

	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 AL 31 DE JULIO DE 2023.

Bogotá D.C., 14 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 julio 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 julio 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 al 31 de julio 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”.

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

- Procedimiento Recepción, despacho y distribución de correspondencia, GD_PR_02 versión 6 del 28/12/2022.
- 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 al 31 de julio 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 julio de 2023, se recibieron 293 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC.

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

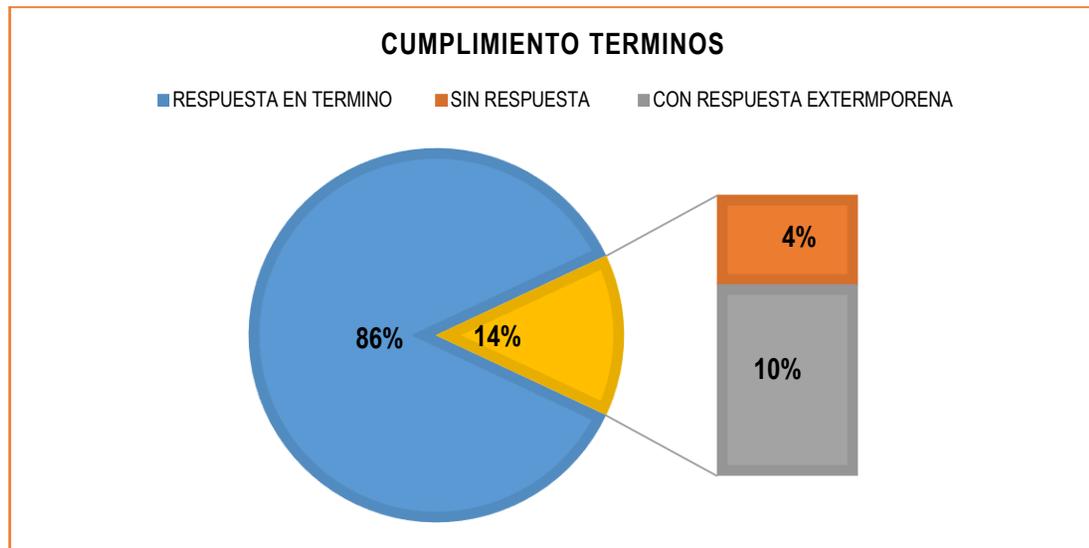
1 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA.

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 hasta el 31 de julio del 2023, se recibieron doscientos noventa tres (293) 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, 252 que equivalen al 86% de los radicados clasificados como PQRSD, cuentan con respuesta oportuna y 41 que equivalen al 14%, donde 13 radicados no cuentan con respuesta en el gestor documental y 28 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. INCUMPLIMIENTOS DE TERMINOS



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

De las 41 PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 28 que equivale al 10% de radicados por las siguientes dependencias:

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAM	2	Parque Nacional Natural Chiribiquete	4%
		DTAM - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	4%
DTCA	5	DTCA - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	11%
		Santuario de Fauna y Flora Ciénaga Grande Santa Marta	4%
		Parque Nacional Natural Tayrona	4%
DTPA	3	Parque Nacional Natural Farallones De Cali	7%
		DTPA – Administrativa	4%
NC	13	Grupo de Comunicaciones	4%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI	18%
		Grupo de Gestión Humana	4%
		Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental	7%

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

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
		Oficina Asesora de Planeación	7%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	4%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	4%
DTOR	3	DTOR - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	7%
		Parque Nacional Natural Chingaza	4%
DTAO	1	Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya	4%
DTAN	1	Santuario de Fauna y Flora Iguaque	4%
TOTAL	28	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 julio fueron, el Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, Gestión y Manejo de Áreas Protegidas de la Dirección Territorial Caribe y Orinoquia, el Parque Nacional Natural Farallones de Cali. 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 dependencias específicas

De las 41 PQRSD, no se ha dado respuesta a 13 radicados que equivale al 4% por las siguientes dependencias:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTPA	1	DTPA - Correspondencia	8%
DTCA	1	DTPA - Correspondencia	8%
NC	10	Atención Al Ciudadano	8%
		Grupo de Contratos	8%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI	15%
		Grupo de Gestión Financiera	8%
		Grupo de Planeación y Manejo	8%
		Grupo de Predios	23%
		Oficina Asesora de Planeación	8%
DTAO	1	Parque Nacional Natural Los Nevados	8%
TOTAL	13	TOTAL	100%

Tabla No 3. Incumplimiento por dependencias con respuesta extemporánea.

La tabla No 3, se evidencian las Unidades de Decisión, con el mayor número de radicados sin respuestas para el mes de julio fueron: el Grupo de Predios junto con el Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación. Estos grupos representan

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

un 20% de las 10 unidades de decisión, que incumplieron los términos de ley para la respuesta de las PQRSD radicadas en la entidad.

2 ANÁLISIS DE RADICACIÓN EN EL GESTOR DOCUMENTAL - ORFEO

Para la recepción y radicación de las PQRSD la entidad tiene establecido los siguientes documentos; 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.

GRAFICA No 2 PQRSD RADICADADS A NVEL NACIONAL

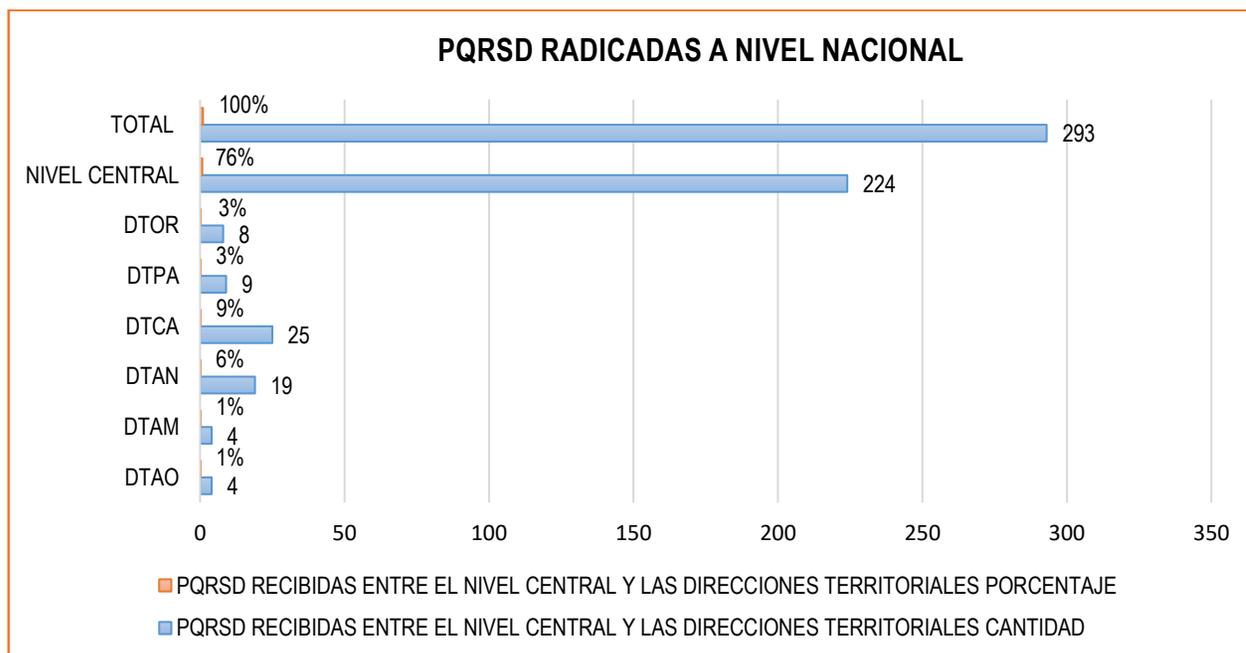


Gráfico No 2. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales

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 224 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 224 derechos de petición radicados, seguido por la Dirección Territorial Caribe y la Dirección Territorial

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

Andes Nororientales con 25 y 19 radicados respectivamente, lo que permite establecer que el 91% 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.

GRAFICA No 3 TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN

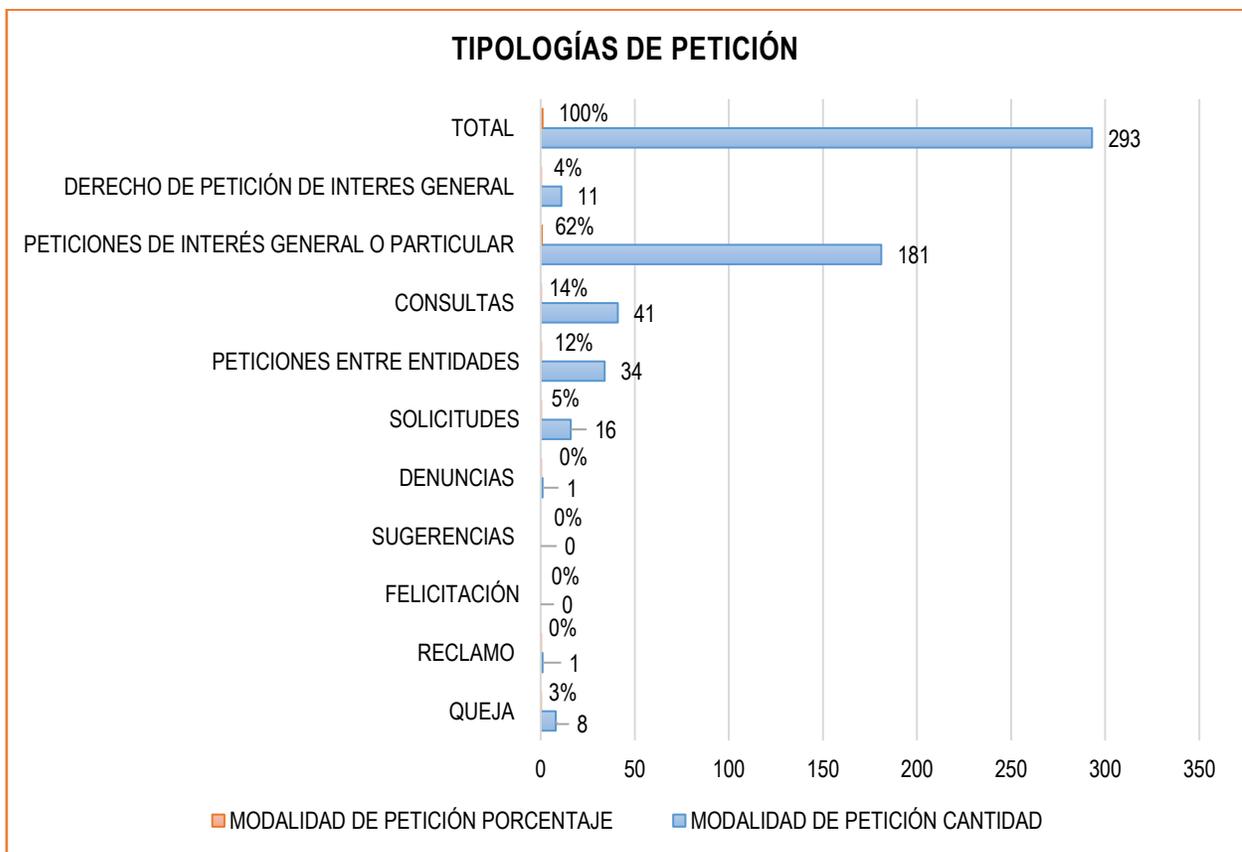


Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 al 31 de julio del 2023, se identificó que la modalidad de petición con mayor frecuencia es la Petición de Interés General o Particular, seguido de Consultas y Peticiones entre Entidades con el 62%, 14% 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

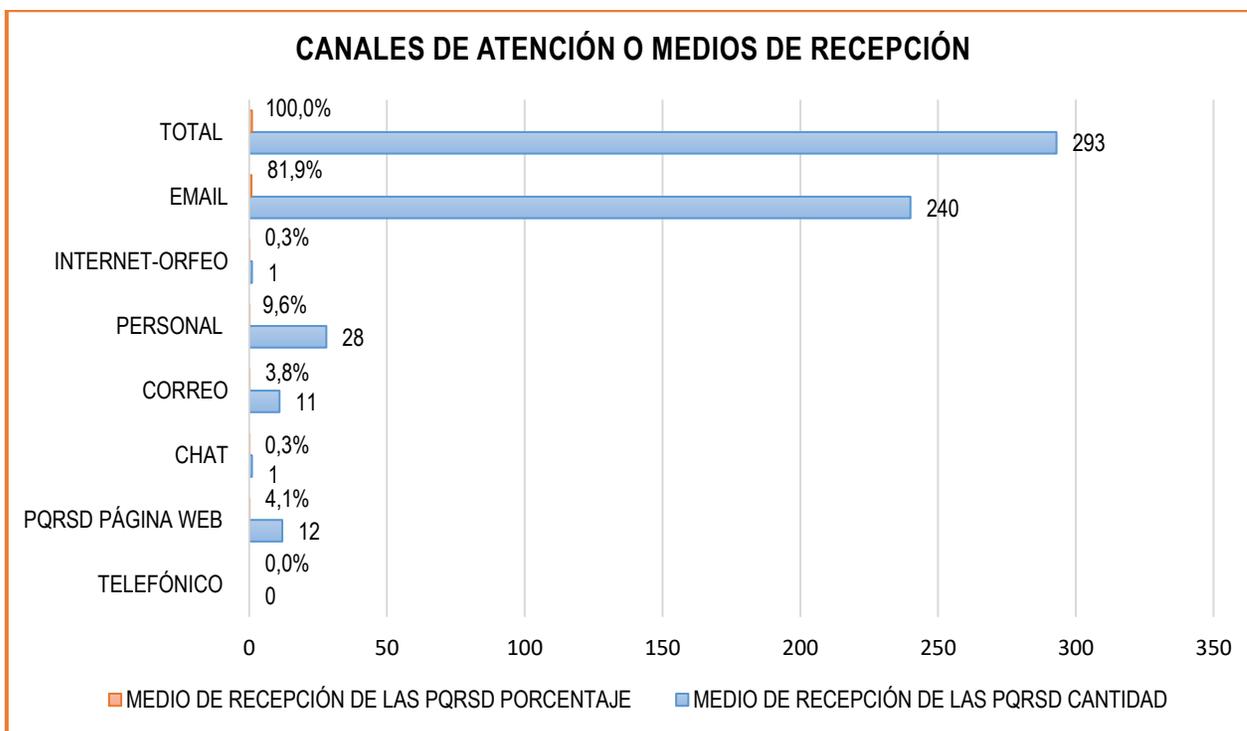


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

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 81.9% que equivale a 240 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 las 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, generando 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 PQRS

- 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 PQRS (...) “13. Procedimiento de respuesta en ORFEO PQRS 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 293 peticiones, 4 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
20234600090642	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Gestión Humana
20234600090202	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Gestión Humana
20234600091242	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Gestión Financiera
20236610003942	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	DTCA- Administrativa y Financiera

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

Se demuestra la disminución gradual de este indicador como consecuencias de la implementación de nuevos controles, establecidos por el Grupo de Atención al Ciudadano además del continuo envío de flash informativos, con el fin de hacer énfasis en los criterios oportunos para responder las PQRS, como se presenta en la siguiente imagen:

Tenga en cuenta que...

- Sin importar las circunstancias o la modalidad de trabajo **se debe dar respuesta oportuna** a las peticiones en los términos establecidos.
- **La respuesta debe ser:** Radicado de salida terminado en 1.
- Debe ir en formato **PDF y firmada**.
- Se debe anexar **evidencia de envío**.

El **Derecho de Petición** es un derecho de los ciudadanos contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.





GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Imagen Tips de respuesta-Grupo de Atención al Ciudadano

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

- 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”.

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 16 incumplimientos para el mes de julio, el cual disminuyo, para el periodo evaluado, en comparación con el mes de junio.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20235160092592	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Alto Fragua Indiwasi
20235680094652	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTAN - Jurídica
20234600087092	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Los Nevados
20237570011492	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Gorgona
20234600091592	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTPA - Correspondencia
20234600086962	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Predios
20234600087462	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Contratos
20234600089822	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Planeación Y Manejo
20234600089612	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Predios
20234700092982	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Atención al Ciudadano
20234600093032	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento d Innovación GGCi
20234700093642	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Oficina Asesora de Planeación
20234600093742	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión Financiera
20234600094342	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA - Jurídica
20234600094042	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Predios
20234600095072	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCi
20234600095622	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Oficina Asesora de Planeación

- 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”.

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

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 18 respuestas generadas durante el mes de julio.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234600091182	La repuesta no cuenta con firma	Santuario de Fauna y Flora Iguaque
20235680093132	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural El Cocuy
20234600087092	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Los Nevados
20234600095472	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Purace
20234600084232	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600086962	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Predios
20234600087852	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600087362	La repuesta no cuenta con firma	Oficina de Gestión de Riesgo
20234600089822	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Planeación y Manejo
20234600089612	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Predios
20234600090642	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión Humana
20234600090202	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión Humana
20234600091242	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión Financiera
20234700092982	La repuesta no cuenta con firma	Atención al Ciudadano
20234600094342	La repuesta no cuenta con firma	DTCA – Jurídica
20234600094042	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Predios
20234600095072	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600095622	La repuesta no cuenta con firma	Oficina Asesora de Planeación

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.

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

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 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 al 31 de julio 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

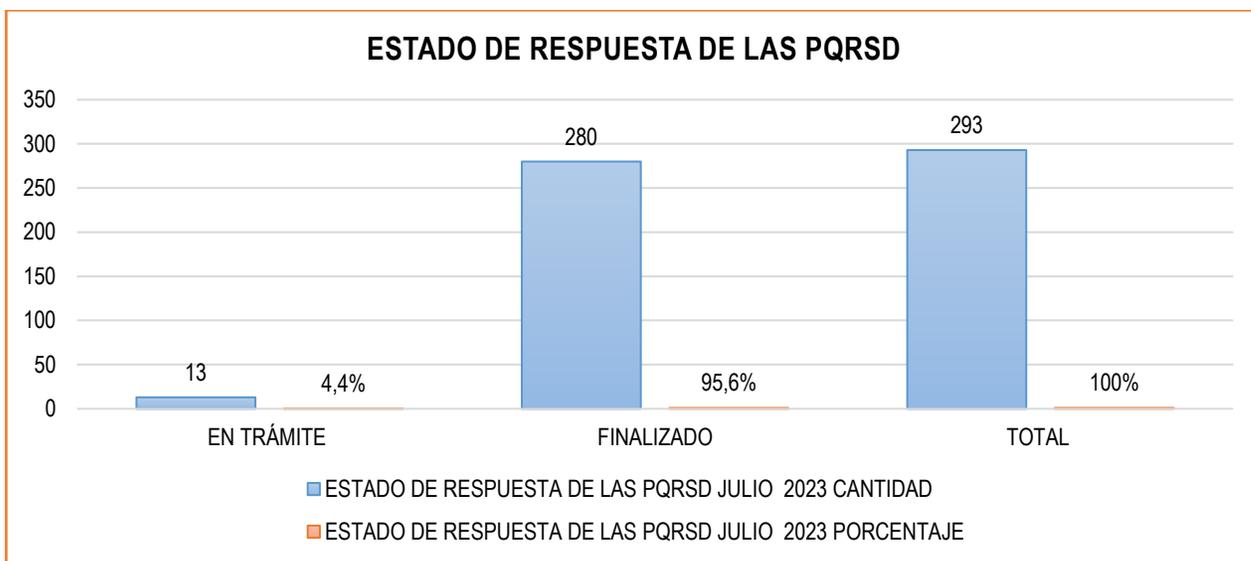


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 293 solicitudes radicadas, 280 equivalente al 95,6% las cuales fueron contestadas y 13 radicados que equivalen al 4,4%, 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
20234600087092	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Los Nevados
20234600091592	Radicado en Tramite	DTPA - Correspondencia
20234600086962	Radicado en Tramite	Grupo de Predios
20234600087462	Radicado en Tramite	Grupo de Contratos
20234600089822	Radicado en Tramite	Grupo de Planeación y Manejo
20234600089612	Radicado en Tramite	Grupo de Predios
20234700092982	Radicado en Tramite	Atención Al Ciudadano
20234600093032	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600093742	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión Financiera
20234600094342	Radicado en Tramite	DTCA - Jurídica
20234600094042	Radicado en Tramite	Grupo de Predios
20234600095072	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600095622	Radicado en Tramite	Oficina Asesora de Planeación

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

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados contestados en el periodo correspondiente al mes de julio 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
20235200085202	5/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAM	19/07/2023	20235200000341	19/07/2023
20235170086662	7/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAM	21/07/2023	20235050000511	24/07/2023
20235200089362	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAM	2/08/2023	20235200000311	3/08/2023
20234600091642	18/07/2023	CONSULTA	DTAM	29/08/2023	20235120000351	1/09/2023
20235170092572	19/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAM	9/08/2023	20235170000671	11/08/2023
20235160092592	20/07/2023	CONSULTA	DTAM	31/08/2023	20235160000251	5/09/2023
20235680085112	5/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	26/07/2023	20235680001921	27/07/2023
20235680085952	6/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	27/07/2023	20235680002261	28/07/2023
20235680085902	6/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	27/07/2023	20235680002171	28/07/2023
20235680086442	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	28/07/2023	20235680001861	31/07/2023
20235680088352	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	1/08/2023	20235680001911	2/08/2023
20235680088282	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	1/08/2023	20235680001971	2/08/2023
20235680090182	14/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	4/08/2023	20235680002211	8/08/2023
20235680090882	17/07/2023	QUEJA	DTAN	5/08/2023	20235680002221	9/08/2023
20235680090872	17/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	5/08/2023	20235680001961	9/08/2023
20234600091052	17/07/2023	CONSULTA	DTAN	26/08/2023	20235680002151	31/08/2023
20235680091772	18/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	8/08/2023	20235680002291	10/08/2023
20235540092712	21/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	11/08/2023	20235530000211	14/08/2023
20235680093152	24/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	12/08/2023	20235680002411	15/08/2023
20235680093132	24/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	12/08/2023	20235680002421	15/08/2023
20234600093762	25/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	15/08/2023	20235530000221	16/08/2023
20235680094652	27/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	17/08/2023	20235520000471	18/08/2023
20235680094532	27/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	17/08/2023	20235680002201	18/08/2023
20235680095862	31/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	19/08/2023	20235680002341	22/08/2023
20235680095422	31/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	19/08/2023	20235680002351	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
20235680095332	31/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	19/08/2023	20235680002331	22/08/2023
20234600095482	31/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	19/08/2023	20235730000511	22/08/2023
20234600086242	7/07/2023	SOLICITUD	DTAO	21/07/2023	20236240000161	24/07/2023
20236270001742	17/07/2023	CONSULTA	DTAO	18/07/2023	20236270000991	31/08/2023
20236200002822	17/07/2023	SOLICITUD	DTAO	29/07/2023	20236200003091	1/08/2023
20236200002792	17/07/2023	SOLICITUD)	DTAO	29/07/2023	20236200002871	1/08/2023
20236200002852	19/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	9/08/2023	20236200002991	11/08/2023
20234600095472	31/07/2023	RECLAMO	DTAO	23/08/2023	20236230000351	22/08/2023
20236610003272	4/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	25/07/2023	20236550004411	26/07/2023
20234600083352	4/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	25/07/2023	20236720004081	26/07/2023
20234600083262	4/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	25/07/2023	20236710004571	26/07/2023
20234600083242	4/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	25/07/2023	20236760001561	26/07/2023
20236610003392	6/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	20/07/2023	20236530004581	21/07/2023
20236610003382	6/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	27/07/2023	20236550004421	28/07/2023
20236610003372	6/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	20/07/2023	20236530004551	21/07/2023
20236610003352	6/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	20/07/2023	20236530004621	21/07/2023
20236610003412	7/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	21/07/2023	20236530004631	24/07/2023
20236610003402	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	28/07/2023	20236550004461	31/07/2023
20236660000552	10/07/2023	QUEJA	DTCA	29/07/2023	20236660002251	1/08/2023
20234600087442	10/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	22/07/2023	20236660002131	25/07/2023
20234600088672	11/07/2023	CONSULTA	DTCA	22/08/2023	20236660002461	25/08/2023
20234600088342	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	1/08/2023	20236770000501	2/08/2023
20236610003462	13/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	27/07/2023	20236530004601	28/07/2023
20234600089802	13/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	3/08/2023	20236720003951	4/08/2023
20234600089672	13/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	27/07/2023	20236560004921	28/07/2023
20236610003482	14/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	4/08/2023	20236550004661	8/08/2023
20236610003532	17/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	5/08/2023	20236550004971	9/08/2023
20236610003522	17/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	5/08/2023	20236720004171	9/08/2023
20236660000572	18/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	8/08/2023	20236660002521	10/08/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20236610003542	18/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	1/08/2023	20236530004751	2/08/2023
20236660000582	19/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	9/08/2023	20236660002411	11/08/2023
20236610003552	19/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	9/08/2023	20236550004981	11/08/2023
20234700092472	19/07/2023	CONSULTA	DTCA	30/08/2023	20236710005501	4/09/2023
20236610003562	21/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	24/07/2023	20236550005051	14/08/2023
20236610003602	24/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	12/08/2023	20236550005061	15/08/2023
20236610003572	24/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	15/08/2023	20236710005021	15/08/2023
20234600094302	26/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	16/08/2023	20236770000521	17/08/2023
20234700095692	31/07/2023	QUEJA	DTCA	19/08/2023	20236720005061	22/08/2023
20237160004532	6/07/2023	CONSULTA	DTOR	7/07/2023	20231020029911	22/08/2023
20234600088432	11/07/2023	CONSULTA	DTOR	22/08/2023	20237160001621	25/08/2023
20237210000802	12/07/2023	SOLICITUD	DTOR	26/07/2023	20237210000291	27/07/2023
20234600089602	13/07/2023	CONSULTA	DTOR	24/08/2023	20237030003551	29/08/2023
20234600090462	14/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	4/08/2023	20237030004001	8/08/2023
20237160004662	17/07/2023	SOLICITUD	DTOR	29/07/2023	20237160001661	1/08/2023
20237060004292	17/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTOR	29/07/2023	20237030003651	1/08/2023
20234600091262	17/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	5/08/2023	20237160002431	9/08/2023
20237160004732	24/07/2023	QUEJA	DTOR	12/08/2023	20237160001821	15/08/2023
20237160004762	26/07/2023	QUEJA	DTOR	16/08/2023	20237160001881	17/08/2023
20237160004812	28/07/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DTOR	31/07/2023	20237160001851	4/08/2023
20234600095052	28/07/2023	QUEJA	DTOR	22/08/2023	20237160002171	22/08/2023
20237570011492	6/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	27/07/2023	20237670005811	28/07/2023
20234600088412	11/07/2023	SOLICITUD	DTPA	25/07/2023	20237500005461	26/07/2023
20237570012162	14/07/2023	DENUNCIAS	DTPA	4/08/2023	20237660005721	8/08/2023
20237570012152	14/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	8/08/2023	20237660005711	8/08/2023
20237570012212	18/07/2023	CONSULTA	DTPA	29/08/2023	20237720005981	1/09/2023
20237570012202	18/07/2023	CONSULTA	DTPA	29/08/2023	20237660005901	1/09/2023
20237570012352	24/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	15/08/2023	20237660006021	15/08/2023
20234600094242	26/07/2023	CONSULTA	DTPA	6/09/2023	20237500006931	8/09/2023
20234600094902	28/07/2023	CONSULTA	DTPA	8/09/2023	20237720006971	12/09/2023
20234600095842	31/07/2023	SOLICITUD	DTPA	15/08/2023	20237670006141	15/08/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600084242	4/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/07/2023	20232400761651	26/07/2023
20234600084232	4/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/07/2023	20232400707551	26/07/2023
20234600084192	4/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/07/2023	20232400717061	26/07/2023
20234600084162	4/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/07/2023	20234600711261	26/07/2023
20234600083522	4/07/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	15/08/2023	20234401051141	17/08/2023
20234600082772	4/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/07/2023	20232300710691	26/07/2023
20234600082652	4/07/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	15/08/2023	20232301051381	17/08/2023
20234600085012	5/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/07/2023	20232400765581	27/07/2023
20234600085002	5/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/07/2023	20232400765511	27/07/2023
20234600084872	5/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/07/2023	20232400763591	27/07/2023
20234600084862	5/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/07/2023	20232400743901	27/07/2023
20234600084832	5/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/07/2023	20232400743881	27/07/2023
20234600084752	5/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/07/2023	20232400743871	27/07/2023
20234600084642	5/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/07/2023	20232400766171	27/07/2023
20234600085662	6/07/2023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	NIVEL CENTRAL	13/07/2023	20231400704961	13/07/2023
20234600085632	6/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/07/2023	20232300698911	28/07/2023
20234600085542	6/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/07/2023	20232400806561	28/07/2023
20236610003422	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232300834431	31/07/2023
20234600086972	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232400766681	31/07/2023
20234600086892	7/07/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	10/07/2023	20232300834291	23/08/2023
20234600086762	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232400840151	31/07/2023
20234600086682	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232300795801	31/07/2023
20234600086582	7/07/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	NIVEL CENTRAL	21/07/2023	20232300724781	24/07/2023
20234600086552	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232400766571	31/07/2023
20234600086532	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232400815021	31/07/2023
20234600086472	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232400766351	31/07/2023
20234600086462	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232400766301	31/07/2023
20234600086452	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232400765781	31/07/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
2023460086342	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232400843981	31/07/2023
2023460086322	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232400765651	31/07/2023
2023460086272	7/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232400766141	31/07/2023
2023460086262	7/07/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	18/08/2023	20234400717751	23/08/2023
2023460087912	10/07/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	19/08/2023	20231400752031	24/08/2023
2023460087852	10/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/07/2023	20232400767701	1/08/2023
2023460087802	10/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/07/2023	20232400767641	1/08/2023
2023460087772	10/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/07/2023	20232400767481	1/08/2023
2023460087712	10/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/07/2023	20232400767411	1/08/2023
2023460087532	10/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/07/2023	20232400767171	1/08/2023
2023460087452	10/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/07/2023	20232400766811	1/08/2023
2023460087422	10/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/07/2023	20232400766791	1/08/2023
2023460087362	10/07/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	19/08/2023	20231500839811	24/08/2023
2023460088912	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400839001	2/08/2023
2023460088892	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400838931	2/08/2023
2023460088882	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400871191	2/08/2023
2023460088872	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400815121	2/08/2023
2023460088862	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400838851	2/08/2023
2023460088822	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400838621	2/08/2023
2023460088702	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400825371	2/08/2023
2023460088692	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400883531	2/08/2023
2023460088682	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400815071	2/08/2023
2023460088602	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400838541	2/08/2023
2023460088592	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400827291	2/08/2023
2023460088572	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400826991	2/08/2023
2023460088562	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400825301	2/08/2023
2023460088542	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400825271	2/08/2023
2023460088332	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/07/2023	20232400867951	2/08/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
2023460088312	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20234610704641	2/08/2023
2023460088262	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400867871	2/08/2023
2023460088252	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/07/2023	20232400815051	2/08/2023
2023460088132	11/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400825021	2/08/2023
2023460089432	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400844061	3/08/2023
2023460089342	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/07/2023	20232400879881	3/08/2023
2023460089322	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20234610722781	3/08/2023
2023460089282	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400815431	3/08/2023
2023460089272	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400842611	3/08/2023
2023460089262	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400871241	3/08/2023
2023460089212	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400978861	3/08/2023
2023460089182	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400841591	3/08/2023
2023460089132	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/07/2023	20232400859431	3/08/2023
2023460089102	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400843901	3/08/2023
2023460089092	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400815291	3/08/2023
2023460089072	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400841521	3/08/2023
2023460089062	12/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400815251	3/08/2023
2023460089992	13/07/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	24/08/2023	20232201158741	29/08/2023
2023460089842	13/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/08/2023	20232400871611	4/08/2023
2023460089812	13/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/08/2023	20232400871521	4/08/2023
2023460089782	13/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/08/2023	20232400927381	4/08/2023
2023460089772	13/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/08/2023	20232400871501	4/08/2023
2023460089732	13/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/08/2023	20232400871461	4/08/2023
2023460089662	13/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/08/2023	20232400871421	4/08/2023
2023460089652	13/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/07/2023	20232400868011	4/08/2023
2023460089642	13/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/08/2023	20232400871371	4/08/2023
2023460090642	14/07/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20234400824941	31/07/2023
2023460090632	14/07/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20232200883081	31/07/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600090602	14/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/08/2023	20234610777081	8/08/2023
20234600090522	14/07/2023	SOLICITUD	NIVEL CENTRAL	28/07/2023	20234300871771	31/07/2023
20234600090352	14/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/08/2023	20232300822461	8/08/2023
20234600090222	14/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/08/2023	20232300800251	8/08/2023
20234600090202	14/07/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	25/08/2023	20234400825071	30/08/2023
20234600091312	17/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/08/2023	20232300914941	9/08/2023
20234600091302	17/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/08/2023	20234610855301	9/08/2023
20234600091202	17/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/08/2023	20232400844081	9/08/2023
20234600091082	17/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/08/2023	20232400881821	9/08/2023
20234600091012	17/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/07/2023	20232400881391	9/08/2023
20234600090992	17/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/07/2023	20232400881131	9/08/2023
20234600091992	18/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/08/2023	20232400900351	10/08/2023
20234600091982	18/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400896521	2/08/2023
20234600091962	18/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/08/2023	20232400882101	10/08/2023
20234600091852	18/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/07/2023	20232400870241	10/08/2023
20234600091712	18/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/07/2023	20232400944141	10/08/2023
20234600091582	18/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/07/2023	20232400927911	10/08/2023
20234600091572	18/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400882081	2/08/2023
20234600091562	18/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/08/2023	20234610811851	10/08/2023
20234600091432	18/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/07/2023	20232400883591	10/08/2023
20234600091422	18/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	1/08/2023	20232400881901	2/08/2023
20234600092492	19/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/08/2023	20232400953111	11/08/2023
20234600092482	19/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400908641	3/08/2023
20234600092292	19/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	21/07/2023	20232400896751	11/08/2023
20234600092282	19/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/08/2023	20232400938571	11/08/2023
20234600092252	19/07/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	4/09/2023	20234201171901	4/09/2023
20234600092192	19/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/08/2023	20232400911261	11/08/2023
20234600092082	19/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/08/2023	20232400911231	11/08/2023
20234600092022	19/07/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	2/08/2023	20232400896691	3/08/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700092972	21/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/08/2023	20232401002881	14/08/2023
20234600092922	21/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/08/2023	20232400928261	14/08/2023
20234600092872	21/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/08/2023	20232400928221	14/08/2023
20234600092842	21/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/08/2023	20232400928051	14/08/2023
20234600092602	21/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	24/07/2023	20232400908321	14/08/2023
20235680093352	24/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/08/2023	20235680002241	15/08/2023
20234700093582	24/07/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	25/07/2023	20232401008811	15/08/2023

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

- En los informes trimestrales realizados por el Grupo de Atención al Ciudadano, establecer las estadísticas mensuales de los componentes principales del informe, con el fin de facilitar la comparación y análisis de las tendencias de comportamiento de las PQRSD para el trimestre evaluado.
- Dentro del informe trimestral creado por el Grupo de Atención al Ciudadano, se establece la tipología “Asuntos Administrativos”, la cual permitiría un mejor análisis contar con el con la claridad de los temas y las dependencias que están atendiendo esas PQRSD.
- 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.

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

CONCLUSIONES

- Es necesario 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 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.
- En el periodo del mes de julio se identificó que las dependencias con mayor incumplimiento son del Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, el Grupo de Predio junto con los Grupo de Gestión y Manejo de las Áreas Protegidas adscritos de la Dirección Territorial Caribe y la Dirección Territorial Orinoquia.
- 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 las dependencias que genera con mayor frecuencia incumplimientos.
- Para el mes de julio se identificó un incumplimiento del 14% correspondiente a 41 peticiones a las cuales no se les brindó la respuesta o se le remitió al peticionario de manera extemporánea, implicando posibles sanciones para la entidad debido al incumplimiento de los términos de ley.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora - Grupo Control Interno

Elaborado por:
Yuri Yaritza Pabón Ordoñez- Auxiliar Administrativa