
	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

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

Bogotá D.C., 02 de noviembre de 2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 del 2011, artículo 76, “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”, y el Plan Anual de Auditorías 2023 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en el que se determina un seguimiento mensual a las PQRSD de la Entidad, el cual tiene como finalidad mostrar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las Direcciones, Oficinas, Subdirecciones, Grupos y Áreas del Sistema de Parques Nacionales, en el período comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2023, con el propósito de realizar las recomendaciones a la Dirección General y la Subdirección Administrativa y Financiera, responsable del proceso, tendientes al mejoramiento continuo de la Entidad, y a fortalecer la confianza del ciudadano en Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC.

Este informe incluye la información de las PQRSD, a las cuales se les dio respuesta de manera oportuna e inoportuna en el mes de septiembre de 2023.

De igual manera se identifican las tipologías interpuesta, las dependencias receptoras y emisoras de las PQRSD y los tiempos promedios de respuesta en días hábiles, con el fin de determinar la efectividad relacionada con la oportunidad a las respuestas de las PQRSD.


OBJETIVO Y ALCANCE

Validar que Parques Nacionales Naturales de Colombia, cumple con la normatividad vigente y procedimientos y / o mecanismos relacionados con la atención de PQRSD.

El alcance del presente informe se establece con base a los resultados de la gestión de comunicaciones oficiales de PQRSD, registrada en el Gestor Documental Orfeo, para el periodo del 01 de septiembre al 30 de septiembre del 2023.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 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”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Resolución 310 de 2021, “Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No 0191 de 25 de mayo de 2017 que conforma los Grupos Interno de Trabajo de Parques Nacionales Naturales de Colombia y se determinan sus funciones”.
- Procedimiento Recepción, despacho y distribución de correspondencia, GD_PR_02 versión 6 del 28/12/2022.

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

- Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD- Orfeo, GD_IN_01 versión 5 del 28/12/2022.
- Instructivo para la atención y trámite de PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) , AU_IN_04 versión 6 del 28/12/2018.
- Protocolo de Servicio al ciudadano del 2021
- Matriz de PQRSD del Gestor Documental Orfeo, del 01 de septiembre al 30 de septiembre del 2023.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA


En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley 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: <https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/>.

De acuerdo con la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se genera la matriz de seguimiento de PQRSD, en donde se verifican los criterios de la atención a las peticiones realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano y una vez validada por el Grupo de Control Interno. Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2023, se recibieron 386 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC.

Con el fin de verificar que las solicitudes PQRSD del 01 al 30 de septiembre de 2023 allegadas a la entidad se les haya dado respuesta de manera oportuna, se tomaron como referentes 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
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	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
	la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.		
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Peticiones del Congreso	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.	Ley 5 de 1992	5 días hábiles
Felicitación	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo datos personales	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 datos personales	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

Tabla No 1. Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

1 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

El artículo 14 de la Ley 1755 del 2015, establece para las distintas modalidades de peticiones, los tiempos oportunos de respuesta conforme a su clasificación, que generalmente oscilan entre 10 a 30 días hábiles, salvo norma legal especial.

Para el periodo evaluado, se identificó que desde el 01 de septiembre de 2023 hasta el 30 de septiembre del 2023, se recibieron trescientas ochenta y seis (386) PQRSD, las cuales fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y se incluyeron en la matriz de seguimiento de PQRSD, en la que se revisó que a la fecha de creación del informe, 319 que equivalen al 83% de los radicados clasificados como PQRSD cuentan con respuesta oportuna; de 67 que equivalen al 17%, 20 radicados no cuentan con respuesta en el gestor documental y en 47 PQRSD la respuesta fue brindada al peticionario de manera extemporánea.

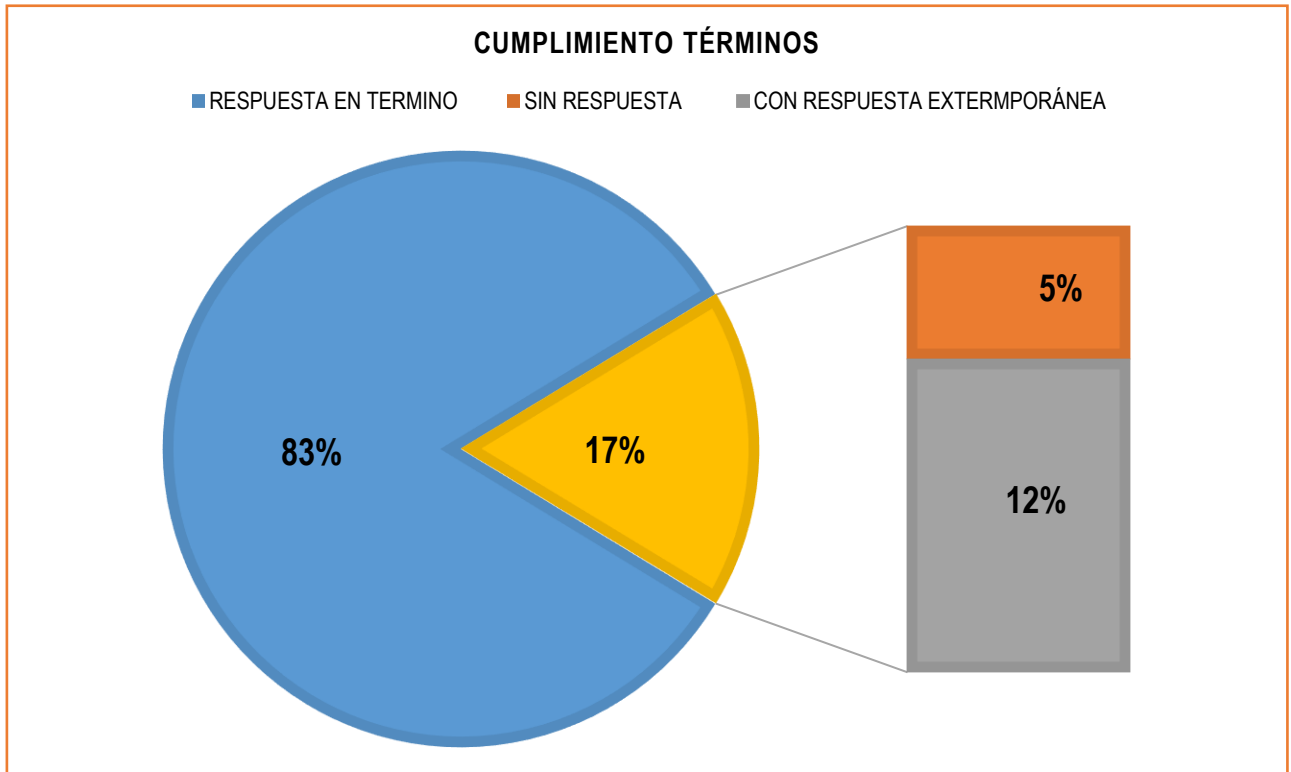


INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021




Grafica No 1. Relación cumplimiento e incumplimiento términos de Ley en las PQRSD para el periodo evaluado.

De las 67 PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 47 que equivalen al 12% de radicados, por las siguientes dependencias:

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	9	DTCA- Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	13%
		DTCA – Sistemas	2%
		Parque Nacional Natural Bahía Portete - Kaurrele	2%
		Parque Nacional Natural Tayrona	2%
DTAN	1	Santuario de Fauna y Flora Iguaque	2%
NC	33	Grupo de Comunicaciones	2%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI	30%
		Grupo de Gestión Financiera	6%

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
		Grupo de Gestión Humana	2%
		Grupo de Planeación y Manejo	13%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	6%
		Oficina Asesora Jurídica	4%
		Oficina de Gestión de Riesgo	2%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	4%
DTOR	4	Parque Nacional Natural Chingaza	4%
		DTOR - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	4%
TOTAL	47	TOTAL	100%

Tabla No 2. Incumplimientos por dependencias con respuesta extemporánea


En la tabla No 2, se evidencian las dependencias con el mayor número de radicados con respuestas extemporáneas, para el mes de septiembre fueron: el Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, el Grupo de Planeación y Manejo, el Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental, el Grupo de Gestión Financiera y la Dirección Territorial Pacífico.

El objetivo de esta información, es reducir el impacto generado por el incumplimiento de los tiempos de respuesta para las PQRSD radicadas en la entidad, lo que implica que las acciones de mejora establecidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, deben enfocarse en estas unidades de decisión específicas.

De las 67 PQRSD, no se ha dado respuesta a 20 radicados que equivalen al 5%, por las siguientes dependencias:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAO	1	Parque Nacional Natural Los Nevados	5%
DTAM	1	DTAM - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	5%
DTCA	3	DTCA - Dirección Territorial Caribe	10%
		DTCA – Jurídica	5%
DTPA	1	DTAO - Dirección Territorial Pacífico	5%
NC	14	Dirección General	5%
		Grupo de Gestión Financiera	5%
		Grupo de Gestión Humana	10%
		Grupo de Planeación y Manejo	5%
		Grupo de Predios	15%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	5%

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
		Oficina Asesora Jurídica	5%
		Subdirección Administrativa y Financiera	5%
		Subdirección De Sostenibilidad y Negocios Ambientales	15%
TOTAL	20	TOTAL	100%

Tabla No 3. Incumplimiento por dependencias sin respuesta


En la tabla No 3, se evidencian las Unidades de Decisión, con el mayor número de radicados sin respuestas para el mes de septiembre, como son la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, el Grupo de Predios, el Grupo de Gestión Humana y la Dirección Territorial Caribe. Estas representan el 50% de las 14 unidades de decisión, que incumplieron con dar respuesta a las PQRSD radicadas en la entidad.

2. ANÁLISIS DE RADICACIÓN POR NIVEL SEGÚN EL GESTOR DOCUMENTAL - ORFEO

Para la recepción y radicación de las PQRSD por el área de correspondencia, se encuentran los siguientes Protocolos, Manuales, Instructivos y Programas, los cuales definen los lineamientos para la estandarización y el manejo adecuado del aplicativo Orfeo en la atención y recepción de los usuarios:

Procedimiento recepción, despacho y distribución de correspondencia: Donde su objetivo es, (...) *“Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de todas las comunicaciones que ingresan y se despachan, para transmitir información procesada y dar cumplimiento en la entrega, de tal manera que contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental de manera ágil y eficiente para Parques Nacionales Naturales de Colombia”*.

Se presenta para el periodo las radicaciones revisadas para el Nivel Central y Territorial.

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

GRAFICA No 2 PQRSD RADICADADS EN EL NVEL NACIONAL

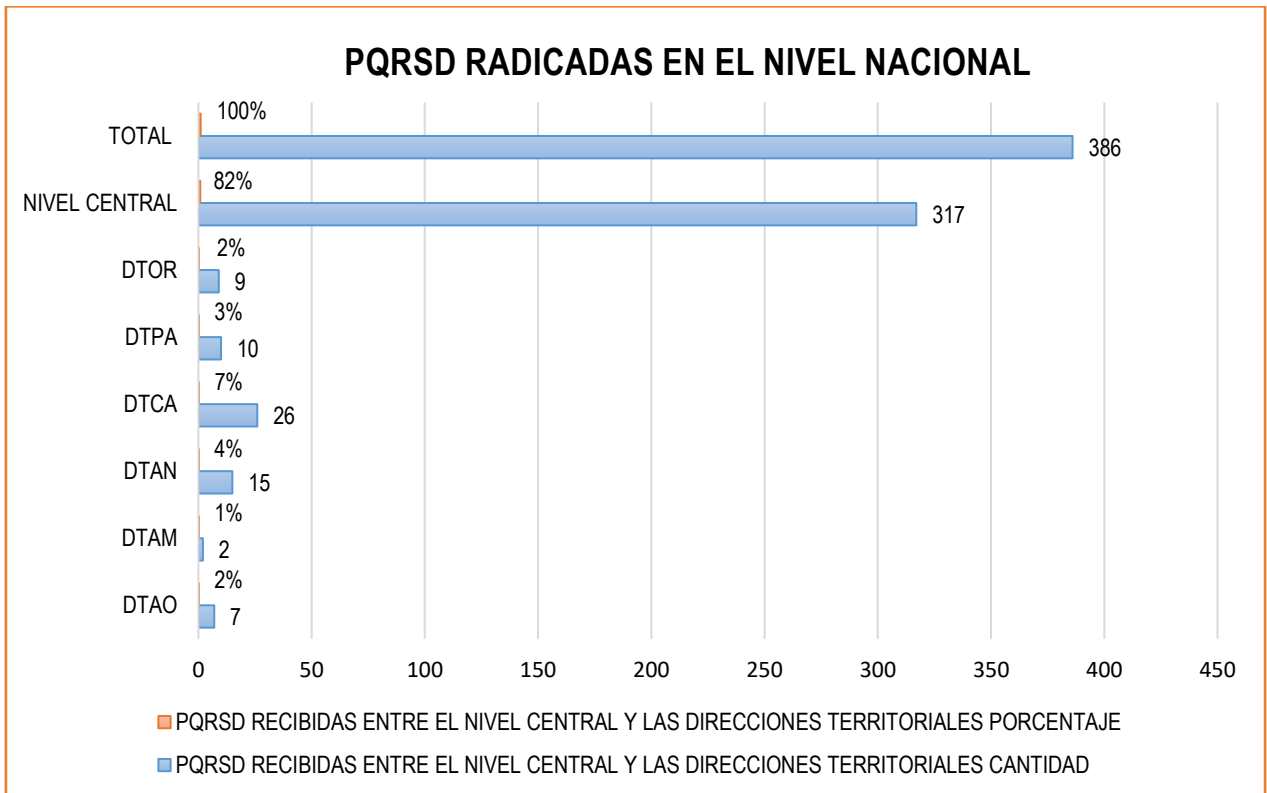


Gráfico No 2. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

La grafica No 2 permite identificar la cantidad y el peso porcentual, referente a las peticiones que fueron radicadas conforme al gestor documental Orfeo, demostrando el nivel de participación ciudadana en cada Unidad Territorial.

En el periodo verificado se radicaron 386 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 317 derechos de petición radicados, seguido por la Dirección Territorial Caribe y la Dirección Territorial Andes Nororientales con 25 y 15 radicados respectivamente, lo que permite establecer que el 93% de las peticiones, se reciben directamente en el Nivel Central, concluyendo que la participación de la ciudadanía está centrada en la ciudad de Bogotá, debido a que es la encargada de generar la descentralización de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.



INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

GRAFICA No 3 TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN

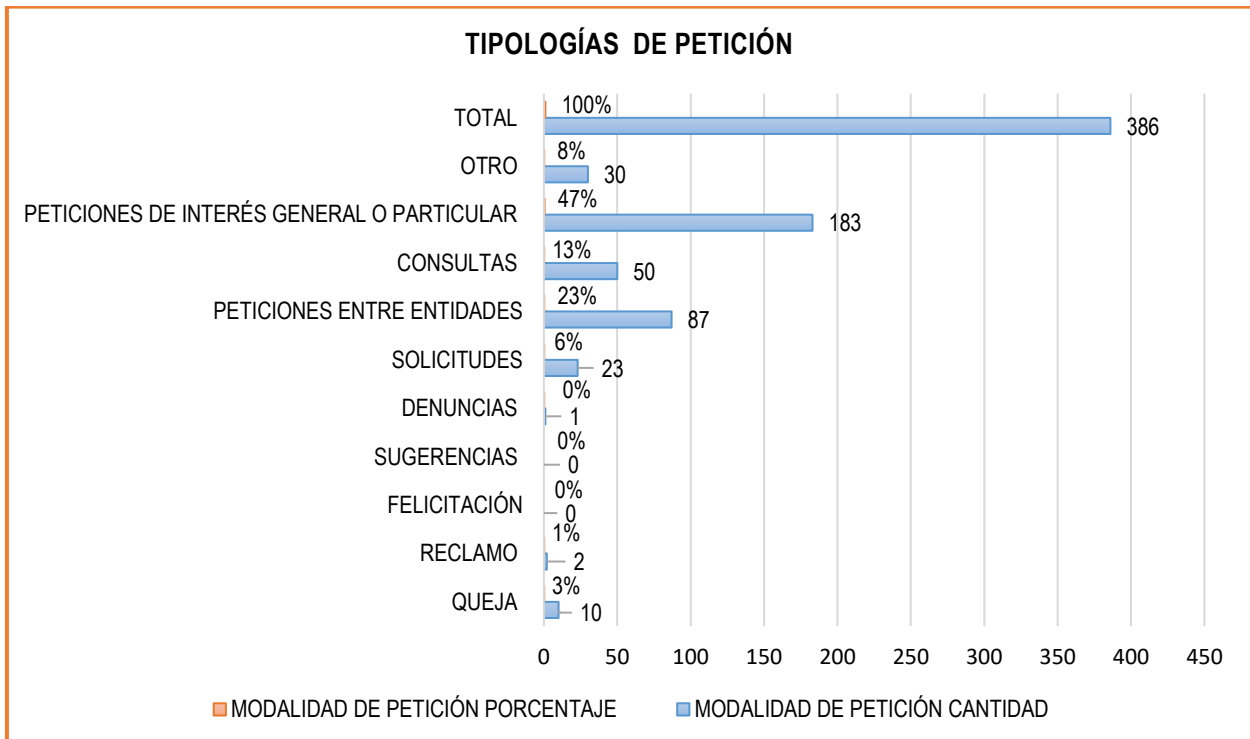



Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 de septiembre al 30 de septiembre del 2023, se identificó que la modalidad de petición con mayor frecuencia es la Petición de Interés General o Particular, seguido de Peticiones entre Entidades y Consultas con el 47%, 23% y 13% respectivamente, lo que indica que las peticiones se centran en un público general y de instituciones, por lo que estos públicos son factores críticos en los que las acciones y oportunidades de mejora deben estar enfocadas en su satisfacción.

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

GRAFICA No 4 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN

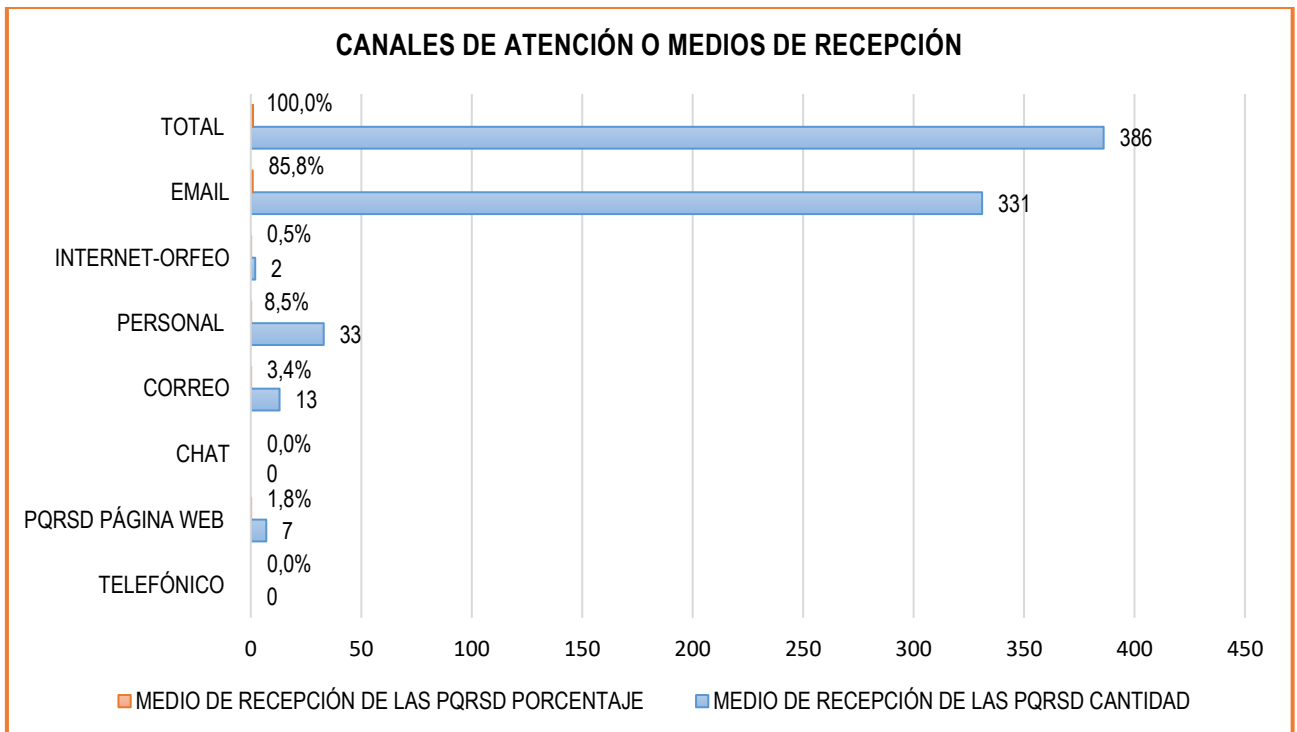



Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

La grafica No 4, permite identificar que el medio de recepción y radicación más frecuente por la ciudadanía, para las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, es el email, con un 85,8% que equivale a 331 radicados, lo que evidencia una debilidad en la entidad, debido a que, por este medio, no se puede generar un número de radicado automático, adicionalmente las entradas no se encuentran centralizadas en un correo electrónico específico para esta actividad, ya que la Entidad hace presencia en seis Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas, generando en algunos casos duplicidad al ser incluidas en el gestor documental – Orfeo, dándoles la clasificación correspondiente de PQRSD, lo que dificulta el seguimiento que asegure el cumplimiento de los términos de ley.

Se ha evidenciado que para estos casos específicos, el Grupo de Atención al Ciudadano solicita que estas peticiones sean remitidas al correo electrónico de buzon.correspondencia@parquesnacionales.gov.co, para así mismo poder radicar la petición en el gestor documental así mismo lograr realizar los controles y seguimientos respectivos, sin embargo no es posible rastrear todos los correos electrónicos recibidos por el personal activo de Parques Nacionales Naturales, para establecer la recepción de información de otro dominio, saliéndose estas entradas del control del grupo de trabajo.

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

La información en la página web oficial de Parques Nacionales Naturales de Colombia, indica los canales de atención, de la entidad.

3 ANÁLISIS CRITERIOS DE RESPUESTA DE PQRSD

- Programa de gestión documental (...) 7.2.2 Comunicaciones Oficiales. Son las comunicaciones escritas, que tienen como objetivo principal dar mensaje, se empleará para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la entidad (externos). Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Nota: Los oficios se elaboran mediante las plantillas definidas en ORFEO”.
- Instructivo de PQRSD (...) “13. Procedimiento de respuesta en ORFEO PQRSD 4. Como el documento será enviado a un usuario externo, se debe generar una respuesta en el formato de OFICIO...”


Durante la revisión se identificó que en las comunicaciones oficiales, la plantilla de oficio no es utilizada en todos los casos para dar la respuesta al peticionario, por lo que se ve alterada la trazabilidad, para este periodo se evidencio que de las 386 peticiones 12 de ellas no cumplen con este parámetro al ser respondidas por correo electrónico, plantilla de concepto y /o la plantilla de memorando, por lo que alteran el consecutivo de salidas, ocasionando inconsistencias en la comparación de las entradas y salidas de la entidad.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234600110862	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Santuario de Fauna y Flora Iguaque
20236720004382	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	DTCA - Atención al Usuario
20234600114022	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	DTCA - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20234600117162	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	DTCA - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20234600110962	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Procesos Corporativos
20234600113082	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Oficina Asesora de Planeación
20234600113582	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Oficina de Gestión De Riesgo
20234600113342	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Planeación Y Manejo
20234600117732	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Gestión Humana
20234600122692	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Oficina Asesora jurídica
20234600124172	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Gestión e Integración del SINAP
20234600124392	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

- Instructivo de PQRSD Respuesta a Peticiones (...) “Siempre se debe registrar en el Gestor Documental ORFEO, evidencia del envío de la respuesta al usuario, sin importar el medio por el cual se haya remitido.


	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

- Instructivo pautas y lineamientos generales para el manejo SGD – Orfeo (...) “Las respuestas a las solicitudes externas o internas, deben hacerse desde el radicado que inicio el trámite de solicitud de la siguiente manera... no debe crearse respuestas fuera del radicado que originó el trámite de solicitud”.

Mediante los documentos verificados se establece que en todos los casos es necesario que se deje evidencia del envío de la respuesta al peticionario, para dar finalizado el trámite, criterio con 19 incumplimientos para el mes de septiembre, el cual aumento para el periodo evaluado, en comparación con el mes de agosto.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234600110862	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Santuario de Fauna d Flora Iguaque
20236720004482	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA – Sistemas
20236610004942	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20234600117432	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Chingaza
20237570017872	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20234600110962	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Procesos Corporativos
20234600113052	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión e Integración del SINAP
20234600117062	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión Financiera
20234600116702	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Oficina Asesora Jurídica
20234600117712	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión Financiera
20234600118412	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Comunicaciones
20234600118272	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Oficina Asesora Jurídica
20234600119142	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Predios
20234600118622	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Predios
20235540121522	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Oficina Asesora de Planeación
20234600122302	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Predios
20234600121982	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600121872	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Control Interno
20234600122922	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Oficina Asesora Jurídica
20234600122692	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Oficina Asesora Jurídica
20234600123042	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600123762	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600124392	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600110862	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Santuario de Fauna y Flora Iguaque
20236720004482	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA - Sistemas
20236610004942	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20234600117432	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Chingaza
20237570017872	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20234600110962	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Procesos Corporativos

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

- Instructivo de PQRSD. (...) " 13. Procedimiento de respuesta en ORFEO PQRSD 2. La respuesta siempre se debe dar en el mismo radicado de origen".
- Instructivo pautas y lineamientos generales para el manejo SGD – Orfeo (...) "5.5 Firma Digital. Ya que esta garantiza la identidad y responsabilidad del autor de un documento o transacción electrónica, así mismo permite comprobar la integridad del mismo es decir que la información no ha sido alterada". "5.6 Qué documentos se deben firmar digitalmente. Todas las comunicaciones oficiales que se generan en el SGD - Orfeo deberán firmarse digitalmente con el fin de asegurar la información".

El criterio de la firma es un punto fundamental para brindar confianza en la ciudadanía, además de ser un control que identifica la seguridad y pertinencia de la información brindada a los peticionarios; para el periodo evaluado se observó un incremento en la inexistencia de este indicador en 13 respuestas generadas durante el mes de septiembre.

Se presenta la tabla resumen:


No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20235540117782	La repuesta no cuenta con firma	DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20236720004482	La repuesta no cuenta con firma	DTCA - Sistemas
20234600122742	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Tayrona
20234600117432	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Chingaza
20234600119062	La repuesta no cuenta con firma	DTPA - Jurídica
20234600113582	La repuesta no cuenta con firma	Oficina de Gestión De Riesgo
20234600114872	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión Del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600116242	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Contratos
20234600119142	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Predios
20234600118992	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Comunicaciones
20234600118692	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Predios
20234600118622	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Predios
20234600121872	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Control Interno

De igual forma, se encuentra establecido que la respuesta se debe dejar en el radicado de origen con el fin de llevar la trazabilidad del requerimiento, facilitando el seguimiento y control de los derechos de petición, gestión que conforme a las verificaciones no se encontró ninguna observación.

4. DOCUMENTACIÓN VIGENTE

Ley 1755 del 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Resolución 310 del 2021, "Por la cual se modifica la Resolución No 0.191 de 25 de mayo de 2017 que conforma los Grupos Internos de Trabajo de Parques Nacionales Naturales de Colombia y se determinan sus funciones"

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

(...) **Artículo Sexto:** “Asignar las siguientes funciones al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano – GAU adscrito a la Subdirección Administrativa y Financiera tendrá a su cargo las siguientes funciones:

1. Formular, orientar y coordinar los planes y programas para la atención al Ciudadano en Parques Nacionales dando cumplimiento a las normas que regulan la materia.
3. Establecer y administrar un Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo control, manejo de información y ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias de la Entidad atiendan las quejas y reclamos realizados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley.
4. Recibir, tramitar, proyectar, gestionar y hacer seguimiento a la respuesta de los derechos de petición, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, que por los diferentes canales de atención al Ciudadano eleven los Ciudadanos.
7. Proponer, emitir, implementar y hacer seguimiento a los procedimientos, protocolos, instructivos, caracterización de Ciudadanos, directrices y demás instrumentos que optimicen la atención al Ciudadano.
8. Crear e implementar mecanismos que permitan incrementar el uso de los canales de atención de Parques Nacionales, para mejorar el contacto con el ciudadano y la participación de este, acorde con los lineamientos dados por el Programa de Gobierno en Línea, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, el Plan Anticorrupción y demás relacionados con atención al Ciudadano.
10. Formular y ejecutar estrategias que fomenten la cultura de servicio y atención al Ciudadano al interior de la Entidad.”

(...) **Artículo Séptimo:** “Asignar las siguientes funciones al Grupo de Procesos Corporativos – GPC adscrito a la Subdirección Administrativa y Financiera, con ocasión de la creación del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.


7. Formular e implementar las (S/C) planes, procesos y procedimientos relacionados con la Gestión Documental de la entidad”.

Se generó el acto administrativo que modifica las funciones de los grupos de trabajo internos como, el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Procesos Corporativos, donde se establece la responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de atender, controlar y hacer seguimiento a las peticiones recibidas por la entidad conforme a la normatividad que regula el tema.

Frente al análisis del marco normativo interno, se pudo establecer la responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano, para llevar a cabo el seguimiento, control y atención de las peticiones, recepcionadas a través de los diferentes medios de radicación implementados por la entidad. Por otro lado, se identificó que el Grupo de Procesos Corporativos es responsable de generar las pautas operacionales de la documentación, creada por las diferentes Unidades de Decisión, además de gestionar el manejo de los aplicativos que hacen parte del Sistema de Gestión Documental – Orfeo, medio digital que garantiza la recuperación y almacenamiento de la información generada por la entidad para lograr recuperarla y/o hacer seguimiento a la trazabilidad y gestión oportuna de la documentación.

Se evidenció que la entidad cuenta con un grupo de trabajo dedicado al seguimiento de las Peticiones, no obstante, los seguimientos y mecanismos para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta no han demostrado ser efectivos.

Para el periodo evaluado, se identifica que la documentación establecida para el proceso es:

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

- Procedimiento Recepción, despacho y distribución de correspondencia, del 28 de diciembre del 2022.
- Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD- Orfeo.
- Instructivo para la atención y trámite de PQRSD.
- Protocolo de Servicio al ciudadano del 2021.
- Programa de gestión documental 2022.
- Matriz de PQRSD del Gestor Documental – Orfeo, del 01 de septiembre al 30 de septiembre del 2023.

Estos mecanismos se encuentran establecidos para asegurar el manejo de información externa y el control necesarios para asegurar el cumplimiento de los términos de Ley, en la respuesta a los requerimientos.

El programa de gestión documental tiene como objetivo específico: (...)“ Fijar parámetros para la normalización de la recepción, clasificación, trámite, producción, despacho y control de la correspondencia interna y externa”, el cual va dirigido a todos los servidores públicos y contratistas, que desarrollan actividades y funciones adscritas a la entidad. Este programa da comienzo desde la creación de un documento hasta su valoración documental, donde se genera la disposición final de estos, con base en las tablas de retención documental.

Dentro de las revisiones se identificó, que el seguimiento del cumplimiento de los tiempos para las comunicaciones internas no establece un tiempo de respuesta, mientras que, para las comunicaciones externas, se establecen conforme a la Ley 1755 del 2015.


5. SEGUIMIENTO

El seguimiento de acuerdo a los procesos y documentación avalada, establece que la responsabilidad del seguimiento de las PQRSD, corresponde al Grupo de Atención al Ciudadano, sin embargo los lineamientos para las comunicaciones externas, así como las sensibilizaciones del aplicativo de gestión documental – Orfeo y la optimización del flujo documental los ha realizado el Grupo de Procesos Corporativos, no obstante, es de aclarar que la mayoría de la documentación establecida y que continua rigiendo internamente para la verificación, control y seguimiento de las PQRSD, fueron actualizadas en su mayoría durante la vigencia 2021 o anteriores a esta.

Procedimiento de recepción, despacho y distribución de correspondencia (...) “6. Lineamientos generales y/o políticas de operación. Seguimiento a los radicados externos e internos con su respectiva trazabilidad...”.

Instructivo pautas y lineamientos generales para el manejo SGD- Orfeo (...) “Realizar la radicación de entradas de PQRSD, tipificación y respuestas de manera adecuada de las diferentes solicitudes de los usuarios externos”.

Instructivo de PRSD Objetivo (...) “Regular el trámite interno de las peticiones o actuaciones que se presenten en Parques Nacionales Naturales de Colombia, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulen la materia, de modo que se ajuste y atienda las necesidades de los ciudadanos”.

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

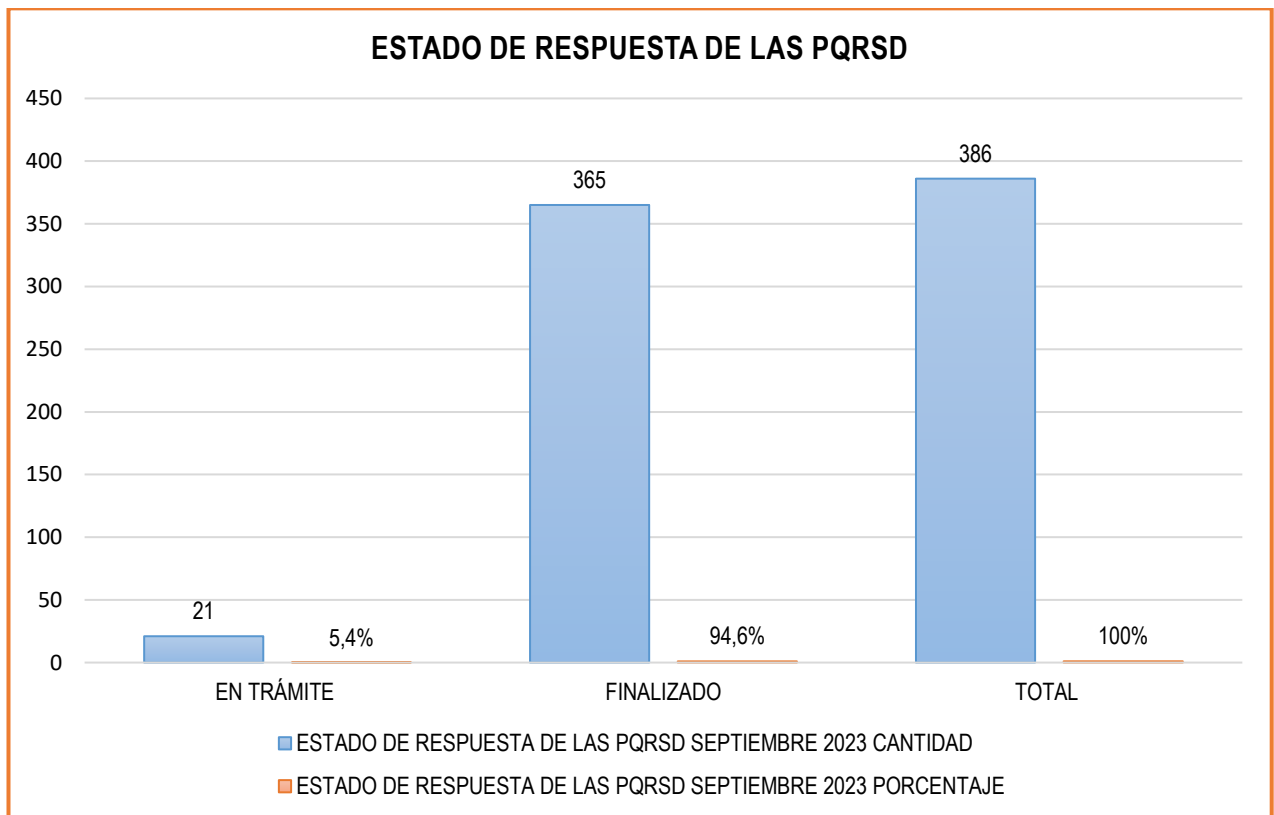



Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 386 solicitudes radicadas, 365 equivalentes al 94.6% fueron contestadas y 21 radicados que equivalen al 5,4%, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta.

Se presenta la tabla resumen:


No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234600118402	Radicado en Trámite	DTAM - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20234600117322	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Los Nevados
20234600114932	Radicado en Trámite	DTCA - Jurídica
20236610004662	Radicado en Trámite	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20236610004802	Radicado en Trámite	DTCA - Dirección Territorial Caribe

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021


No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234600123802	Radicado en Trámite	DTPA - Dirección Territorial Pacifico
20234600111242	Radicado en Trámite	Grupo de Planeación y Manejo
20234600112932	Radicado en Trámite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600111882	Radicado en Trámite	Dirección General
20234600117732	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión Humana
20234600117682	Radicado en Trámite	Subdirección Administrativa Y Financiera
20234600118382	Radicado en Trámite	Oficina Asesora Jurídica
20234600118312	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión Financiera
20234600118272	Radicado en Trámite	Oficina Asesora Jurídica
20234600118692	Radicado en Trámite	Grupo de Predios
20234600118552	Radicado en Trámite	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales
20234600120512	Radicado en Trámite	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales
20234600121642	Radicado en Trámite	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales
20234600123872	Radicado en Trámite	Grupo de Predios
20234600124432	Radicado en Trámite	Grupo de Predios
20234600124312	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión Humana

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados contestados en el periodo correspondiente al mes de septiembre 2023, se evidencia que fueron atendidas las PQRSD 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
20235090118762	14/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAM	28/09/2023	20235050000671	18/09/2023
20235170123372	26/09/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DTAM	27/09/2023	20235170000901	2/10/2023
20235680111632	1/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAN	15/09/2023	20235680002741	12/09/2023
20234600110862	1/09/2023	CONSULTA	DTAN	13/10/2023	20234401329341	14/09/2023
20235680112822	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	25/09/2023	20235680002681	4/09/2023
20235680112672	4/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAN	18/09/2023	20235680002781	18/09/2023
20235540114062	5/09/2023	CONSULTA	DTAN	18/10/2023	20235530000311	8/09/2023
20234600114312	5/09/2023	CONSULTA	DTAN	18/10/2023	20235530000331	25/09/2023
20234600114212	5/09/2023	CONSULTA	DTAN	18/10/2023	20235530000311	8/09/2023
20234600116392	8/09/2023	CONSULTA	DTAN	23/10/2023	20235680003031	13/10/2023
20235680117592	12/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	3/10/2023	20235680002851	19/09/2023
20235540117782	12/09/2023	CONSULTA	DTAN	25/10/2023	20235530000371	24/10/2023
20235680118212	13/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	4/10/2023	20235680002861	19/09/2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20235680120172	18/09/2023	QUEJA	DTAN	9/10/2023	20235680002981	9/10/2023
20235680120002	18/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	9/10/2023	20235680002871	19/09/2023
20235540121002	20/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	11/10/2023	20235520000521	26/09/2023
20235680122232	22/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	13/10/2023	20235680002991	10/10/2023
20235680122632	25/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	17/10/2023	20235680002891	26/09/2023
20235680124542	29/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAN	13/10/2023	20235680003021	11/10/2023
20236200003882	4/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAO	18/09/2023	20236200003501	4/09/2023
20234600112722	4/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAO	18/09/2023	20236200003581	6/09/2023
20234600112602	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	25/09/2023	20236200003961	18/09/2023
20236200003932	5/09/2023	RECLAMO	DTAO	26/09/2023	20236200003841	14/09/2023
20234600113332	5/09/2023	CONSULTA	DTAO	18/10/2023	20236000005191	12/09/2023
20236200003972	7/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAO	21/09/2023	20236200003621	7/09/2023
20234600115272	7/09/2023	CONSULTA	DTAO	20/10/2023	20236280000881	7/09/2023
20234600116362	8/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	29/09/2023	20236000005591	29/09/2023
20234700116932	11/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	2/10/2023	20236200004201	27/09/2023
20234600118812	14/09/2023	CONSULTA	DTAO	27/10/2023	20236200004671	26/10/2023
20234600119412	15/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	6/10/2023	20236250000771	26/09/2023
20236240001042	21/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	12/10/2023	20236240000191	26/09/2023
20234600121442	21/09/2023	CONSULTA	DTAO	3/11/2023	20236250000781	28/09/2023
20234600121962	22/09/2023	CONSULTA	DTAO	7/11/2023	20236200004271	28/09/2023
20236090003132	25/09/2023	CONSULTA	DTAO	8/11/2023	20236000005581	27/09/2023
20236200004212	26/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAO	10/10/2023	20236200004451	9/10/2023
20236200004222	27/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	19/10/2023	20236200004531	19/10/2023
20236720004362	1/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	22/09/2023	20236720005981	22/09/2023
20234600110412	1/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	15/09/2023	20236530005781	7/09/2023
20236610004522	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	25/09/2023	20236550005741	6/09/2023
20236610004492	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	25/09/2023	20236530006061	25/09/2023
20234600112652	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	25/09/2023	20236710006051	24/09/2023
20236720004392	5/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	26/09/2023	20236720005821	14/09/2023
20236720004382	5/09/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DTCA	12/09/2023	20236720007653	11/09/2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20236610004532	5/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	26/09/2023	20236500006081	26/09/2023
20236610004592	7/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	28/09/2023	20236720006171	26/09/2023
20236610004582	7/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	28/09/2023	20236710006091	27/09/2023
20236660000712	8/09/2023	DENUNCIAS	DTCA	29/09/2023	20236660003131	19/09/2023
20234600117152	11/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2/10/2023	20236770000751	19/09/2023
20234600116742	11/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2/10/2023	20236720006131	25/09/2023
20236610004702	13/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	4/10/2023	20236720005961	22/09/2023
20234600119632	15/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	6/10/2023	20236720006471	6/10/2023
20234600119472	15/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	6/10/2023	20236710005991	22/09/2023
20234600119242	15/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	6/10/2023	20236500006251	5/10/2023
20236610004762	19/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	10/10/2023	20236720006411	4/10/2023
20234600120792	19/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	10/10/2023	20236720006381	3/10/2023
20236660000782	20/09/2023	CONSULTA	DTCA	2/11/2023	20236660003501	9/10/2023
20234600121532	21/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTCA	5/10/2023	20236530006031	22/09/2023
20236660000792	22/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	13/10/2023	20236660003341	3/10/2023
20236610004832	22/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTCA	6/10/2023	20236530006021	22/09/2023
20234600122742	25/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	17/10/2023	20236720006611	11/10/2023
20234600122472	25/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	17/10/2023	20236720006751	13/10/2023
20236610004902	26/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTCA	10/10/2023	20236530006111	28/09/2023
20234600123422	26/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	18/10/2023	20236550006521	18/10/2023
20236660000832	27/09/2023	QUEJA	DTCA	19/10/2023	20236660003491	9/10/2023
20236610004942	28/09/2023	CONSULTA	DTCA	14/11/2023	20236550006561	18/10/2023
20236610004922	28/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	20/10/2023	20236530006481	17/10/2023
20236610004992	29/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTCA	13/10/2023	20236530006201	2/10/2023
20237060005672	1/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTOR	15/09/2023	20237010004631	14/09/2023
20234600112752	4/09/2023	CONSULTA	DTOR	17/10/2023	20237160002521	8/09/2023
20234600114232	5/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	26/09/2023	20237170000611	13/09/2023
20234600116732	11/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTOR	25/09/2023	20237010004761	25/09/2023
20234600118782	14/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	5/10/2023	20237160002641	19/09/2023
20237060006092	20/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTOR	4/10/2023	20237030005041	4/10/2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20237200001212	21/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	12/10/2023	20237200000211	25/09/2023
20234600121752	21/09/2023	CONSULTA	DTOR	3/11/2023	20237160002771	2/10/2023
20237060006122	22/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	13/10/2023	20237030004811	26/09/2023
20237170001532	25/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	17/10/2023	20237170000621	26/09/2023
20237060006152	27/09/2023	CONSULTA	DTOR	10/11/2023	20237030005191	12/10/2023
20234600113062	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	25/09/2023	20237670007491	11/09/2023
20234600112972	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	25/09/2023	20237710007661	12/09/2023
20234600119062	14/09/2023	CONSULTA	DTPA	27/10/2023	20237580008731	6/10/2023
20237570017652	18/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	9/10/2023	20237670007861	18/09/2023
20237570017882	22/09/2023	CONSULTA	DTPA	7/11/2023	20237660009141	18/10/2023
20237570017872	22/09/2023	CONSULTA	DTPA	7/11/2023	20232301823291	2/11/2023
20237570017862	22/09/2023	CONSULTA	DTPA	7/11/2023	20237660009241	20/10/2023
20237570017852	22/09/2023	CONSULTA	DTPA	7/11/2023	20237660008421	27/09/2023
20234700122332	22/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	13/10/2023	20237670008511	30/09/2023
20234600122902	25/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	17/10/2023	20237670008331	26/09/2023
20234600122352	25/09/2023	CONSULTA	DTPA	8/11/2023	20237670008691	6/10/2023
20237570017972	26/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	18/10/2023	20237660008791	10/10/2023
20237570017982	27/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	19/10/2023	20237670008441	27/09/2023
20237570018122	29/09/2023	CONSULTA	DTPA	15/11/2023	20237660008781	10/10/2023
20237570018112	29/09/2023	CONSULTA	DTPA	15/11/2023	20237660008681	6/10/2023
20234600111482	1/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	15/09/2023	20232401331941	14/09/2023
20234600111432	1/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20232401270741	8/09/2023
20234600111412	1/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20234611208511	4/09/2023
20234600111332	1/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20234611208371	4/09/2023
20234600111322	1/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20234401289971	11/09/2023
20234600111302	1/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/09/2023	20232401275741	8/09/2023
20234600111252	1/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20232201421801	22/09/2023
20234600111042	1/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/09/2023	20234600111042	11/09/2023
20234600111002	1/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/09/2023	20234600111002	11/09/2023
20234600110962	1/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20234401329561	14/09/2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600110942	1/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20232301262361	7/09/2023
20234600110822	1/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20232401270611	8/09/2023
20234600110702	1/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20234301347801	15/09/2023
20234600110532	1/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20232301262371	7/09/2023
20234600110482	1/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20233001311381	13/09/2023
20235680112982	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20235680002841	19/09/2023
20234600113082	4/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20231401287411	11/09/2023
20234600113072	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20232401319151	13/09/2023
20234600113052	4/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	17/10/2023	20232101532981	4/10/2023
20234600112902	4/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401326241	14/09/2023
20234600112892	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20232401318951	13/09/2023
20234600112882	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20234611228331	5/09/2023
20234600112862	4/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20239001266231	8/09/2023
20234600112852	4/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	17/10/2023	20232101315511	13/09/2023
20234600112842	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20232401318511	13/09/2023
20234600112782	4/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20233001311091	13/09/2023
20234600112762	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20232401318341	13/09/2023
20234600112732	4/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20235170000801	8/09/2023
20234600112702	4/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401317951	13/09/2023
20234600112662	4/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232001358961	15/09/2023
20234600112642	4/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401317871	13/09/2023
20234600112532	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20232401403431	21/09/2023
20234600112492	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20232401317841	13/09/2023
20234600112092	4/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20234611208651	4/09/2023
20234600111862	4/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401317791	13/09/2023
20234600111852	4/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401317721	13/09/2023
20234600114362	5/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/09/2023	20232401328371	14/09/2023
20234600114262	5/09/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20231001301071	12/09/2023
20234600114242	5/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	19/09/2023	20232401326451	14/09/2023
20234600113942	5/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/09/2023	20232401328311	14/09/2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600113762	5/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/09/2023	20232401328221	14/09/2023
20234600113502	5/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/09/2023	20234611238021	6/09/2023
20234600113452	5/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	19/09/2023	20232401375631	19/09/2023
20234600113442	5/09/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20231001260131	7/09/2023
20234600113322	5/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	19/09/2023	20232401326361	14/09/2023
20234600113302	5/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/09/2023	20234611299411	12/09/2023
20234600115232	6/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/09/2023	20232401327681	7/09/2023
20234600115182	6/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232401327681	14/09/2023
20234600115162	6/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232201318761	13/09/2023
20234600115042	6/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232401345971	15/09/2023
20234600115012	6/09/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	7/09/2023	20232401255441	7/09/2023
20234600114982	6/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/09/2023	20232401327631	14/09/2023
20234600114872	6/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232401328451	14/09/2023
20234600114692	6/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/09/2023	20234611238451	6/09/2023
20234600114662	6/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/09/2023	20232301380721	19/09/2023
20234600114652	6/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/09/2023	20232401394661	20/09/2023
20234600114622	6/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232401327591	14/09/2023
20234600114612	6/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232401327551	14/09/2023
20234600114602	6/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232401327251	14/09/2023
20234600114592	6/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232401327101	14/09/2023
20237060005882	7/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NIVEL CENTRAL	21/09/2023	20234401374501	19/09/2023
20234700115692	7/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/09/2023	20232401404691	21/09/2023
20234700115682	7/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/09/2023	20232401403791	21/09/2023
20234600115972	7/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/09/2023	20234401472921	28/09/2023
20234600115882	7/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	21/09/2023	20232401327771	14/09/2023
20234600115802	7/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/09/2023	20232401332131	14/09/2023
20234600115782	7/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/09/2023	20232401404761	21/09/2023
20234600115742	7/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	21/09/2023	20232401327751	14/09/2023
20234600115622	7/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/09/2023	20234401289461	11/09/2023
20234600115572	7/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/09/2023	20234611257931	7/09/2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600115362	7/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	21/09/2023	20232401327721	14/09/2023
20234600115352	7/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	21/09/2023	20232401327691	14/09/2023
20234600115312	7/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/09/2023	20232401346631	15/09/2023
20237060005942	8/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20232301334471	14/09/2023
20234600116532	8/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20232401346841	15/09/2023
20234600116462	8/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20232401371391	19/09/2023
20234600116412	8/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/09/2023	20234611273571	8/09/2023
20234600116352	8/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20232401394091	20/09/2023
20234600116252	8/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/09/2023	20232401332221	14/09/2023
20234600116242	8/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/09/2023	20234201434291	25/09/2023
20234600116192	8/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	23/10/2023	20232301375621	19/09/2023
20234600116162	8/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20232401371171	19/09/2023
20234600116062	8/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/09/2023	20232401327801	14/09/2023
20234600116052	8/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/09/2023	20232401332171	14/09/2023
20234600117382	11/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/10/2023	20232301292651	11/09/2023
20234600117372	11/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20232401394441	20/09/2023
20234600117182	11/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/10/2023	20232401429891	25/09/2023
20234600117172	11/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/10/2023	20234611296731	12/09/2023
20234600117042	11/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20232401429851	25/09/2023
20234600117022	11/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/10/2023	20232401406221	21/09/2023
20234600116992	11/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/10/2023	20232301431461	25/09/2023
20234600116962	11/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	24/10/2023	20232301322521	14/09/2023
20234600116912	11/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/10/2023	20232401405281	21/09/2023
20234600116752	11/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20232401405111	21/09/2023
20234600116702	11/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	24/10/2023	20231300051471	13/03/2023
20234600116682	11/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/10/2023	20232301441051	26/09/2023
20234600117932	12/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/10/2023	20232401407041	21/09/2023
20234600117902	12/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	25/10/2023	20232201421031	22/09/2023
20234600117882	12/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/10/2023	20232401406941	21/09/2023
20234600117842	12/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/10/2023	20234611311661	13/09/2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600117802	12/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/10/2023	20232401406821	21/09/2023
20234600117752	12/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/10/2023	20232401406751	21/09/2023
20234600117622	12/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/10/2023	20232301449191	26/09/2023
20234600117612	12/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/10/2023	20232101375241	19/09/2023
20234600117552	12/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NIVEL CENTRAL	26/09/2023	20233001330111	14/09/2023
20234600117492	12/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/10/2023	20232401406571	21/09/2023
20234600117482	12/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	26/09/2023	20232301374961	19/09/2023
20234600117422	12/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	26/09/2023	20232401429391	25/09/2023
20234600118502	13/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/10/2023	20232401459691	27/09/2023
20234600118442	13/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	27/09/2023	20232401407291	21/09/2023
20234600118392	13/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/10/2023	20232401407231	21/09/2023
20234600118372	13/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/10/2023	20232401332611	14/09/2023
20234600118362	13/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/10/2023	20232401443571	26/09/2023
20234600118282	13/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/10/2023	20232401407171	21/09/2023
20234600118232	13/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/10/2023	20232301346781	15/09/2023
20234600118202	13/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	27/09/2023	20232401346971	15/09/2023
20234600118102	13/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	27/09/2023	20232401407111	21/09/2023
20234700118852	14/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20232401407631	21/09/2023
20234600119142	14/09/2023	QUEJA	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20231801404011	21/09/2023
20234600119092	14/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20232401407631	21/09/2023
20234600119052	14/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20232401459951	27/09/2023
20234600119042	14/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/09/2023	20232401407601	21/09/2023
20234600119032	14/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	27/10/2023	20231020030061	27/09/2023
20234600119012	14/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20232001520581	3/10/2023
20234600118992	14/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	27/10/2023	20231020030071	27/09/2023
20234600118932	14/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20232301539351	4/10/2023
20234600118842	14/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20232401459781	27/09/2023
20234600118622	14/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20231801445381	26/09/2023
20234600118572	14/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20234401478811	28/09/2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700119302	15/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/10/2023	20234701345431	15/09/2023
20234600119792	15/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/09/2023	20232401407661	21/09/2023
20234600119732	15/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/10/2023	20232401484831	29/09/2023
20234600119522	15/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/09/2023	20232401448051	26/09/2023
20234600119482	15/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/10/2023	20232401406051	21/09/2023
20234600119432	15/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/09/2023	20232401448001	26/09/2023
20234600119372	15/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/09/2023	20232401431391	25/09/2023
20234600119352	15/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/09/2023	20232401416731	22/09/2023
20234600119232	15/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/10/2023	20232401460061	27/09/2023
20234600120382	18/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2/10/2023	20232401442481	26/09/2023
20234600120262	18/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/10/2023	20232401407711	21/09/2023
20234600120182	18/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2/10/2023	20232401442211	26/09/2023
20234600120142	18/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/10/2023	20234611358981	18/09/2023
20234600120102	18/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/10/2023	20232301501901	2/10/2023
20234600120082	18/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	31/10/2023	20234201627071	12/10/2023
20234600119922	18/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/10/2023	20232401559231	6/10/2023
20234600119912	18/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/10/2023	20232401449301	26/09/2023
20234600120712	19/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/10/2023	20234611377101	19/09/2023
20234600120672	19/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/10/2023	20232401460601	27/09/2023
20234600120652	19/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/10/2023	20232401442591	26/09/2023
20234600120612	19/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	10/10/2023	20232401407851	21/09/2023
20234600121232	20/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20234611394731	20/09/2023
20234600121142	20/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/10/2023	20232401442661	26/09/2023
20234600121122	20/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20232401442611	26/09/2023
20234600120962	20/09/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	21/09/2023	20232401394441	20/06/2023
20234600120932	20/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20232301605971	11/10/2023
20235540121522	21/09/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20231401517871	3/10/2023
20234600121782	21/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	3/11/2023	20232301500981	2/10/2023
20234600121772	21/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/10/2023	20239001444571	26/09/2023
20234600121682	21/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20232401442761	26/09/2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600121672	21/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/10/2023	20232301440341	26/09/2023
20234600121542	21/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/10/2023	20232201420961	22/09/2023
20234600121492	21/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	5/10/2023	20232401442701	26/09/2023
20234600121462	21/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/10/2023	20234701417621	22/09/2023
20234600121452	21/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/10/2023	20232301407961	21/09/2023
20237570017842	22/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	7/11/2023	20232301792851	31/10/2023
20234600122312	22/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20232401559401	6/10/2023
20234600122302	22/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	7/11/2023	20231801680871	19/10/2023
20234600122252	22/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20234611430091	25/09/2023
20234600122192	22/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20232401443561	26/09/2023
20234600122162	22/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20232401485241	29/09/2023
20234600122152	22/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20232401485271	29/09/2023
20234600122132	22/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20232401485101	29/09/2023
20234600122122	22/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/10/2023	20232401505431	2/10/2023
20234600122112	22/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	7/11/2023	20232301653171	17/10/2023
20234600122102	22/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20232301585461	9/10/2023
20234600121982	22/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/10/2023	20232401476631	28/09/2023
20234600121952	22/09/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	25/09/2023	20232401484981	29/09/2023
20234600121892	22/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/10/2023	20232401443331	26/09/2023
20234600121872	22/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	7/11/2023	20231201746061	25/10/2023
20234600122922	25/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/10/2023	20231301562121	6/10/2023
20234600122912	25/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/10/2023	20232401559691	6/10/2023
20234600122892	25/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/10/2023	20232401559481	6/10/2023
20234600122692	25/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	9/10/2023	20232401485171	29/09/2023
20234600122602	25/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/10/2023	20232401653211	17/10/2023
20234600122422	25/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	9/10/2023	2023240152979	4/10/2023
20234600122412	25/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/10/2023	20234611432171	25/09/2023
20234600122382	25/09/2023	QUEJA	NIVEL CENTRAL	17/10/2023	20232401504631	2/10/2023
20234600123432	26/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	10/10/2023	20232401530521	4/10/2023
20234600123312	26/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	10/10/2023	20232401530461	4/10/2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600123172	26/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	10/10/2023	20232401530391	4/10/2023
20234600123092	26/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/10/2023	20232401560021	6/10/2023
20234600123082	26/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	10/10/2023	20232401559951	6/10/2023
20234600123062	26/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/10/2023	20232401530341	4/10/2023
20234600123052	26/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/10/2023	20232401559791	6/10/2023
20234600123042	26/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/10/2023	20232401530081	4/10/2023
20234600123032	26/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	10/10/2023	20232401529981	4/10/2023
20234600123002	26/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	10/10/2023	20232401529911	4/10/2023
20234600123952	27/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20232401560241	6/10/2023
20234600123912	27/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20232401560181	6/10/2023
20234600123862	27/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20232401533721	4/10/2023
20234600123852	27/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/10/2023	20232301605951	11/10/2023
20234600123832	27/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20232401533171	4/10/2023
20234600123772	27/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/10/2023	20232401533101	4/10/2023
20234600123762	27/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	2023240156010	6/10/2023
20234600123732	27/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20232401530911	4/10/2023
20234600123672	27/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20232401530751	4/10/2023
20234600123622	27/09/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	4/10/2023	20232301517731	3/10/2023
20234600123552	27/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20232401590711	10/10/2023
20234600123532	27/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/10/2023	20232301658451	17/10/2023
20234600124262	28/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/10/2023	20232401533891	4/10/2023
20234600124202	28/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	20/10/2023	20232301653111	17/10/2023
20234600124122	28/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/10/2023	20232301585451	9/10/2023
20234600124112	28/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/10/2023	20232401560751	6/10/2023
20234600124102	28/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	14/11/2023	20234201514201	3/10/2023
20234600123992	28/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/10/2023	20232401560391	6/10/2023
20234600124602	29/09/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	15/11/2023	20233001599741	10/10/2023
20234600124592	29/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/10/2023	20239001579171	9/10/2023
20234600124552	29/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/10/2023	20232301708891	23/10/2023
20234600124472	29/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/10/2023	20232401592361	10/10/2023
20234600124452	29/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20232301615941	11/10/2023

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600124392	29/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20232401561251	4/10/2023
20234600124362	29/09/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/10/2023	20232401592041	10/10/2023
20234600124322	29/09/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	13/10/2023	20232401561121	6/10/2023
20234600124302	29/09/2023	QUEJA	NIVEL CENTRAL	23/10/2023	20232401561041	6/10/2023

OBSERVACIONES


- Verificar la pertinencia de los documentos vigentes relacionados con el Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de ser modificados o derogados según las consideraciones del grupo interno de trabajo.
- Establecer por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, los mecanismos que aseguren la responsabilidad de la primera línea en los casos de incumplimiento en relación a los términos de Ley para dar respuesta oportuna a las PQRSD de la entidad.
- Garantizar que las Unidades de Decisión cumplan rigurosamente con los estándares y directrices establecidas en los documentos internos y mecanismos pertinentes, con el fin de asegurar la excelencia en las respuestas proporcionadas al solicitante.

RECOMENDACIONES

- Sensibilizar a las personas encargadas de radicar la PQRSD en Parques Nacionales Naturales de Colombia, sobre la correcta redacción del asunto, con el fin de facilitar los mecanismos de búsqueda de la información.
- Generar por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, capacitaciones que permitan una mejor interiorización de la normatividad correspondiente a los tiempos de respuesta de las PQRSD, lo que facilite la gestión.
- Incorporar en el sistema de gestión documental un elemento distintivo que permita la asignación de prioridades a las peticiones, con el propósito de agilizar su atención y respuesta.

CONCLUSIONES

- Es crucial que el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Procesos Corporativos generen la actualización de sus procedimientos, instructivos y protocolos los cuales usan como mecanismo de seguimiento y control de las PQRSD, con el fin de establecer el alcance claro para la gestión de cada Unidad de Decisión, además de lograr focalizar las acciones de mejora que permitan establecer una mayor eficiencia en el manejo de las PQRSD.
- Las Unidades de Decisión en general han demostrado un avance en el cumplimiento en cuanto a la creación de comunicaciones, teniendo en cuenta los aspectos establecidos en la normatividad junto con los procesos y procedimientos, instructivos y demás documentos establecidos con el fin de regular y estandarizar las comunicaciones externas, directrices impartidas por la Subdirección Administrativa Financiera.

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

- Es necesario dar continuidad al seguimiento y control por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de mejorar la gestión y cumplimiento de la normatividad, en los tiempos de respuesta de las PQRSD, enfocados en acciones de mejora a las dependencias que generan con mayor frecuencia incumplimientos.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
 Coordinadora - Grupo Control Interno

Elaborado por:
 Yuri Yaritza Pabón Ordoñez- Auxiliar Administrativa
 Revisado: María Mercedes Medina Orozco