 días hábiles</b>

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:

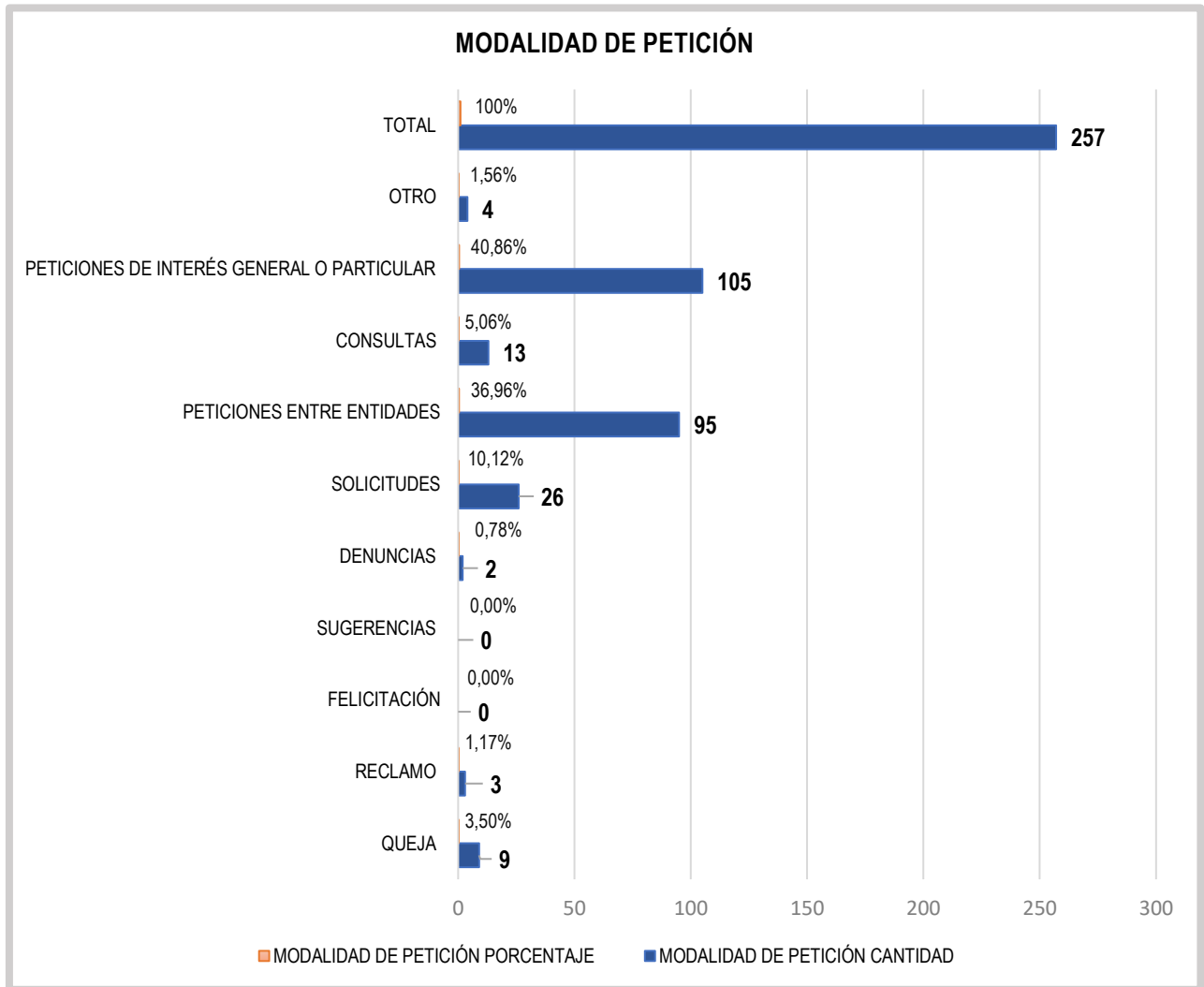
1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 de febrero al 28 de febrero de 2022 y el 01 de febrero al 28 de febrero de 2023.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.
6. Cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSD conforme a la normatividad vigente.



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



**GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN**



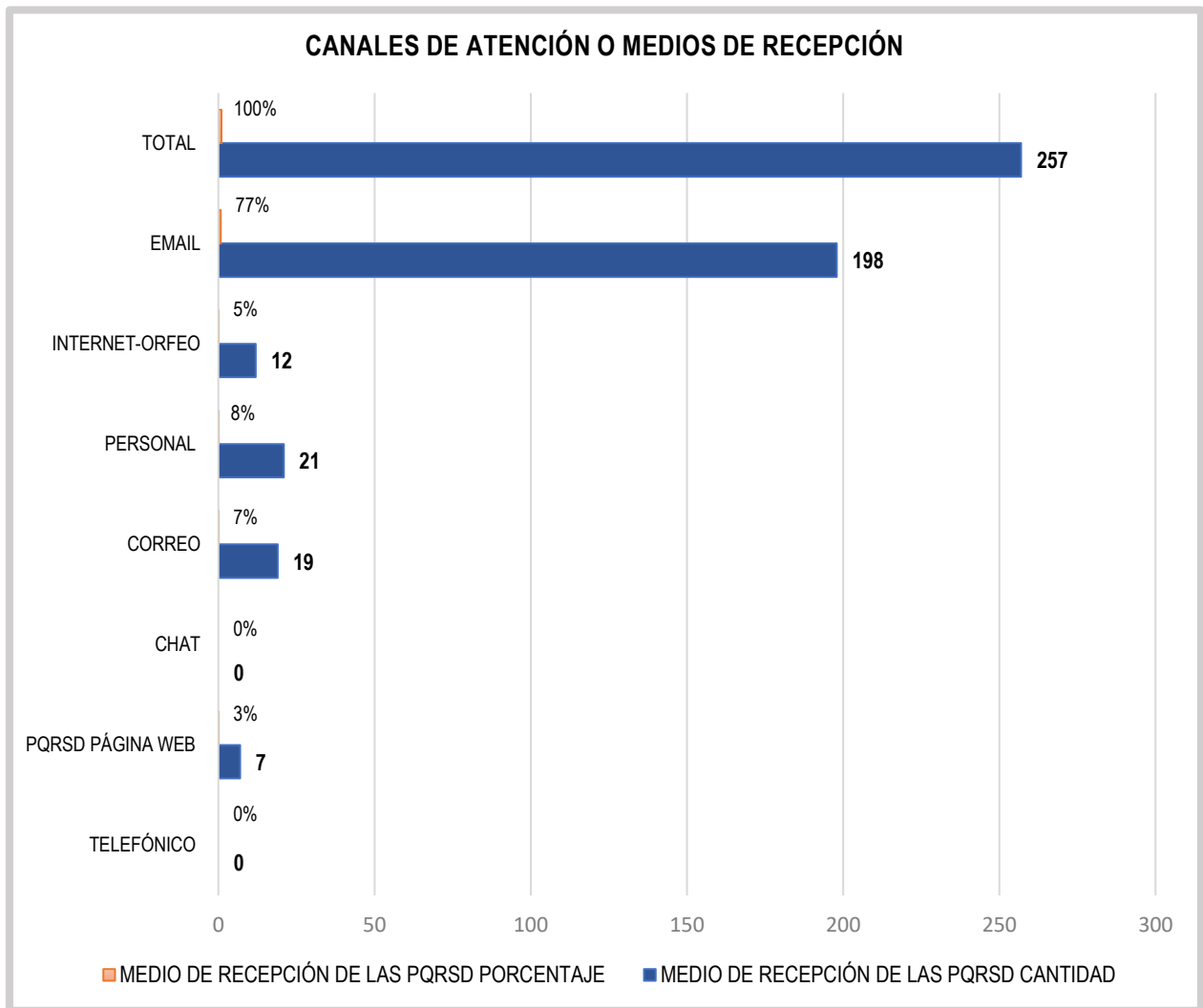
Fuente: Grupo de Atención al ciudadano.

De 257 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Petición de Interés General o Particular” con 105 casos equivalente al 40,86% seguido de, “Petición entre Entidades” con 95 casos concernientes al 36,96%, “Solicitudes” con 26 casos correspondiente al 10,12%, “Consultas” con 13 casos que representan el 5,06%; “Queja” 9 casos que equivale al 3,50%, “Otro” 4 casos que corresponde al 1,56%, “Reclamo” con 3 casos equivalente al 1,17%, “Denuncias” con 2 casos concerniente al 0,78% , “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 198 radicados, que equivale al 77%, el "Personal" con 21 solicitudes correspondiente al 8%, "Correo", con 19 solicitudes que concierne al 7%; seguido de "Internet - Orfeo" con 12 radicados que equivale al 5%, "PQRSD página Web" con 7 radicados, que corresponde al 3%, "Chat" con 0 radicados que concierne al 0% y "Telefónico" con 0 radicados equivalente al 0%.

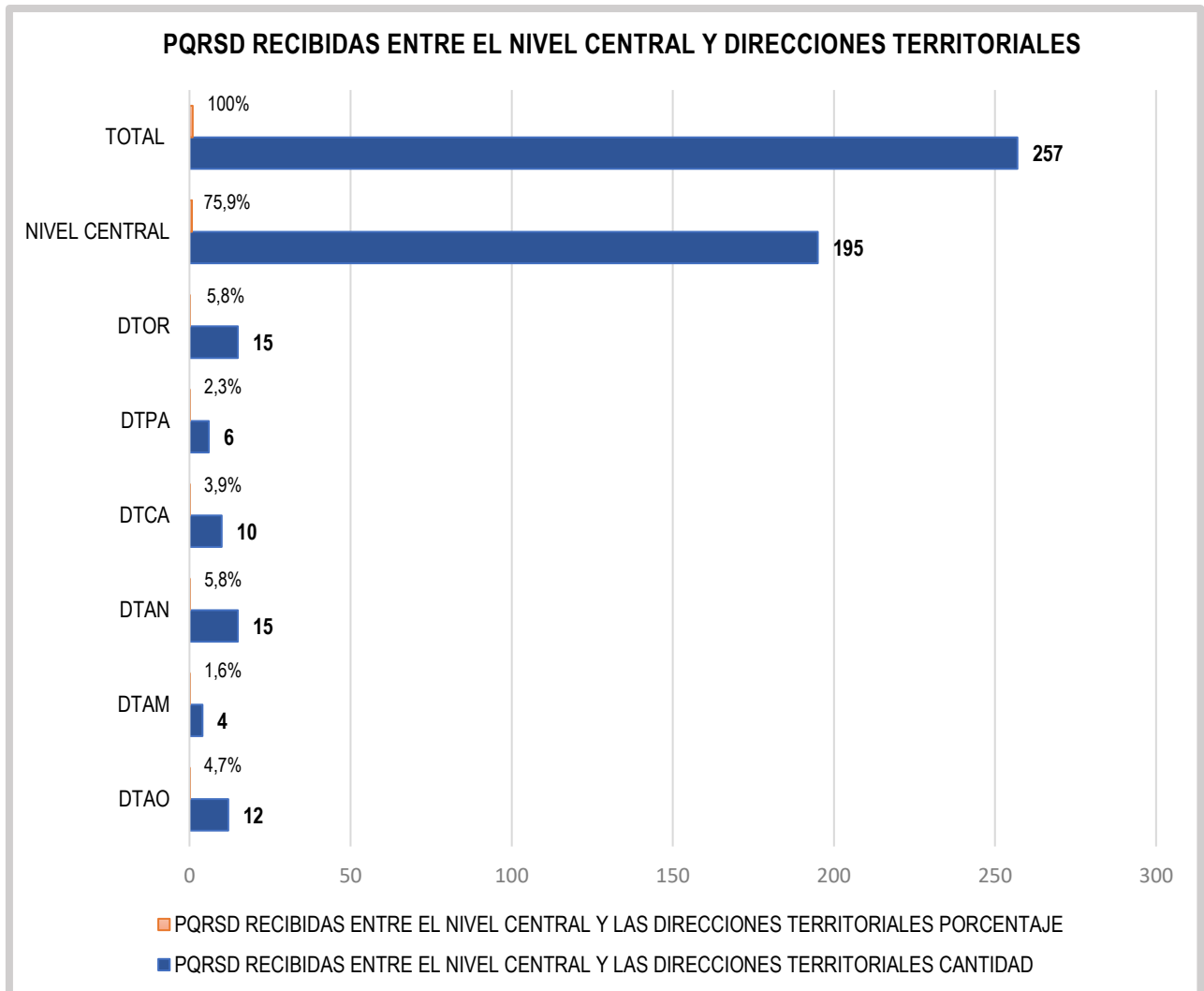


El ambiente  
es de todos

Minambiente

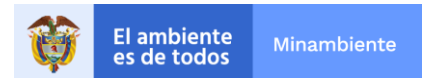


**GRÁFICA No.3. PQRSD RECIBIDAS EN EL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES**



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

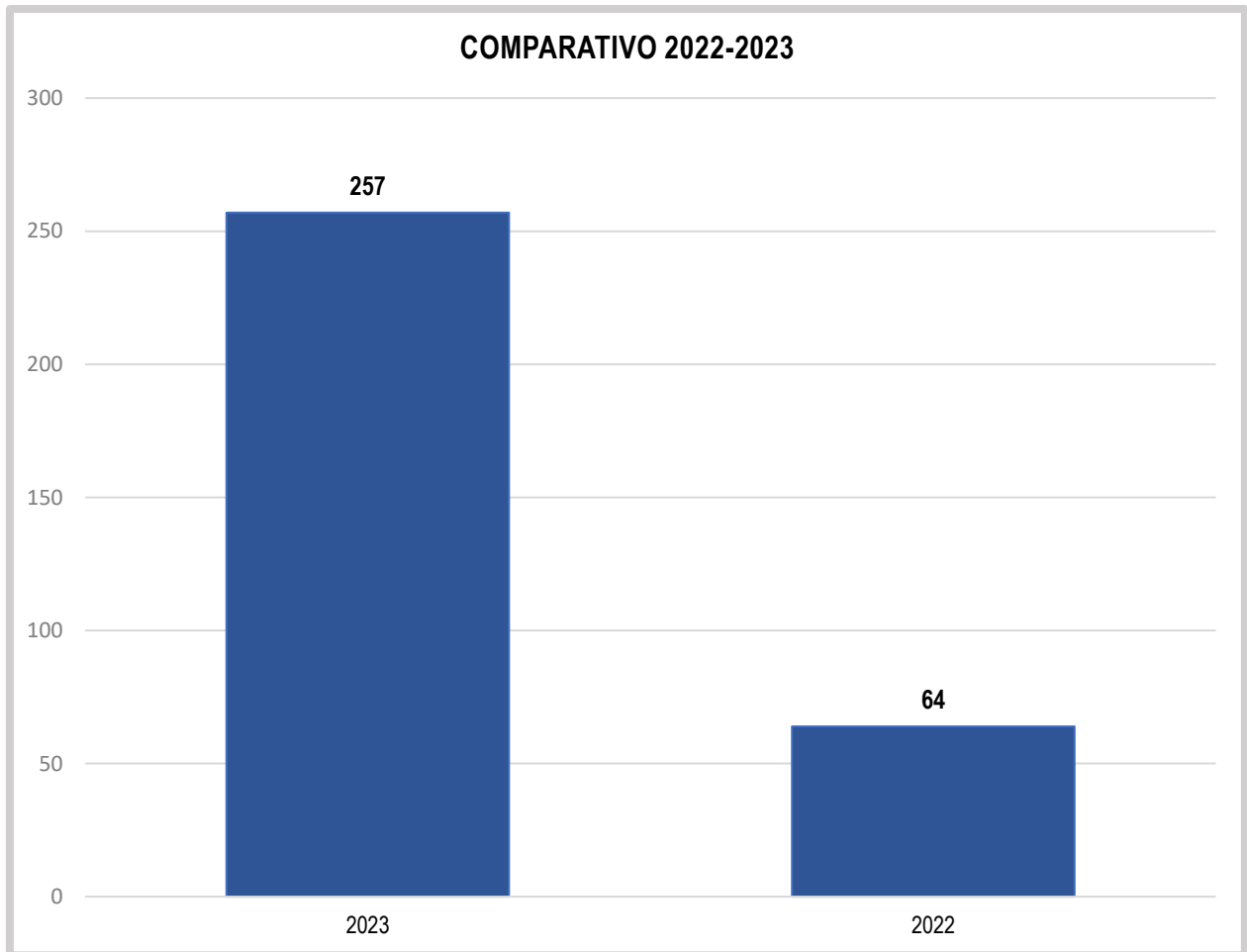
Conforme la gráfica el 75,9% de las peticiones fueron recibidas en Nivel Central con 195 peticiones, el 5,8% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Orinoquia con 15 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 5,8%, lo que corresponde a 15 peticiones, la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 4,7%, lo que corresponde a 12 peticiones; seguido por la Dirección Territorial Caribe con 3,9%, lo que equivale a 10 peticiones; la Dirección Territorial Pacífico con el 2,3%, lo que concierne a 6 peticiones y la Dirección Territorial Amazonia con el 1,6% con 4 peticiones.





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE FEBRERO AL 28 DE FEBRERO DE 2022 Y EL 1° DE FEBRERO AL 28 DE FEBRERO DE 2023



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, evidenciando que el requerimiento más reiterado fue “Consultas” con 20, cuando para el mismo periodo del año 2023 se radicaron 257 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue “Peticiones de Interés General o Particular” con 105 radicados para el presente periodo, se observó un aumentando del 75% equivalente a 193 del total de radicaciones.



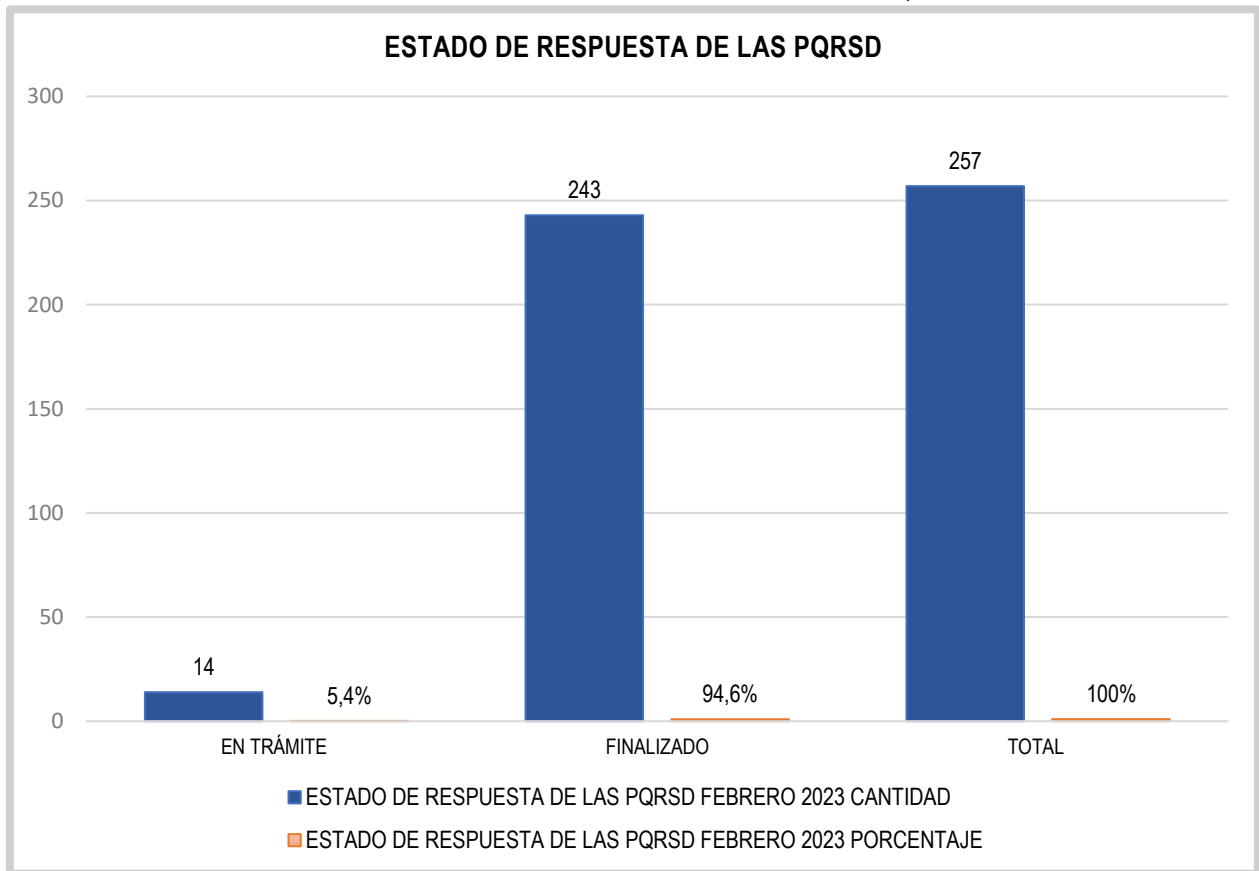
El ambiente  
es de todos

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



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

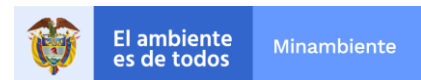


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Según la gráfica se evidencia que, de las 257 solicitudes radicadas, 243 equivalente al 94,6% las cuales fueron contestadas y 14 radicados que equivalen al 5,4%; de las cuales, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta, se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de un (1) requerimiento.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD del 01 de al 28 de febrero de 2023, se pudo constatar que un (1) requerimiento radicado, y en estado en trámite, no guardan la trazabilidad de la respuesta de estos, el cual es:

1. 20235160013872 del 20 de febrero de 2023, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Amazonia – Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental, la cual tiene 30 días para contestar y cuyo término vence el 03 de abril de 2023.





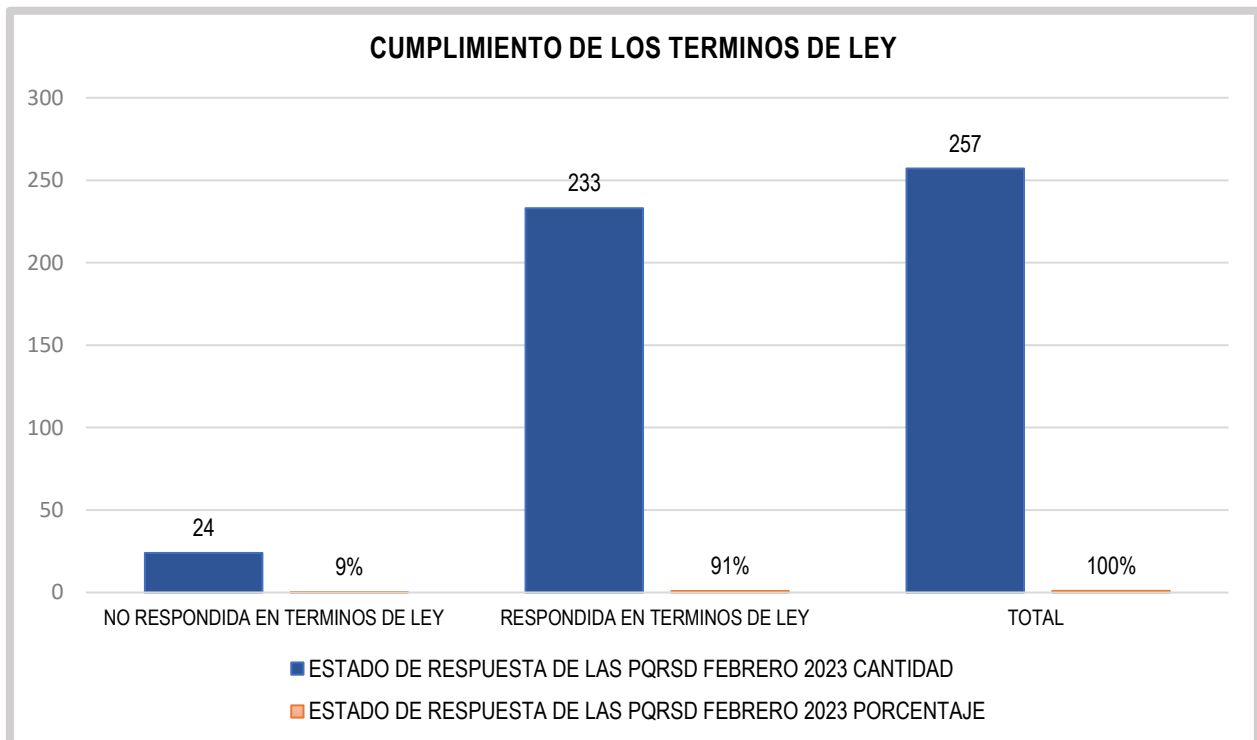


## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20235160013872	No se ha dado respuesta, fecha límite dentro de los términos de ley

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 257 solicitudes radicadas, que corresponden al 100%, 233 equivalente al 91%, las cuales fueron contestadas dentro de los términos de ley y 24 radicados que equivalen al 9%, 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 28 de febrero de 2023, se pudo constatar que veinticuatro (24) requerimientos radicados, no fueron respondidos en los términos estipulados, observando adicionalmente que, no se le informo al peticionario que la respuesta se iba a prolongar, los cuales son:





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

1. 20237060000352 del 16 de febrero 2023, cuya modalidad es “Solicitud” asignada a Nivel Central - Oficina Asesora Jurídica, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 02 de marzo de 2023”. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 07 de marzo de 2023 relacionado al radicado No 20231300047161, el cual no cuenta con firma, ni evidencia de envió.
2. 20236660000052 del 01 de febrero 2023, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Caribe – Parque Nacional Natural Rosario, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 de marzo de 2023”. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 23 de febrero de 2023 relacionado al radicado No 20236660000191.
3. 20236610000552 del 27 de febrero 2023, cuya modalidad es “Solicitud” asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 13 de marzo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 22 de marzo de 2023 relacionado al radicado No 20236560001311.
4. 20236610000542 del 24 de febrero 2023, cuya modalidad es “Queja” asignada a la Dirección Territorial Caribe – Parque Nacional Natural Tayrona, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de marzo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 21 de marzo de 2023 relacionado al radicado No 20236720001041.
5. 20236270000192 del 21 de febrero 2023, cuya modalidad es “Solicitud” asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 07 de marzo de 2023”. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 10 de marzo de 2023 relacionado al radicado No 20236000001341.
6. 20236090000392 del 17 de febrero 2023, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de marzo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
7. 20235680013422 del 20 de febrero 2023, cuya modalidad es “Reclamo” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de marzo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
8. 20235540014182 del 21 de febrero 2023, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular” asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de marzo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
9. 20235540013752 del 20 de febrero 2023, cuya modalidad es “Solicitud” asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 06 de marzo de 2023”. No tiene



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

respuesta en el Gestor Documental – Orfeo. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 16 de marzo de 2023 relacionado al radicado No 20232400054131.

10. 20234700000663 del 17 de febrero 2023, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular” asignada a Nivel Central – Grupo de Atención al Ciudadano, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de marzo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
11. 20234600015702 del 24 de febrero 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 10 de marzo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
12. 20234600015102 del 23 de febrero 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 17 de marzo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
13. 20234600014702 del 22 de febrero 2023, cuya modalidad es “Peticiones entre Entidades” asignada a Nivel Central – Oficina Asesora Jurídica, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 08 de marzo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
14. 20234600014362 del 21 de febrero 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 07 de marzo de 2023”. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 28 de marzo de 2023 relacionado al radicado, sin embargo, no cuenta con la respuesta, firma ni evidencia de envió al peticionario.
15. 20234600013582 del 20 de febrero 2023, cuya modalidad es “Reclamo” asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales – Parque Nacional Natural los Nevados, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 06 de marzo de 2023”. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 07 de marzo de 2023 relacionado al radicado No 20236200000611.
16. 20234600013432 del 20 de febrero 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 06 de marzo de 2023”. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 19 de marzo de 2023 relacionado al radicado No 20232400056171, sin embargo, no cuenta con la respuesta, firma ni evidencia de envió al peticionario.
17. 20234600012582 del 16 de febrero 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 02 de marzo de 2023”. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 14 de marzo de 2023 relacionado al radicado No 20232400052271, la cual no cuenta con firma.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

18. 20234600012032 del 15 de febrero 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 08 de marzo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
19. 20234600010772 del 13 de febrero 2023, cuya modalidad es “Peticiones entre Entidades” asignada a Nivel Central – Grupo de Predios, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 27 de febrero de 2023”. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 13 de febrero de 2023 relacionado al radicado No 20232400000086.
20. 20234600008862 del 06 de febrero 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 20 de febrero de 2023”. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 03 de marzo de 2023 relacionado al radicado No 20232400044471.
21. 20234600008712 del 06 de febrero 2023, cuya modalidad es “Queja” asignada a la Dirección Territorial Caribe – Parque Nacional Natural Tayrona, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 27 de marzo de 2023”. Sin embargo, Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 07 de marzo de 2023 relacionado al radicado No 20236720000751.
22. 20234600008492 del 03 de febrero 2023, cuya modalidad es “Peticiones entre Entidades” asignada a Nivel Central – Oficina Asesora Jurídica, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 17 de febrero de 2023”. Se evidencia respuesta en el Gestor Documental – Orfeo con fechas del 22 de marzo de 2023 relacionado al radicado No 20231300057931.
23. 20234600007862 del 01 de febrero 2023, cuya modalidad es “Peticiones entre Entidades” asignada a Nivel Central – Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 15 de febrero de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.
24. 20234600007732 del 01 de febrero 2023, cuya modalidad es “Consulta” asignada a Nivel Central – Oficina Asesora Jurídica, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 15 de marzo de 2023”. No tiene respuesta en el Gestor Documental - Orfeo.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20237060000352	Respuesta proyectada y extemporánea, sin firma, ni evidencia de envió al peticionario.
20236660000052	Respuesta extemporánea.
20236610000552	Respuesta extemporánea.
20236610000542	Respuesta extemporánea.
20236270000192	Respuesta extemporánea.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

No RADICADO	COMENTARIO
20236090000392	No tiene respuesta en el Gestor Documental.
20235680013422	No tiene respuesta en el Gestor Documental.
20235540014182	No tiene respuesta en el Gestor Documental.
20235540013752	Respuesta extemporánea.
20234700000663	No tiene respuesta en el Gestor Documental.
20234600015702	No tiene respuesta en el Gestor Documental.
20234600015102	No tiene respuesta en el Gestor Documental.
20234600014702	No tiene respuesta en el Gestor Documental.
20234600014362	Indican cumplimiento, pero no cuenta con evidencias (respuesta firmada y enviada)
20234600013582	Respuesta extemporánea.
20234600013432	Indican cumplimiento, pero no cuenta con evidencias (respuesta firmada y enviada)
20234600012582	Respuesta extemporánea.
20234600012032	No tiene respuesta en el Gestor Documental.
20234600010772	No tiene respuesta en el Gestor Documental, solo tramite interno.
20234600008862	Respuesta extemporánea y sin firma.
20234600008712	Respuesta extemporánea y sin evidencia de envió al peticionario.
20234600008492	Respuesta extemporánea y sin firma,
20234600007862	No tiene respuesta en el Gestor Documental.
20234600007732	No tiene respuesta en el Gestor Documental.

Para los siguientes 13 radicados los cuales presentan la respuesta, sin embargo, no cuentan con él envió al peticionario, así:

1. 20237570001062 del 27 de febrero de 2023, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 21 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 14 de marzo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
2. 20236610000602 del 28 de febrero de 2023, cuya modalidad es “Peticiones de Interés General o Particular” asignada a la Dirección Territorial Caribe – Parque Nacional Natural Tayrona, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 22 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 21 de marzo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
3. 20234600016012 del 27 de febrero 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 13 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 03 de marzo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

4. 20234600014742 del 23 de febrero 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 09 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 01 de marzo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al petionario.
5. 20234600014592 del 22 de febrero de 2023, cuya modalidad es “Peticiones entre Entidades” asignada a Nivel Central – Oficina Asesora Jurídica, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 08 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 22 de febrero de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al petionario.
6. 20234600014302 del 21 de febrero 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 14 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 03 de marzo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al petionario.
7. 20234600014022 del 21 de febrero de 2023, cuya modalidad es “Peticiones entre Entidades” asignada a Nivel Central – Oficina Asesora Jurídica, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 07 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 24 de febrero de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al petionario.
8. 20234600013242 del 17 de febrero 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 03 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 02 de marzo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al petionario.
9. 20234600013162 del 17 de febrero 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 03 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 27 de febrero de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al petionario.
10. 20234600012332 del 15 de febrero de 2023, cuya modalidad es “Queja” asignada a Nivel Central – Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 08 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 02 de marzo de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al petionario.
11. 20234600012042 del 15 de febrero 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 08 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 21 de febrero de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al petionario.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- 20234600011152 del 13 de febrero 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 febrero de 2023. Se evidencia respuesta del día 17 de febrero de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.
- 20234600010562 del 10 de febrero de 2023, cuya modalidad es “Solicitud” asignada a Nivel Central – Grupo de Predios, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 24 de febrero de 2023. Se evidencia respuesta del día 22 de febrero de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió al peticionario.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20237570001062	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20236610000602	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600016012	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600014742	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600014592	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600014302	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600014022	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600013242	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600013162	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600012332	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600012042	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600011152	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.
20234600010562	No cuenta con evidencia de envió al peticionario.

Para los siguientes 5 radicados los cuales cuentan con la respuesta, sin embargo, presentan una serie de observaciones en el cumplimiento de los criterios establecidos en el instructivo de PQRSD, así:

- 20236200000292 del 06 de febrero de 2023, cuya modalidad es “Denuncias” asignada a la Dirección Territorial Andes Occidentales – Parque Nacional Natural los Nevados, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta enviada el día 24 de febrero de 2023, sin embargo, no cuenta con número de radicado la respuesta firmada.
- 20235680000401 del 20 de febrero de 2023, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales – Parque Nacional Natural el Cocuy, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta enviada el día 20 de febrero de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envió, ni firma la respuesta generada.





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- 20234600012012 del 15 de febrero 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 08 de marzo 2023. Se evidencia respuesta el día 20 de febrero donde se solicitó de aclaración sobre la solicitud para dar su atención efectiva.
- 20234600008812 del 06 de febrero 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 27 de febrero de 2023. Se evidencia respuesta enviada el día 07 de febrero de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío, ni firma la respuesta generada, debido a que se respondió por correo electrónico.
- 20234600007992 del 02 de febrero de 2023, cuya modalidad es “Peticiónes entre Entidades” asignada a Nivel Central – Oficina Asesora Jurídica, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 16 de febrero 2023. Se evidencia respuesta enviada el día 02 de febrero de 2023, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío, ni firma de la respuesta generada, debido a que se respondió por correo electrónico.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20236200000292	La respuesta firmada no cuenta con número de radicado
20235680000401	Cuenta con respuesta radicada, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío ni firma.
20234600012012	Solicitud aclaración de la información para dar respuesta efectiva
20234600008812	Cuenta con respuesta por correo electrónico, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío ni firma.
20234600007992	Cuenta con respuesta por correo electrónico, sin embargo, no cuenta con evidencia de envío ni firma.

Para el siguiente radicado el cual cuenta con la respuesta, sin embargo, no se observa la firma de la respuesta radicada y remitida al peticionario, así:

- 20234600011122 del 13 de febrero 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 06 de marzo de 2023. Se evidencia respuesta del día 20 de febrero de 2023, sin embargo, no cuenta la firma de la respuesta radicada.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20234600011122	La repuesta no cuenta con firma







## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados contestados en el periodo correspondiente al mes de febrero 2023, se evidenció 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
20237570001072	28/02/2023	CONSULTA	DTPA	14/04/2023	20237660001461	8/03/2023
20237570001012	21/02/2023	CONSULTA	DTPA	10/04/2023	20237660001821	17/03/2023
20237570000862	16/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTPA	2/03/2023	20237660001101	16/02/2023
20237570000812	13/02/2023	CONSULTA	DTPA	28/03/2023	20237660001791	17/03/2023
20237570000572	6/02/2023	CONSULTA	DTPA	21/03/2023	20237660001091	16/02/2023
20237170000092	27/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	21/03/2023	20237170000091	10/03/2023
20237170000082	27/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	21/03/2023	20237170000071	7/03/2023
20237170000042	16/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	9/03/2023	20237170000041	16/02/2023
20237170000032	14/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	7/03/2023	20237170000032	24/02/2023
20237160000352	27/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTOR	13/03/2023	20237160000411	7/03/2023
20237060000602	28/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTOR	14/03/2023	20237030001411	13/03/2023
20237060000582	27/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTOR	13/03/2023	20237030001421	13/03/2023
20237060000552	23/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTOR	9/03/2023	20237030001011	24/02/2023
20237060000542	23/02/2023	DENUNCIAS	DTOR	17/03/2023	20235050000071	10/03/2023
20237060000452	20/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTOR	6/03/2023	20237030001021	27/02/2023
20237060000422	20/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTOR	6/03/2023	20237030000801	22/02/2023
20237060000322	15/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTOR	1/03/2023	20237030000891	24/02/2023
20237060000312	14/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTOR	28/02/2023	20237030001071	28/02/2023
20237060000302	13/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTOR	27/02/2023	20237030000651	17/02/2023



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



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20236750000012	2/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	23/02/2023	20236550000501	8/02/2023
20236660000072	23/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	9/03/2023	20236530000891	6/03/2023
20236660000062	10/02/2023	QUEJA	DTCA	3/03/2023	20236660000141	10/02/2023
20236660000042	1/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	15/02/2023	20236660000151	13/02/2023
20236610000572	27/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTCA	13/03/2023	20236550001131	13/03/2023
20236610000562	27/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	13/03/2023	20236530000911	6/03/2023
20236280000112	24/02/2023	QUEJA	DTAO	17/03/2023	20236280000171	13/03/2023
20236280000102	24/02/2023	QUEJA	DTAO	17/03/2023	20236280000181	13/03/2023
20236270000202	27/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	21/03/2023	20232400049631	10/03/2023
20236200000482	28/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTAO	14/03/2023	20236200000531	2/03/2023
20236200000462	27/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	21/03/2023	20236200000661	10/03/2023
20236200000432	20/02/2023	QUEJA	DTAO	13/03/2023	20236200000621	7/03/2023
20236200000262	3/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	13/03/2023	20236200000401	20/02/2023
20236090000402	21/02/2023	CONSULTA	DTAO	10/04/2023	20232300048531	8/03/2023
20236090000352	10/02/2023	CONSULTA	DTAO	10/03/2023	20236010000741	10/02/2023
20235680015962	27/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	10/03/2023	20235680000571	27/02/2023
20235680015752	24/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	10/03/2023	20239000043921	3/03/2023
20235680015052	23/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	17/03/2023	20235680000561	24/02/2023
20235680014532	22/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	10/03/2023	20235680000681	10/03/2023
20235680014522	22/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	10/03/2023	20235680000691	10/03/2023
20235680014462	22/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTAN	8/03/2023	20235680000581	27/02/2023
20235680013482	20/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	13/03/2023	20235680000601	1/03/2023
20235680011352	14/02/2023	CONSULTA	DTAN	29/03/2023	20235680000371	16/02/2023
20235680009512	8/02/2023	RECLAMO	DTAN	1/03/2023	20235680000301	8/02/2023
20235680009492	8/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	1/03/2023	20235680000281	8/02/2023
20235540009282	8/02/2023	QUEJA	DTAN	1/03/2023	20235680000611	1/03/2023
20235170011112	13/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTAM	27/02/2023	20235170000101	20/02/2023



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



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20235170008332	3/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	DTAM	17/02/2023	20235170000071	8/02/2023
20235090012992	17/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAM	10/03/2023	20235050000031	1/03/2023
20234600016952	28/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	14/03/2023	20232400050731	13/03/2023
20234600016942	28/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/03/2023	20232100053671	15/03/2023
20234600016932	28/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/03/2023	20232300051851	13/03/2023
20234600016802	28/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/03/2023	20231800058131	22/03/2023
20234600016742	28/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/03/2023	20232400046891	7/03/2023
20234600016712	28/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	14/03/2023	20232400049671	10/03/2023
20234600016422	27/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/03/2023	20232400046711	7/03/2023
20234600016412	27/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/03/2023	20237660001381	2/03/2023
20234600016392	27/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/03/2023	20232400046571	7/03/2023
20234600016382	27/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/03/2023	20232400046491	7/03/2023
20234600016362	27/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/03/2023	20235680000591	27/02/2023
20234600016342	27/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/03/2023	20236530000921	6/03/2023
20234600016212	27/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/03/2023	20232400046371	7/03/2023
20234600016192	27/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/03/2023	20232400047531	7/03/2023
20234600016172	27/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	NIVEL CENTRAL	13/03/2023	20237160000321	3/03/2023
20234600016062	27/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/03/2023	20232400044361	3/03/2023
20234600016022	27/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/03/2023	20232400044351	3/03/2023
20234600016012	27/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/03/2023	20232400044491	3/03/2023
20234600016002	27/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/03/2023	20232400048211	8/03/2023
20234600015562	24/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400041711	1/03/2023
20234600015522	24/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400046281	7/03/2023
20234600015442	24/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/03/2023	20232400043301	2/03/2023
20234600015352	24/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400041511	1/03/2023



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



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600015332	24/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400041511	1/03/2023
20234600015322	24/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400041681	1/03/2023
20234600015312	24/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400041651	1/03/2023
20234600015302	24/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/03/2023	20232400041641	1/03/2023
20234600015292	24/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400044331	2/03/2023
20234600015282	24/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400041611	1/03/2023
20234600015112	23/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/03/2023	20232300050551	12/03/2023
20234600015062	23/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	9/03/2023	20232400041601	1/03/2023
20234600014922	23/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/03/2023	20232400046291	7/03/2023
20234600014892	23/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/03/2023	20232400046271	7/03/2023
20234600014852	23/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	9/03/2023	20232400045441	6/03/2023
20234600014842	23/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	9/03/2023	20232400041591	1/03/2023
20234600014832	23/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	9/03/2023	20232400041581	1/03/2023
20234600014732	22/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	8/03/2023	20232400038951	24/02/2023
20234600014712	22/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400039691	27/02/2023
20234600014632	22/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	8/03/2023	20232400043171	2/03/2023
20234600014612	22/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20237030001191	4/03/2023
20234600014482	22/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	8/03/2023	20232400038941	24/02/2023
20234600014452	22/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400038921	24/02/2023
20234600014402	22/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	8/03/2023	20232400038901	24/02/2023
20234600014372	21/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/03/2023	20232400045651	6/03/2023
20234600014352	21/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/03/2023	20232400045511	6/03/2023
20234600014242	21/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/03/2023	20232300045601	6/03/2023
20234600014222	21/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	7/03/2023	20232400038891	24/02/2023
20234600014202	21/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	7/03/2023	20232400041511	1/03/2023
20234600014122	21/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	7/03/2023	20232400039681	27/02/2023



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



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600014012	21/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	7/03/2023	20232400038841	24/02/2023
20234600013932	21/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/03/2023	20232300050561	12/03/2023
20234600013902	21/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/03/2023	20232400038861	24/02/2023
20234600013822	20/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/03/2023	20232400037251	22/02/2023
20234600013792	20/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232400034761	20/02/2023
20234600013742	20/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20234600013742	3/03/2023
20234600013722	20/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232300045621	6/03/2023
20234600013672	20/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20234610041801	1/03/2023
20234600013642	20/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232400038981	24/02/2023
20234600013632	20/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232400044191	3/03/2023
20234600013572	20/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232400037411	22/02/2023
20234600013542	20/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232400035301	21/02/2023
20234600013522	20/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232300045641	6/03/2023
20234600013332	20/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232400044131	3/03/2023
20234600013262	17/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	3/03/2023	20232400043221	2/03/2023
20234600013252	17/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232100037871	23/02/2023
20234600013192	17/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400044171	3/03/2023
20234600013182	17/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	3/03/2023	20232400035291	21/02/2023
20234600013122	17/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400044161	3/03/2023
20234600013112	17/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400043281	2/03/2023
20234600013012	17/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/03/2023	20232400043261	2/03/2023
20234600012842	16/02/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	31/03/2023	20232400037151	22/03/2023
20234600012812	16/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	2/03/2023	20232400038961	24/02/2023
20234600012782	16/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/03/2023	20232400043251	2/03/2023
20234600012622	16/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	2/03/2023	20232400035281	21/02/2023
20234600012412	16/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/03/2023	20232400043241	2/03/2023



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



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600012392	16/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/03/2023	20232400035271	21/02/2023
20234600012282	15/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	8/03/2023	20232400013841	24/01/2023
20234600012272	15/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/03/2023	20232400043191	2/03/2023
20234600012102	15/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/03/2023	20232300044801	3/03/2023
20234600012092	15/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/03/2023	20234700034791	20/02/2023
20234600012082	15/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	NIVEL CENTRAL	8/03/2023	20237030000771	20/02/2023
20234600011772	14/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/03/2023	20232300042591	1/03/2023
20234600011752	14/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/03/2023	20232300044061	3/03/2023
20234600011742	14/02/2023	QUEJA	NIVEL CENTRAL	7/03/2023	20236200000601	7/03/2023
20234600011192	13/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20237190000151	16/02/2023
20234600011052	13/02/2023	OTRO	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232300031661	15/02/2023
20234600011022	13/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	NIVEL CENTRAL	27/02/2023	20234700031531	15/02/2023
20234600010932	13/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	27/02/2023	20236530000661	24/02/2023
20234600010892	13/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20234610041671	1/03/2023
20234600010812	13/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232400031051	14/02/2023
20234600010762	13/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232400031031	14/02/2023
20234600010672	13/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/03/2023	20232400031011	14/02/2023
20234600010632	13/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	27/02/2023	20232400033431	17/02/2023
20234600010572	10/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/02/2023	20232400033321	17/02/2023
20234600010542	10/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/03/2023	20232400031001	14/02/2023
20234600010522	10/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/03/2023	20232400030991	14/02/2023
20234600010502	10/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/02/2023	20232400032631	16/02/2023
20234600010492	10/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	NIVEL CENTRAL	24/02/2023	20232400032611	16/02/2023
20234600010462	10/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/02/2023	20232400032291	16/02/2023
20234600010432	10/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/03/2023	20232400030981	14/02/2023



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



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600010422	10/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/02/2023	20232400032281	16/02/2023
20234600010412	10/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/02/2023	20232400032261	16/02/2023
20234600010372	10/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/02/2023	20232400032251	16/02/2023
20234600010362	10/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/02/2023	20232400032241	16/02/2023
20234600010342	10/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/03/2023	20232400035241	21/02/2023
20234600010332	10/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/03/2023	20232400040721	28/02/2023
20234600010272	10/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	24/02/2023	20232400032211	16/02/2023
20234600010162	9/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20234700032671	16/02/2023
20234600009992	9/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20232400032211	16/02/2023
20234600009912	9/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20231300058071	9/02/2023
20234600009872	9/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20232400032591	16/02/2023
20234600009862	9/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20232400032581	16/02/2023
20234600009792	9/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/03/2023	20232400030971	14/02/2023
20234600009752	9/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	NIVEL CENTRAL	2/03/2023	20232400032571	16/02/2023
20234600009742	9/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/03/2023	20232400033411	17/02/2023
20234600009732	9/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20232400032561	6/02/2023
20234600009672	9/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20232400029341	13/02/2023
20234600009612	8/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/03/2023	20232400032181	16/02/2023
20234600009552	8/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400031881	15/02/2023
20234600009522	8/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400031871	15/02/2023
20234600009482	8/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400031851	15/02/2023
20234600009472	8/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400031841	15/02/2023
20234600009432	8/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400030941	14/02/2023
20234600009422	8/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/03/2023	20232400034601	20/02/2023
20234600009402	8/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/03/2023	20232400033451	17/02/2023



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



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
2023460009182	7/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	21/02/2023	232400029331	13/02/2023
2023460009162	7/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	21/02/2023	20232400030931	14/02/2023
2023460009142	7/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/02/2023	20232400026161	8/02/2023
2023460009122	7/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/02/2023	20232400026051	8/02/2023
2023460008962	7/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/02/2023	20232400033401	17/02/2023
2023460008922	7/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	21/02/2023	20232400032171	17/02/2023
2023460008912	7/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/02/2023	20232400033371	17/02/2023
2023460008892	7/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	21/02/2023	20232400029311	13/02/2023
2023460008882	7/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/02/2023	20232400033351	17/02/2023
2023460008842	6/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/02/2023	20232400029291	13/02/2023
2023460008832	6/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/02/2023	20232400033331	17/02/2023
2023460008792	6/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/02/2023	20232400029261	13/02/2023
2023460008582	6/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/02/2023	20232400024871	7/02/2023
2023460008502	3/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	17/02/2023	20232000025581	8/02/2023
2023460008412	3/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/02/2023	20232400030911	14/02/2023
2023460008392	3/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	17/02/2023	20232400029251	13/02/2023
2023460008322	3/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/02/2023	20232400024851	7/02/2023
2023460008292	3/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	17/02/2023	20232400032141	16/02/2023
2023460008282	2/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20232400024841	7/02/2023
2023460008152	2/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20232400030891	14/02/2023
2023460008072	2/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20232400023521	6/02/2023
2023460008052	2/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20232400035231	21/02/2023
2023460008042	2/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	16/02/2023	20232400025701	8/02/2023
2023460007972	2/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20232400025991	8/02/2023
2023460007922	2/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/02/2023	20234700021131	3/02/2023
2023460007892	2/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	16/02/2023	20232400025691	8/02/2023



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





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600007852	1/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	NIVEL CENTRAL	15/02/2023	20234700019931	2/02/2023
20234600007832	1/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400023491	6/02/2023
20234600007822	1/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	15/02/2023	20232400025671	8/02/2023
20234600007802	1/02/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	15/03/2023	20232300031601	15/02/2023
20234600007792	1/02/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR (10 Días)	NIVEL CENTRAL	15/02/2023	20236550000491	8/02/2023
20234600007772	1/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	15/02/2023	20236550000491	8/02/2023
20234600007762	1/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400023441	6/02/2023
20234600007722	1/02/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	15/02/2023	20232400023431	6/02/2023
20234600007682	1/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400023401	6/02/2023
20234600007612	1/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400023391	6/02/2023
20234600007592	1/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400029241	13/02/2023
20234600007552	1/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400023221	6/02/2023
20234600007452	1/02/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	15/03/2023	20234400041101	28/02/2023
20234600007442	1/02/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/02/2023	20232400023221	6/02/2023

Tabla No 1: Fuente Grupo de Atención al Ciudadano

Lo anterior evidencia los registros de los datos incorporados en el Gestor Documental ORFEO, para los radicados correspondientes al periodo del mes de febrero 2023, que fueron contestados oportunamente en los tiempos establecidos.

### OBSERVACIONES

- Se debe generar Plan de Mejoramiento por Procesos-Gestión, debido a que se continúa evidenciando que, no se está anexando dentro de la trazabilidad de la petición ingresada en el gestor documental, la evidencia del envío de la respuesta al peticionario, incumpliendo lo establecido en el Instructivo de PQRSD.
- Aunque se realiza el procedimiento de manera adecuada en la mayoría de casos, se debe tener en cuenta el tipo de documento por el cual se da respuesta al peticionario, se deben intensificar las campañas al interior de la entidad, para que los usuarios tengan claro cuando se debe responder por medio de memorando, correo u oficio, debido a que se encontraron casos donde la respuesta se dio mediante correo electrónico, alterando el cierre oportuno de la PQRSD en el gestor documental Orfeo, situación que se he venido presentado constantemente.



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



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

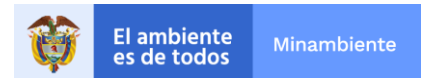
- La modalidad “Otro” se continúa utilizando, por lo que el Grupo de Atención al Ciudadano debería establecer un mecanismo, que evite el uso de esta modalidad con el fin de garantizar que se le de cumplimiento a la petición conforme a su clasificación y en los tiempos correspondientes con base a la normatividad vigente.

### RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta las observaciones, resultado del informe de evaluación de PQRSD, correspondiente al mes de febrero de 2023, se sugiere acogerlas como insumo para la mejora continua en la operación del proceso y atención oportuna y de calidad hacia los ciudadanos.
- Registrar la totalidad de la información en el Gestor Documental Orfeo correspondiente a las fechas de respuesta conforme a los términos de ley, teniendo en cuenta solo los días hábiles, excluyendo 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 que el Grupo de Atención al Ciudadano genere oportunamente los mecanismos de seguimiento de alarma efectivos (en tiempo real) y campañas con las consecuencias de los incumplimientos, los cuales permitirán asegurar la observancia de los tiempos de ley de las respuestas a las PQRSD, debido a que a pesar de las constantes socializaciones se continúan presentando incumplimientos en el los tiempos de respuesta al peticionario.
- Fortalecer por parte del Grupo de Atención al Ciudadano los mecanismos para dar el cierre efectivo al trámite de respuesta de una petición, cumpliendo con los requisitos indicados en el Instructivo de PQRSD, 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.
- Reforzar lo relacionado con los controles, y el rol de la Primera Línea de Defensa, respecto al seguimiento, monitoreo y respuesta oportuna al peticionario, en incumplimiento de los términos ley, así como el cumplimiento de los criterios establecidos en el instructivo de PQRSD.
- Se recomienda en los casos de las unidades de decisión que son reiterativos los incumplimientos, sean remitidos a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

### CONCLUSIONES

- Se puede evidenciar que la modalidad de petición que más se frecuente es la Petición de Interés General o Particular con 40,86% y las Peticiones entre Entidades 36,96 %, de las peticiones recibidas en periodo evaluado, así como son modalidad de petición con mayor frecuencia en los incumplimientos de términos de ley, es peticiones cuyo tiempo de respuesta es el de 10 a 15 días hábiles.





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- Se evidencia que, para el periodo evaluado del 01 de febrero al 28 de febrero del 2023, se ha identificado un aumento en la cantidad de peticiones recibidas en comparación con el periodo del 01 de febrero al 28 de febrero 2022, al pasar de 64 peticiones en el año 2022 y 257 para el año 2023, implicando un acercamiento a las ciudadanías, por lo que las mejoras en el proceso se deben seguir generando con el fin de brindar un proceso efectivo a las partes interesadas.
- El canal de atención más utilizado por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de febrero al 28 de febrero del 2023 fue el "Email" con 198 derechos de petición recibidos por este medio, al ingresar un 77 % de los requerimientos por este medio.

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



El ambiente  
es de todos

Minambiente