

	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-PQRSD
VIGENCIA: DEL 01 AGOSTO AL 31 DE AGOSTO DE 2023.

Bogotá D.C., 21 de septiembre 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 de 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.”, 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 31 de agosto 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 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 agosto 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 agosto al 31 de agosto 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 agosto al 31 de agosto 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, publican 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 31 de agosto de 2023, se recibieron 426 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC.

Con el fin de verificar que las solicitudes PQRSD del 01 al 31 de agosto 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.

ÁNÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD.

1 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA.

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

Para el periodo evaluado, se identificó que desde el 01 de agosto de 2023 hasta el 31 de agosto del 2023, se recibieron cuatrocientos veintiséis (426) PQRSD, las cuales fueron radicadas por el Sistema de Gestión Documental Orfeo y se incluyeron en la matriz de seguimiento de PQRSD, en el que se revisó que a la fecha de creación del informe, 322 que equivalen al 75% de los radicados clasificados como PQRSD, cuentan con respuesta oportuna de 104 que equivalen al 25%, donde 58 radicados no cuentan con respuesta en el gestor documental y 46 PQRSD la respuesta fue brindada al peticionario de manera extemporánea.

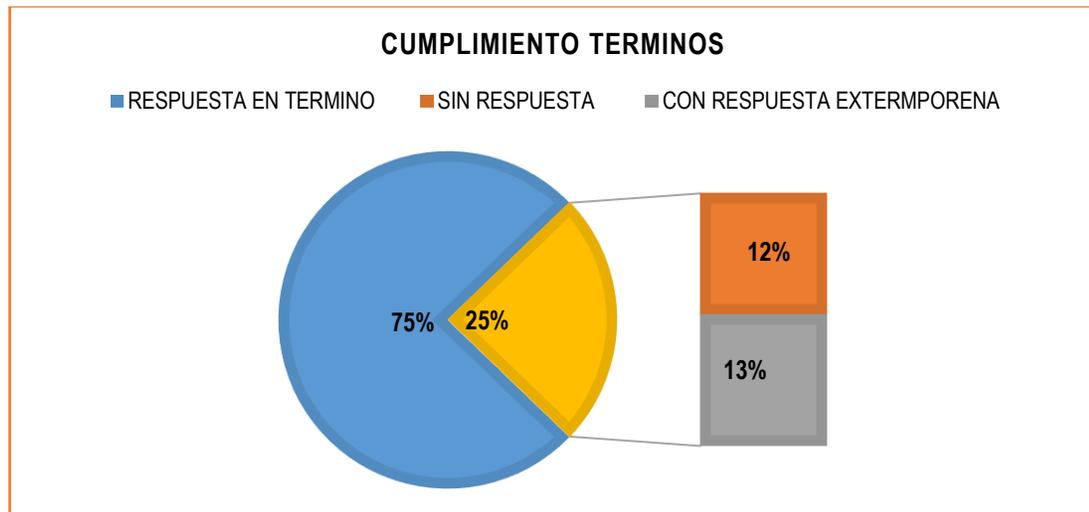


INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA

Código: EI_FO_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021



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

De las 104 PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 54 que equivale al 13% de radicados por las siguientes dependencias:

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAM	3	DTAM - Dirección Territorial Amazonia	4%
		DTAM - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	2%
DTCA	2	DTCA - Jurídica	2%
		DTCA - Dirección Territorial Caribe	2%
DTPA	5	DTPA - Dirección Territorial Pacifico	6%
		Parque Nacional Natural Farallones De Cali	4%
NC	41	Grupo de Contratos	2%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI	33%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	2%
		Grupo de Gestión Financiera	6%
		Grupo de Planeación y Manejo	6%
		Grupo de Predios	4%
		Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental	11%
		Oficina Asesora de Planeación	2%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	6%
		Oficina Asesora Jurídica	6%

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

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAO	1	DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales	2%
DTAN	2	DTAN - Jurídica	2%
		Parque Nacional Natural El Cocuy	2%
TOTAL	54	TOTAL	100%

Tabla No 2. Incumplimientos por dependencias sin respuesta.

La tabla No 2, se evidencian las dependencias con el mayor número de radicados con respuestas extemporáneas para el mes de agosto fueron, el Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, el Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental, Grupo de Planeación y Manejo, Grupo de Gestión Financiera adscritos a la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, seguido por la Dirección Territorial Pacífico. El objetivo 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 104 PQRSD, no se ha dado respuesta a 50 radicados que equivale al 12% por las siguientes dependencias:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAM	1	DTAM - Dirección Territorial Amazonia	4%
DTCA	7	DTCA - Administrativa y Financiera	4%
		DTCA - Dirección Territorial Caribe	4%
		DTCA - Jurídica	2%
		Parque Nacional Natural Paramillo	2%
		Parque Nacional Natural Tayrona	2%
DTPA	2	DTPA - Dirección Territorial Pacífico	2%
		Parque Nacional Natural Farallones de Cali	2%
NC	33	Atención al Ciudadano	14%
		Dirección General	2%
		Grupo de Contratos	2%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI	10%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	2%
		Grupo de Planeación y Manejo	2%
		Grupo de Gestión Financiera	2%
		Grupo de Gestión Humana	4%
		Grupo de Predios	8%
Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	8%		

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

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
		Oficina Asesora de Planeación	2%
		Oficina Asesora Jurídica	4%
		Oficina de Gestión de Riesgo	2%
		Subdirección Administrativa y Financiera	2%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	2%
DTAN	3	Parque Nacional Natural El Cocuy	4%
		DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	2%
DTAO	4	Parque Nacional Natural Los Nevados	8%
TOTAL	50	TOTAL	100%

Tabla No 3. Incumplimiento por dependencias con respuesta extemporánea.

En la tabla No 3, se evidencian las Unidades de Decisión, con el mayor número de radicados sin respuestas para el mes de agosto fueron, el Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, el Grupo de Atención al Ciudadano, el Grupo de Predios, el Parque Nacional Natural los Nevados, el Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental y el Parques Nacional Natural él Cocuy. Estos grupos representan el 51% de las 26 unidades de decisión, que incumplieron los términos de ley para la respuesta de 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 revisada las radicaciones por Nivel Central y Territorial.

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

GRAFICA No 2 PQRSD RADICADAS A NIVEL NACIONAL

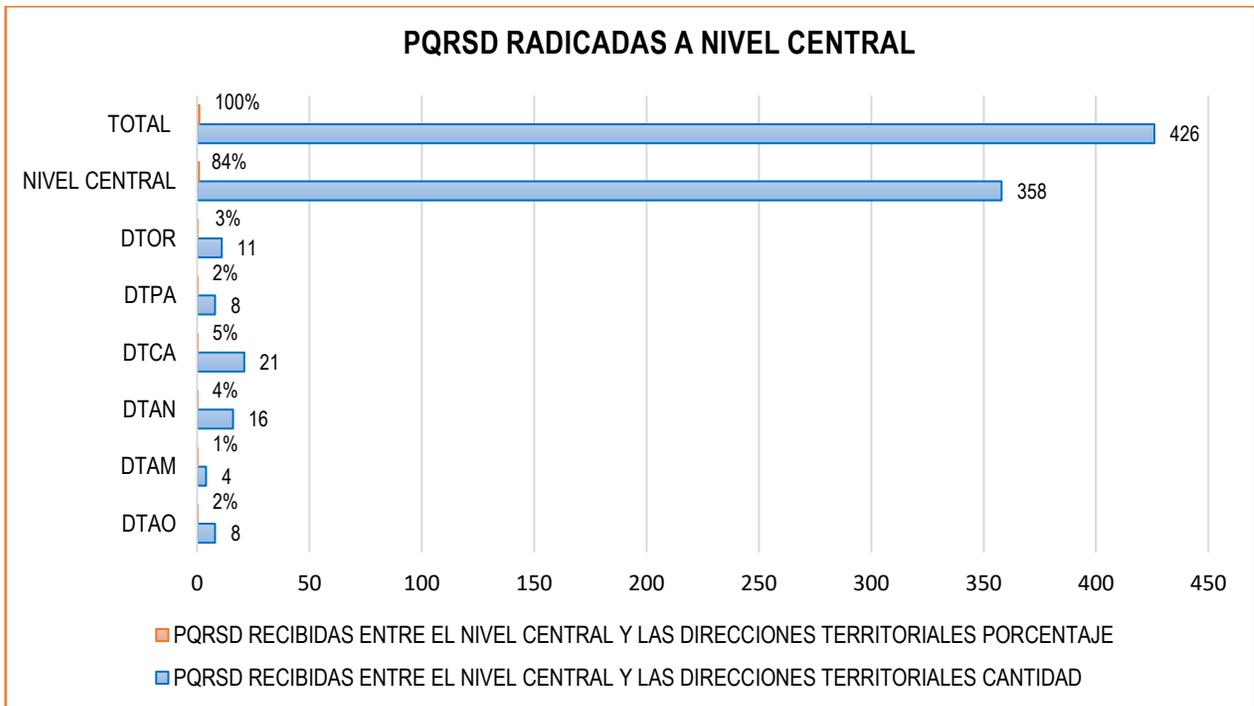


Gráfico No 2. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

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 426 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 358 derechos de petición radicados, seguido por la Dirección Territorial Caribe y la Dirección Territorial Andes Nororientales con 21 y 16 radicados respectivamente, lo que permite establecer que el 84% 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

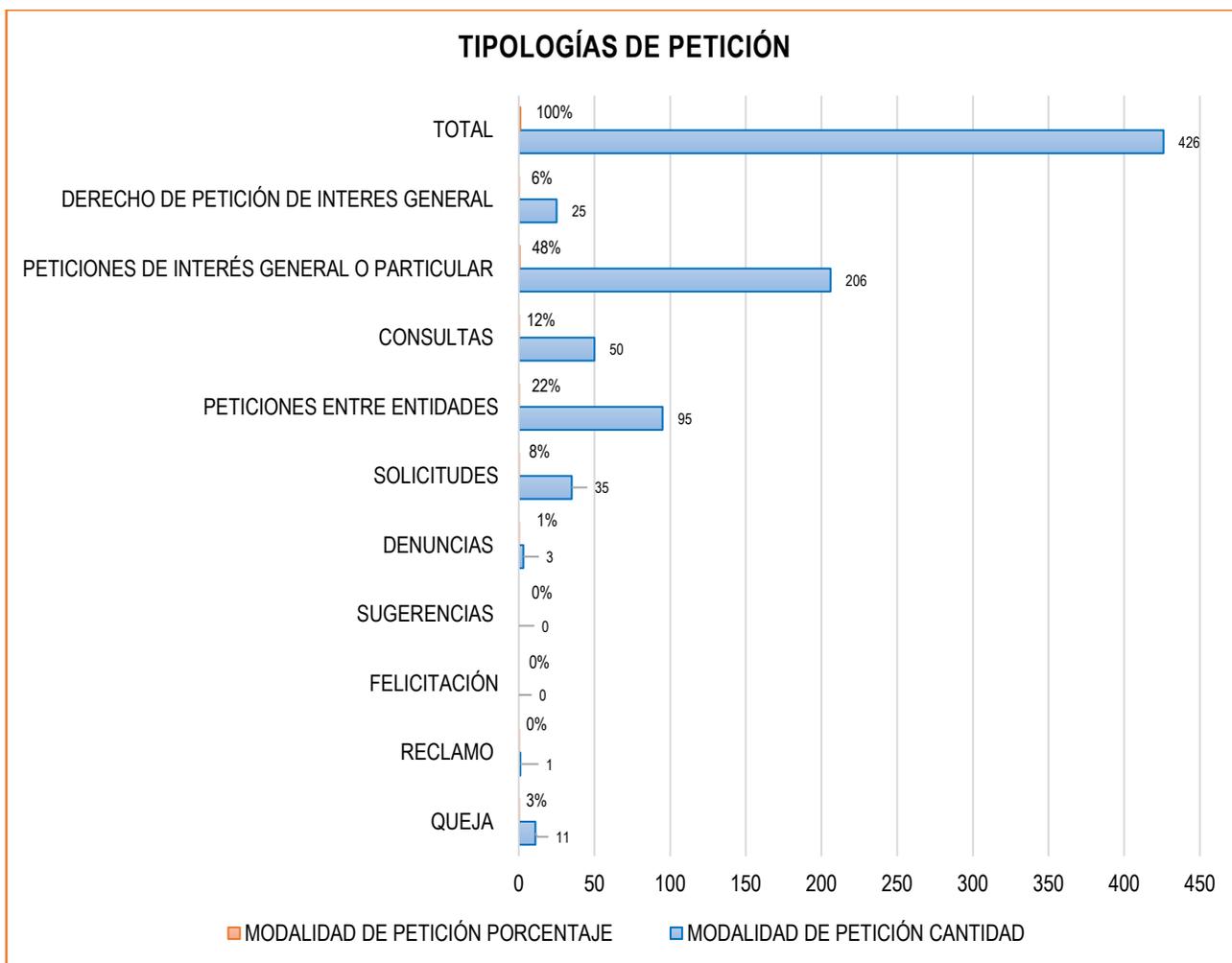


Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 de agosto al 31 de agosto 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 48%, 22% y 12% 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

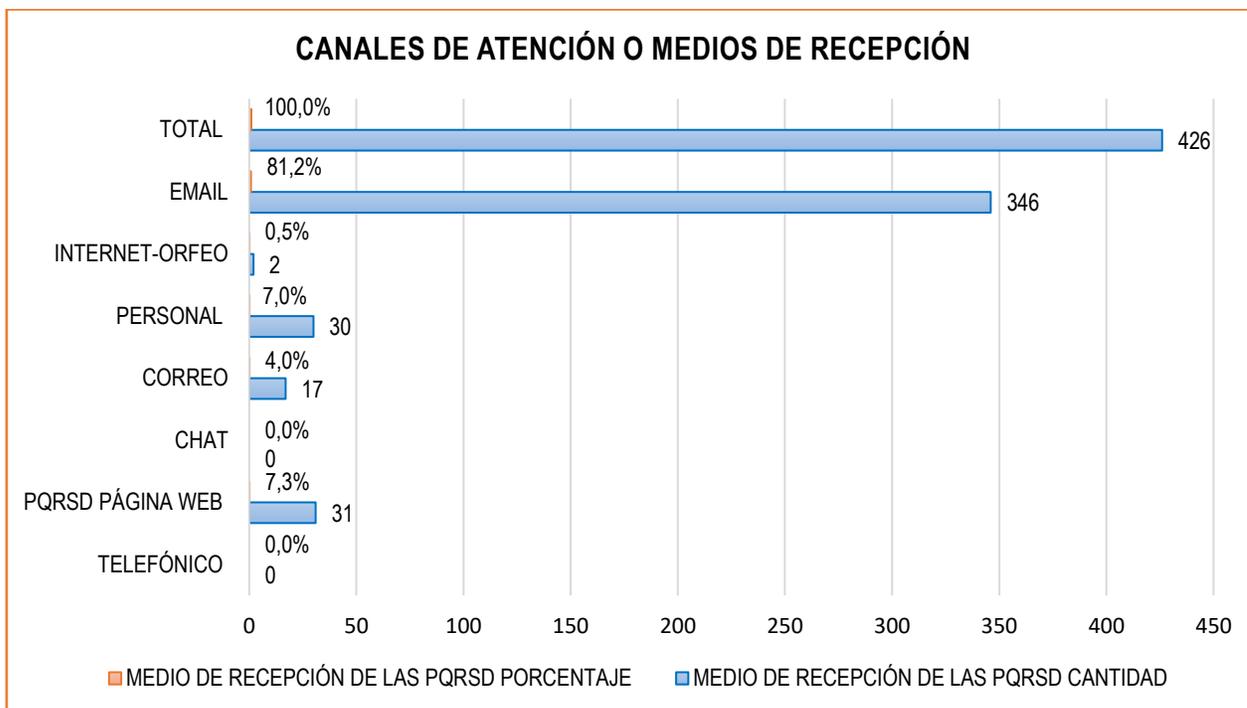


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

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 81,2% que equivale a 346 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 alcance del grupo de trabajo.

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

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

3 ANÁLISIS CRITERIOS DE RESPUESTA DE PQRSD

- Programa de gestión documental (...) 7.2.2 Comunicaciones Oficiales. Son las comunicaciones escritas, que tiene 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 426 peticiones 11 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
20236610003942	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	DTCA - Administrativa y Financiera
20234600101472	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Planeación y Manejo
20234600102862	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Gestión Del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600103802	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Gestión Humana
20234600103742	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Predios
20234600104332	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600104942	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Gestión Humana
20234600105462	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Planeación y Manejo
20234600105362	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600108792	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Oficina Asesora Jurídica
20234600110062	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

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.
- 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”.

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

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 agosto, 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
20234700107082	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTAM - Atención al Ciudadano
20234600109772	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTAM - Dirección Territorial Amazonia
20235540104542	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTAN - Juridica
20236610004032	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Santuario de Fauna y Flora Ciénaga Grande Santa Marta
20236610004052	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA - Juridica
20234600105722	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Tayrona
20234600108632	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Tayrona
20236610004232	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA - Juridica
20234600110382	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Tayrona
20237570015302	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20236610003852	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Oficina Asesora de Planeación
20234600103772	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Oficina Asesora Jurídica
20234600104332	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600104162	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Predios
20234600105772	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600108102	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCi
20234600108732	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20234600109512	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCi
20234600109462	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales
20234700107082	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Atención Al Ciudadano
20234600109772	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTAM - Dirección Territorial Amazonia
20235540104542	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTAN - Juridica
20236610004032	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Santuario de Fauna y Flora Ciénaga Grande Santa Marta

- Instructivo de PQRSD. (...) " 13. Procedimiento de respuesta en ORFEO PQRSD 2. La respuesta siempre se debe dar en el mismo radicado de origen".

	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 (...) “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 9 respuestas generadas durante el mes de agosto.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20236180000962	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Cueva de los Guacharos
20237570015302	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20234600101482	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600104162	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Predios
20234600105772	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600108792	La repuesta no cuenta con firma	Oficina Asesora Jurídica
20234600108762	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600108592	La repuesta no cuenta con firma	Subdirección de Gestión Y Manejo de Áreas Protegidas
20234600109792	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI

De igual forma, se encuentra establecido que la respuesta se debe dejar en el radicado 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”

(...) **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.

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

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 efectivo.

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

- 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 agosto al 31 de agosto del 2023.

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

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, para responder 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

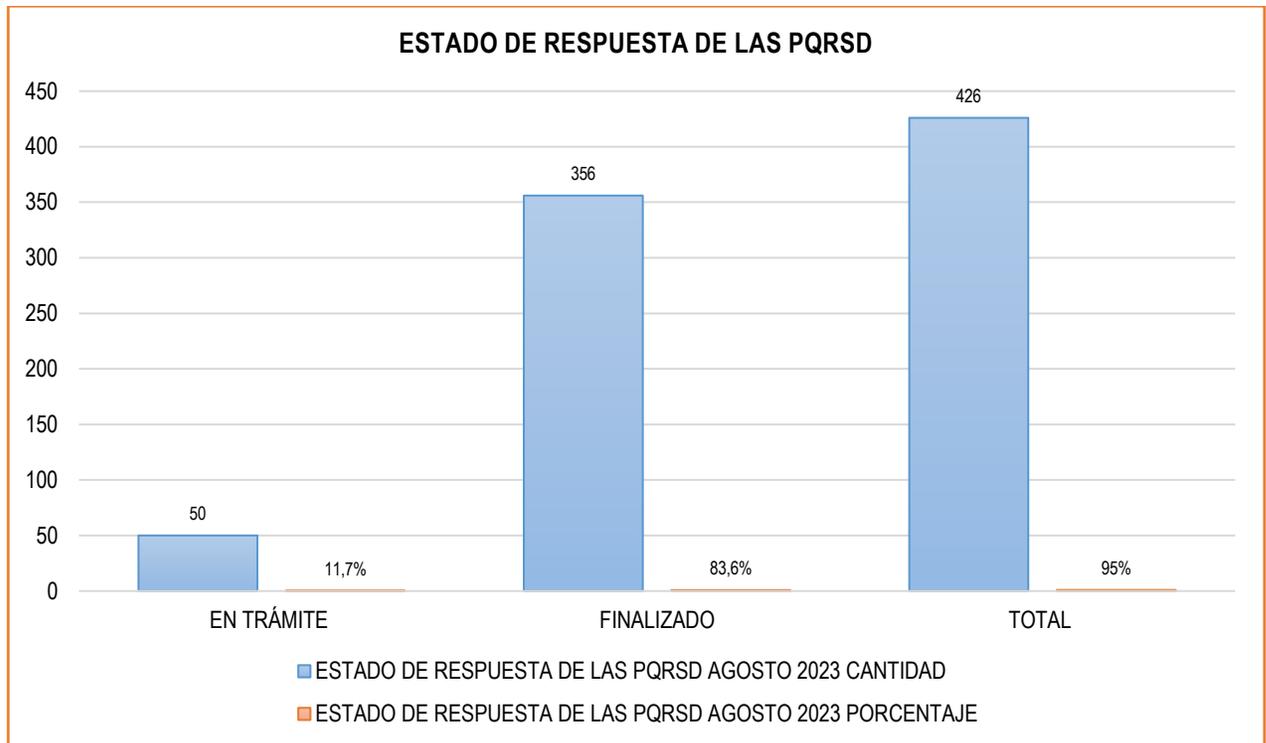


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 426 solicitudes radicadas, 356 equivalente al 83.6% las cuales fueron contestadas y 50 radicados que equivalen al 11,7%, de las cuales, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234600108392	Radicado en Trámite	DTAM - Dirección Territorial Amazonia
20235540106222	Radicado en Trámite	DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20235680109982	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural El Cocuy
20235680109942	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural El Cocuy
20234600104132	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Los Nevados
20234600104442	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Los Nevados
20234600107812	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Los Nevados
20236200003572	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Los Nevados
20234700103402	Radicado en Trámite	DTCA - Administrativa Y Financiera

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234700103332	Radicado en Trámite	DTCA - Administrativa y Financiera
20234600106372	Radicado en Trámite	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20234600107152	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Paramillo
20236610004182	Radicado en Trámite	DTCA - Jurídica
20234700109502	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Tayrona
20236610004462	Radicado en Trámite	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20234600108402	Radicado en Trámite	DTPA - Dirección Territorial Pacifico
20237570015282	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20234700099342	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234700101112	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234700100992	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234600101282	Radicado en Trámite	Oficina Asesora Jurídica
20234600102452	Radicado en Trámite	Grupo de Predios
20234600102862	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600104432	Radicado en Trámite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600104822	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión Humana
20234600104782	Radicado en Trámite	Grupo de Predios
20234600104722	Radicado en Trámite	Grupo de Predios
20234600104702	Radicado en Trámite	Oficina Asesora de Planeación
20234600104692	Radicado en Trámite	Dirección General
20234600105462	Radicado en Trámite	Grupo de Planeación y Manejo
20234600105362	Radicado en Trámite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234700105832	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234600106642	Radicado en Trámite	Grupo de Predios
20234600106462	Radicado en Trámite	Oficina de Gestión de Riesgo
20234600107162	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión Humana
20234600106952	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600106882	Radicado en Trámite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600106862	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión e Integración del SINAP
20234600106772	Radicado en Trámite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234700107552	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234700107292	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234600107462	Radicado en Trámite	Subdireccion Administrativa Y Financiera
20234700107722	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234600107942	Radicado en Trámite	Oficina Asesora Jurídica
20234600107862	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600108662	Radicado en Trámite	Subdireccion De Sostenibilidad Y Negocios Ambientales
20234600109892	Radicado en Trámite	Grupo De Contratos
20234600109542	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600110352	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234600110102	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión Financiera
20234600108392	Radicado en Trámite	DTAM - Dirección Territorial Amazonia
20235540106222	Radicado en Trámite	DTAN - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20235680109982	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural El Cocuy
20235680109942	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural El Cocuy
20234600104132	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Los Nevados
20234600104442	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Los Nevados
20234600107812	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Los Nevados
20236200003572	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Los Nevados
20234700103402	Radicado en Trámite	DTCA - Administrativa y Financiera
20234700103332	Radicado en Trámite	DTCA - Administrativa y Financiera
20234600106372	Radicado en Trámite	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20234600107152	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Paramillo
20236610004182	Radicado en Trámite	DTCA - Jurídica
20234700109502	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Tayrona
20236610004462	Radicado en Trámite	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20234600108402	Radicado en Trámite	DTPA - Dirección Territorial Pacifico
20237570015282	Radicado en Trámite	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20234700099342	Radicado en Trámite	Atención Al Ciudadano
20234700101112	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234700100992	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234600101282	Radicado en Trámite	Oficina Asesora Jurídica
20234600102452	Radicado en Trámite	Grupo de Predios
20234600102862	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600104432	Radicado en Trámite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600104822	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión Humana
20234600104782	Radicado en Trámite	Grupo de Predios
20234600104722	Radicado en Trámite	Grupo de Predios
20234600104702	Radicado en Trámite	Oficina Asesora de Planeación
20234600104692	Radicado en Trámite	Dirección General
20234600105462	Radicado en Trámite	Grupo de Planeación y Manejo
20234600105362	Radicado en Trámite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234700105832	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234600106642	Radicado en Trámite	Grupo de Predios
20234600106462	Radicado en Trámite	Oficina de Gestión de Riesgo
20234600107162	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión Humana
20234600106952	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600106882	Radicado en Trámite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600106862	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión e Integración del SINAP
20234600106772	Radicado en Trámite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234700107552	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234700107292	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234600107462	Radicado en Trámite	Subdirección Administrativa y Financiera
20234700107722	Radicado en Trámite	Atención al Ciudadano
20234600107942	Radicado en Trámite	Oficina Asesora Jurídica
20234600107862	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600108662	Radicado en Trámite	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales
20234600109892	Radicado en Trámite	Grupo de Contratos
20234600109542	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600110352	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600110102	Radicado en Trámite	Grupo de Gestión Financiera

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados contestados en el periodo correspondiente al mes de agosto 2023, se evidencia que fueron atendidas dentro del término legal y reposan los registros de las fechas de respuesta en el ORFEO lo que permitió verificar la veracidad de los datos correspondientes a los siguientes radicados:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20235130098892	3/08/2023	SOLICITUD	DTAM	18/08/2023	20235130000161	10/08/2023
20235170102962	11/08/2023	SOLICITUD	DTAM	28/08/2023	20235170000741	23/08/2023
20234600103042	11/08/2023	SOLICITUD	DTAM	28/08/2023	20235170000721	23/08/2023
20234700107082	23/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAM	13/09/2023	20235150000231	05/09/2023
20234700098292	02/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	23/08/2023	20235730000531	08/08/2023
20235680099712	04/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	29/08/2023	20235680002441	16/08/2023
20235680101832	09/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	31/08/2023	20235680002561	28/08/2023
20235680101792	09/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	31/08/2023	20235680002521	25/08/2023
20234700102722	10/08/2023	QUEJA	DTAN	1/09/2023	20235680002601	28/08/2023
20234600103942	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	5/09/2023	20235730000571	30/08/2023
20235680104222	15/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	6/09/2023	20235680002451	16/08/2023
20235680105892	18/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	11/09/2023	20235680002481	18/08/2023
20235680106832	23/08/2023	QUEJA	DTAN	13/09/2023	20235680002711	11/09/2023
20235680106792	23/08/2023	QUEJA	DTAN	13/09/2023	20235680002701	11/09/2023
20234600107182	23/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	13/09/2023	20235680002531	28/08/2023
20234700107212	24/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	14/09/2023	20235730000561	30/08/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20235680108522	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	18/09/2023	20235680002591	28/08/2023
20235680108492	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	18/09/2023	20235680002581	28/08/2023
20235680108462	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	18/09/2023	20235680002571	28/08/2023
20235680109082	29/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	19/09/2023	20235680002771	13/08/2023
20234600095962	01/08/2023	CONSULTA	DTAO	14/09/2023	20236280000741	03/08/2023
20234600099372	03/08/2023	CONSULTA	DTAO	18/09/2023	20236280000761	08/08/2023
20236180000962	08/08/2023	SOLICITUD	DTAO	23/08/2023	20236180000151	08/08/2023
20236280000872	10/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	1/09/2023	20236280000821	17/08/2023
20234700105002	16/08/2023	SOLICITUD	DTAO	31/08/2023	20236200003331	28/08/2023
20236090002742	18/08/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DTAO	2/10/2023	20236000004801	23/08/2023
20234600105902	18/08/2023	CONSULTA	DTAO	2/10/2023	20236180000181	23/08/2023
20234600105882	18/08/2023	CONSULTA	DTAO	2/10/2023	20236200003531	05/09/2023
20234600107002	23/08/2023	RECLAMO	DTAO	13/09/2023	20236200003321	28/08/2023
20234600107482	24/08/2023	CONSULTA	DTAO	5/10/2023	20236280000861	16/08/2023
20236200003532	25/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	15/09/2023	20236200003351	31/08/2023
20236200003522	25/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTAO	8/09/2023	20236200003571	06/09/2023
20234600108042	25/08/2023	CONSULTA	DTAO	6/10/2023	20236200003761	06/09/2023
20236200003562	28/08/2023	SOLICITUD	DTAO	11/09/2023	20236200003431	02/09/2023
20234600108422	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	18/09/2023	20236200003941	16/09/2023
20236610003832	2/08/2023	SOLICITUD	DTCA	16/08/2023	20236530005101	4/08/2023
20236610003892	08/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	30/08/2023	20236550005271	14/08/2023
20234600100662	08/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	30/08/2023	20236720005461	30/08/2023
20236750000322	10/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	1/09/2023	20236550005301	16/08/2023
20236660000662	10/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	25/08/2023	20236660002531	23/08/2023
20236610003942	10/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	1/09/2023	20236610000061	10/08/2023
20236610003932	10/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	1/09/2023	20236550005391	22/08/2023
20234600102652	10/08/2023	CONSULTA	DTCA	22/09/2023	20236720005021	17/08/2023
20236610003952	11/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	4/09/2023	20236550005441	22/08/2023
20234600104072	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	5/09/2023	20236730000171	18/08/2023
20234600103872	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	5/09/2023	20236720005111	23/08/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600103812	14/08/2023	QUEJA	DTCA	5/09/2023	20236720005041	17/08/2023
20236610004032	15/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	6/09/2023	20236730000161	18/08/2023
20234600104552	15/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	6/09/2023	20236720005501	31/08/2023
20234600104412	15/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	6/09/2023	20236720005521	04/09/2023
20236610004052	16/08/2023	CONSULTA	DTCA	28/09/2023	20236530005871	14/09/2023
20236610004122	18/08/2023	SOLICITUD	DTCA	4/09/2023	20236530005331	18/08/2023
20234600105722	18/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	11/09/2023	20236720005161	25/08/2023
20234600105702	18/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	11/09/2023	20236770000581	28/08/2023
20234700106122	19/08/2023	DENUNCIAS	DTCA	11/09/2023	20236720005121	23/08/2023
20234600107742	25/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	8/09/2023	20236770000721	04/09/2023
20236660000682	28/08/2023	QUEJA	DTCA	18/09/2023	20236660002741	31/08/2023
20236610004222	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	18/09/2023	20236550005711	06/09/2023
20234600108632	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	18/09/2023	20236720005631	07/09/2023
20236610004232	29/08/2023	CONSULTA	DTCA	10/10/2023	20236530005631	31/08/2023
20236610004432	30/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	20/09/2023	20236550005721	06/09/2023
20236610004422	30/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	20/09/2023	20236720005451	30/08/2023
20234600110382	31/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	21/09/2023	20236720005751	12/09/2023
20237210000972	01/08/2023	SOLICITUD	DTOR	15/08/2023	20237210000461	14/08/2023
20234600096872	01/08/2023	CONSULTA	DTOR	12/09/2023	20237160001911	02/08/2023
20234600097842	02/08/2023	SOLICITUD	DTOR	16/08/2023	20237030004191	16/08/2023
20234600100072	04/08/2023	SOLICITUD	DTOR	8/08/2023	20237160001951	09/08/2023
20234700100172	05/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	29/08/2023	20237170000601	25/08/2023
20237160005542	08/08/2023	CONSULTA	DTOR	20/09/2023	20237160001971	10/08/2023
20237060005062	08/08/2023	SOLICITUD	DTOR	23/08/2023	20237030004101	11/08/2023
20234700103532	12/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	4/09/2023	20237190000561	16/08/2023
20237190001572	14/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	29/08/2023	20237190000551	14/08/2023
20237160005692	14/08/2023	QUEJA	DTOR	5/09/2023	20237160002141	16/08/2023
20234600104052	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	5/09/2023	20237010004201	18/08/2023
20237160005752	17/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	8/09/2023	20237160002241	22/08/2023
20234600105342	17/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	8/09/2023	20237190000631	01/09/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600105962	18/08/2023	CONSULTA	DTOR	2/10/2023	20237030004511	07/09/2023
20234600106212	22/08/2023	SOLICITUD	DTOR	5/09/2023	20237030004371	28/08/2023
20237160005812	23/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	6/09/2023	20237160002341	28/08/2023
20237060005282	24/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	7/09/2023	20237030004451	01/09/2023
20237060005272	24/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	7/09/2023	20237030004461	04/09/2023
20237060005312	30/08/2023	SOLICITUD	DTOR	13/09/2023	20237030004501	07/09/2023
20234600097752	02/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	25/08/2023	20237710006511	16/08/2023
20234600097662	02/08/2023	CONSULTA	DTPA	13/09/2023	20237660007591	12/09/2023
20237570014312	04/08/2023	CONSULTA	DTPA	19/09/2023	20237660006641	18/08/2023
20237570014292	04/08/2023	CONSULTA	DTPA	19/09/2023	20237660006631	12/09/2023
20237570014252	04/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	22/08/2023	20237660006491	16/08/2023
20234600100012	04/08/2023	CONSULTA	DTPA	19/09/2023	20237580006401	14/08/2023
20237570014442	08/08/2023	CONSULTA	DTPA	20/09/2023	20237660006651	18/08/2023
20234600101042	08/08/2023	CONSULTA	DTPA	20/09/2023	20237500007051	31/08/2023
20234600100752	08/08/2023	QUEJA	DTPA	30/08/2023	20237670006321	10/08/2023
20234600104212	15/08/2023	QUEJA	DTPA	6/09/2023	20237500006901	28/08/2023
20234600104712	16/08/2023	SOLICITUD	DTPA	31/08/2023	20237580006741	23/08/2023
20237570015022	23/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	13/09/2023	20237660007211	31/08/2023
20234700107632	24/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	14/09/2023	20237500007261	01/09/2023
20237570015202	25/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	15/09/2023	20237660006991	30/08/2023
20237570015302	29/08/2023	CONSULTA	DTPA	10/10/2023	20237660007811	15/09/2023
20237060004752	01/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/08/2023	20232401007791	10/08/2023
20234600096952	01/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/08/2023	20232301071341	17/08/2023
20234600096762	01/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/08/2023	20232401066051	16/08/2023
20234600096642	01/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	15/08/2023	20232401007721	10/08/2023
20234600096592	01/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	15/08/2023	20231901019701	11/08/2023
20234600096532	01/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	15/08/2023	20232401007661	10/08/2023
20234600096522	01/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400990841	09/08/2023
20234600096512	01/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	14/09/2023	20232300982511	08/08/2023
20234600096462	01/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	22/08/2023	20232300981871	08/08/2023
20234600096402	01/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	15/08/2023	20232400988981	09/08/2023
20234600096292	01/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	15/08/2023	20232400982641	08/08/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600095952	01/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20233001131481	25/08/2023
20234600098252	02/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	17/08/2023	20232401008981	10/08/2023
20234600098082	02/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	13/09/2023	20232101040841	14/08/2023
20234600097862	02/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/08/2023	20232300966151	28/07/2023
20234600097772	02/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20234610938931	03/08/2023
20234600097722	02/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/08/2023	20234610930061	02/08/2023
20234600097642	02/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	16/08/2023	20232401008861	10/08/2023
20234600097632	02/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	16/08/2023	20232400946271	03/08/2023
20234600097612	02/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	16/08/2023	20232401008711	10/08/2023
20234600097572	02/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	16/08/2023	20232401008661	10/08/2023
20234600097482	02/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/08/2023	20234610927941	02/08/2023
20234700099122	03/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/08/2023	20234401145341	04/08/2023
20234600099412	03/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/08/2023	20232401009201	10/08/2023
20234600098692	03/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/08/2023	20232401098861	22/08/2023
20234600098622	03/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/08/2023	20232401009071	09/08/2023
20234600098572	03/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/08/2023	20234610940201	03/08/2023
20234600098402	03/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/08/2023	20232401019201	10/08/2023
20234600100082	04/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/08/2023	20232401022681	11/08/2023
20234600100042	04/08/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	8/08/2023	20232401007331	10/08/2023
20234600099922	04/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/08/2023	20232401009641	10/08/2023
20234600099892	04/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20234610975821	08/08/2023
20234600099862	04/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20232401009551	10/08/2023
20234600099802	04/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20232401009481	10/08/2023
20234600099792	04/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20234610958851	4/08/2023
20234600099772	04/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	22/08/2023	20232401009441	10/08/2023
20234600099682	04/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20234610955621	04/08/2023
20234600099532	04/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20234201064651	16/08/2023
20234600099512	04/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20234201064391	16/08/2023
20234600099502	04/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20232401079191	17/08/2023
20234600099482	04/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20232401100061	22/08/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600101132	08/08/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	9/08/2023	20232401007381	10/08/2023
20234600101082	08/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	23/08/2023	20232401036461	14/08/2023
20234600101062	08/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	30/08/2023	20232401092571	18/08/2023
20234600100892	08/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	23/08/2023	20232401035541	14/08/2023
20234600100812	08/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	23/08/2023	20232401035451	14/08/2023
20234600100742	08/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	23/08/2023	20232401034111	10/08/2023
20234600100542	08/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232301377531	19/09/2023
20234600100352	08/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	23/08/2023	20232101091551	18/08/2023
20234600101752	09/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	31/08/2023	20232401099321	22/08/2023
20234600101722	09/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	24/08/2023	20232401047731	15/08/2023
20234600101712	09/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	24/08/2023	20232401047681	15/08/2023
20234600101702	09/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	24/08/2023	20232401047621	15/08/2023
20234600101622	09/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	24/08/2023	20231400996201	9/08/2023
20234600101502	09/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	31/08/2023	20232401078911	17/08/2023
20234600101492	09/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	31/08/2023	20234610991611	09/08/2023
20234600101482	09/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	31/08/2023	20232401079011	10/08/2023
20234600101472	09/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	21/09/2023	20232201486391	NO
20234700102632	10/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/09/2023	20232401092641	18/08/2023
20234600102642	10/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20232401066271	16/08/2023
20234600102562	10/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20232401048891	15/08/2023
20234600102512	10/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/09/2023	20234611016801	11/08/2023
20234600102472	10/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20232401066191	16/08/2023
20234600102412	10/08/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20232401066171	16/08/2023
20234600102392	10/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20232401048801	15/08/2023
20234600102172	10/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20232401066401	16/08/2023
20234600102142	10/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20232401048751	15/08/2023
20234600102082	10/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20232401048601	15/08/2023
20234600102012	10/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20232401048581	15/08/2023
20234600101912	10/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20232401066441	16/08/2023
20234600101902	10/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20232401048511	15/08/2023
20234600103322	11/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/08/2023	20232401066601	16/08/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600103312	11/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/09/2023	20234611022601	11/08/2023
20234600103112	11/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/09/2023	20234611019931	11/08/2023
20234600102992	11/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/09/2023	20232401100641	22/08/2023
20234600102922	11/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/08/2023	20232401066521	16/08/2023
20234600102822	11/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/08/2023	20232401066311	16/08/2023
20234600102802	11/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/08/2023	20232201050891	15/08/2023
20234700103752	14/08/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20232201147071	28/08/2023
20234600104102	14/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20232401100801	22/08/2023
20234600104092	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/09/2023	20232301047691	15/08/2023
20234600104062	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/09/2023	20233001505591	18/08/2023
20234600104042	14/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20232401141321	28/08/2023
20234600103972	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/09/2023	20232301085891	18/08/2023
20234600103932	14/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20232401100781	22/08/2023
20234600103852	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/09/2023	20234611039821	14/08/2023
20234600103802	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/09/2023	20234401420021	NA
20234600103782	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/09/2023	20232401100751	22/08/2023
20234600103742	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/09/2023	20231801622701	NA
20234600103722	14/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	29/08/2023	20232401100651	22/08/2023
20234600103642	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/09/2023	20234401174181	30/08/2023
20234600103632	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/09/2023	20234611036291	14/08/2023
20234600103612	14/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/09/2023	20234611036111	14/08/2023
20234700104292	15/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20232301238731	06/09/2023
20234600104622	15/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20234611059211	16/08/2023
20234600104572	15/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	27/09/2023	20232301101201	22/08/2023
20234600104462	15/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20232401142611	28/08/2023
20234600104422	15/08/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	30/08/2023	20232301149101	28/08/2023
20234600104402	15/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	27/09/2023	20232301097011	21/08/2023
20234600104342	15/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20233001189101	31/08/2023
20234600104312	15/08/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	NIVEL CENTRAL	30/08/2023	20221800125091	06/06/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600104242	15/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20234611047421	15/08/2023
20234600104192	15/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20234611045971	15/08/2023
20234600105142	16/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/09/2023	20232401143161	28/08/2023
20234600104972	16/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	31/08/2023	20232401100891	22/08/2023
20234600104962	16/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/09/2023	20232401142661	28/08/2023
20234600104942	16/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/09/2023	20234401147081	28/08/2023
20234600104912	16/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/09/2023	20234701145581	28/08/2023
20234600104872	16/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	7/09/2023	20232401142381	28/08/2023
20234600104842	16/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	31/08/2023	20232401100841	22/08/2023
20234600104742	16/08/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	24/08/2023	20231001235371	17/08/2023
20234600105682	17/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/09/2023	20232401144001	28/08/2023
20234600105672	17/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/09/2023	20232401143911	28/08/2023
20234600105652	17/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/09/2023	20233001262971	7/09/2023
20234600105632	17/08/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	1/09/2023	20231301141521	28/08/2023
20234600105622	17/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	29/09/2023	20233001188391	31/08/2023
20234600105452	17/08/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	18/08/2023	20232101117101	24/08/2023
20234600105412	17/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/09/2023	20232401141461	28/08/2023
20234600105352	17/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/09/2023	20232301358321	06/09/2023
20234600105292	17/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	1/09/2023	20232401100951	22/08/2023
20234600105272	17/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/09/2023	20232401100901	22/08/2023
20234600105262	17/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	1/09/2023	20232401100991	22/08/2023
20236610004082	18/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/09/2023	20232401173291	30/08/2023
20234600106022	18/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/09/2023	20232401154911	29/08/2023
20234600106002	18/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/09/2023	20232401144621	28/08/2023
20234600105992	18/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/09/2023	20232401144521	28/08/2023
20234600105912	18/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/09/2023	20232401154851	29/08/2023
20234600105872	18/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/09/2023	20232101194981	01/09/2023
20234600105852	18/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/09/2023	20232401144471	28/08/2023
20234700106532	22/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401255091	07/09/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700106352	22/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401179251	31/08/2023
20234700106342	22/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401227951	05/09/2023
20234600106662	22/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401228921	05/09/2023
20234600106652	22/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401257721	07/09/2023
20234600106632	22/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	3/10/2023	20232301177011	30/08/2023
20234600106582	22/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401255441	07/09/2023
20234600106442	22/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401228321	05/09/2023
20234600106272	22/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401154941	29/08/2023
20234600106252	22/08/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	5/09/2023	20234201230901	05/09/2023
20234600107142	23/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20232401171121	30/08/2023
20234600107122	23/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20232401145231	01/08/2023
20234600107102	23/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20232401170801	30/08/2023
20234600107062	23/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/09/2023	20232401229581	05/09/2023
20234600107032	23/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/09/2023	20234401285651	11/09/2023
20234600107012	23/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20231301066621	16/08/2023
20234600106992	23/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20232401155291	29/08/2023
20234600106942	23/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/09/2023	20232401229151	05/09/2023
20234600106932	23/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/09/2023	20232401229081	05/09/2023
20234600106922	23/08/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20232401144731	28/08/2023
20234600106872	23/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	6/09/2023	20232401170681	30/08/2023
20234600106762	23/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/09/2023	20232401228981	05/09/2023
20234600107672	24/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	7/09/2023	20232401171431	30/08/2023
20234600107572	24/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	7/09/2023	20232401171411	30/08/2023
20234600107532	24/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/09/2023	20234611123571	25/08/2023
20234600107512	24/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/09/2023	20232401237471	06/09/2023
20234600107472	24/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	7/09/2023	20232401171381	30/08/2023
20234600107432	24/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/09/2023	20232401180361	31/08/2023
20234600107382	24/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/09/2023	20232401171291	30/08/2023
20234600107272	24/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	7/09/2023	20232401171201	30/08/2023
20234600107242	24/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/09/2023	20234611114551	24/08/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600107232	24/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/09/2023	20232401229651	05/09/2023
20235120107832	25/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	6/10/2023	20232301213341	04/09/2023
20234700108082	25/08/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	28/08/2023	20232401161331	29/08/2023
20234600108152	25/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/09/2023	20232401238541	06/09/2023
20234600108142	25/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/09/2023	20232401238401	06/09/2023
20234600108092	25/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/09/2023	20232401238211	06/09/2023
20234600108072	25/08/2023	QUEJA	NIVEL CENTRAL	15/09/2023	20232401238131	06/09/2023
20234600108062	25/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/09/2023	20232401237991	06/09/2023
20234600108052	25/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/09/2023	20232401237921	06/09/2023
20234600108022	25/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/09/2023	20234611128441	25/08/2023
20234600108002	25/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/09/2023	20232401237721	06/09/2023
20234600107982	25/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/09/2023	20232401237691	06/09/2023
20234600107932	25/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	8/09/2023	20232401171631	30/08/2023
20234600108832	28/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	11/09/2023	20232401199671	01/09/2023
20234600108822	28/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	9/10/2023	20232301253891	07/09/2023
20234600108792	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20231301288541	11/09/2023
20234600108762	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401243421	06/09/2023
20234600108752	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20234401287401	11/09/2023
20234600108722	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401257961	07/09/2023
20234600108712	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20234611145151	28/08/2023
20234600108702	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401181431	31/08/2023
20234600108682	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401257941	07/09/2023
20234600108502	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232301262471	07/09/2023
20234600108452	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20231020030041	11/09/2023
20234600108412	28/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	11/09/2023	20232401181381	31/08/2023
20234600108282	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401171801	30/08/2023
20234600108252	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401286661	11/09/2023
20234600108242	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401286591	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
20234600108232	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401286291	06/09/2023
20234600108222	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401286221	11/09/2023
20234600108202	28/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/09/2023	20232401286191	11/09/2023
20234600109532	29/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401238661	06/09/2023
20234600109352	29/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401238611	06/09/2023
20234600109322	29/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232301215941	04/09/2023
20234600109312	29/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/09/2023	20232401372381	19/09/2023
20234600109202	29/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/09/2023	20232401199451	01/09/2023
20234600109192	29/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/09/2023	20232401267221	08/09/2023
20234600109182	29/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401199611	01/09/2023
20234600109142	29/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/09/2023	20232401361931	18/09/2023
20234600109112	29/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/09/2023	20232401266921	08/09/2023
20234600109092	29/08/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20234301179001	31/08/2023
20234600108982	29/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232301159701	29/08/2023
20234600108932	29/08/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20234301286891	11/09/2023
20234600108922	29/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401173661	30/08/2023
20234600108902	29/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/09/2023	20232401266681	08/09/2023
20234600109922	30/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	13/09/2023	20232401297371	11/09/2023
20234600109902	30/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232401269981	08/09/2023
20234600109812	30/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20234001343411	07/09/2023
20234600109802	30/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232301262411	07/09/2023
20234600109792	30/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	13/09/2023	20232401276001	08/09/2023
20234600109782	30/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	13/09/2023	20232401269511	08/09/2023
20234600109762	30/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232401269271	08/09/2023
20234600109742	30/08/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	11/10/2023	20232301292691	11/09/2023
20234600109642	30/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232401375811	11/09/2023
20234600109622	30/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	13/09/2023	20232401258051	07/09/2023
20234600109552	30/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	20/09/2023	20232401268071	08/09/2023
20234600110362	31/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	14/09/2023	20232401270211	08/09/2023
20234600110342	31/08/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	7/09/2023	20231001235451	06/09/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600110332	31/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/09/2023	20232401378101	19/09/2023
20234600110302	31/08/2023	QUEJA	NIVEL CENTRAL	21/09/2023	20231901372721	19/09/2023
20234600110262	31/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	14/09/2023	20232401270151	08/09/2023
20234600110222	31/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/09/2023	20232401317051	13/09/2023
20234600110082	31/08/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	14/09/2023	20232401270101	08/09/2023
20234600110062	31/08/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	14/09/2023	20233001245861	14/09/2023
20234600110042	31/08/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/09/2023	20234201288331	11/09/2023

OBSERVACIONES

- El Grupo de Atención al Ciudadano debe generar mecanismos de seguimiento y control efectivos para el cumplimiento de los tiempos de Ley, conforme a la normatividad vigente que regula la materia, con el fin de minimizar la posibilidad de afectación en sanciones para la entidad, así como evitar un daño de imagen y procesos disciplinarios, como consecuencia de la materialización de un riesgo de gestión.
- 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.

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.

CONCLUSIONES

- Las mejoras y acciones que se deben establecer a los seguimientos deben tener en cuenta el principal medio de radicación, el cual para el mes de agosto conto con el 82 %, demostrando un aumento sustancial, en la recepción y atención de las PQRSD.
- Es perentorio que el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Procesos Corporativos genere la actualización de sus procedimientos, instructivos y protocolos los cuales usan como mecanismo de seguimiento y control de las

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

PQRSD, con el fin de establecer el alcance claro para la gestión de cada grupo interno de trabajo, además de lograr focalizar las acciones de mejora, que permitan establecer una mayor eficiencia en el manejo de las PQRSD.

- Los grupos internos de trabajo en general han demostrado avances en el cumplimiento en cuanto la creación de comunicaciones, teniendo en cuenta los aspectos establecidos en la regulación interna junto con los procesos y procedimientos, instructivos y demás documentos establecidos con el fin de regular y estandarizar las comunicaciones externas.
- Es necesario dar continuidad al seguimiento, verificación 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.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
 Coordinadora - Grupo Control Interno

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