
	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 JUNIO AL 30 DE JUNIO DE 2023.

Bogotá D.C., 26 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 30 de junio de 2023, con el propósito de formular 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 junio 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 junio al 30 de junio 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.
- Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD- Orfeo, GD_IN_01 versión 5 del 28/12/2022.

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

- 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 junio al 30 de junio 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 para la estandarización de la oportunidad y la efectividad de la atención a las peticiones realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano y una vez validada por el Grupo de Control Interno. Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2023, se recibieron 392 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC.

Con el fin de verificar que las solicitudes PQRSD del 01 al 30 de junio 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.

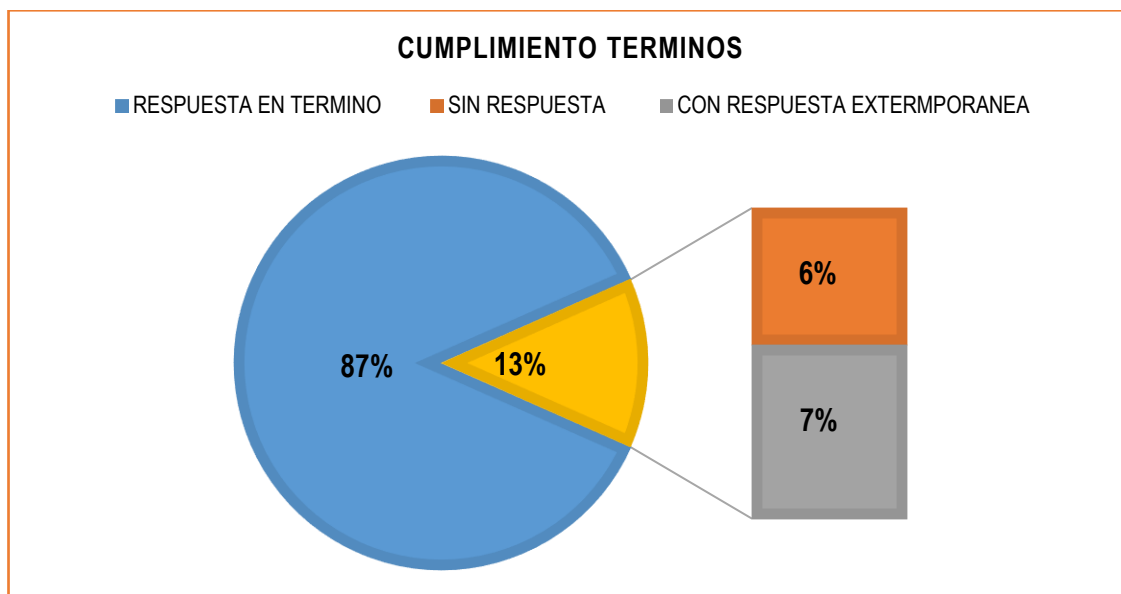
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA.

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 junio de 2023 hasta el 30 de junio del 2023, se recibieron trescientos noventa y dos (392) 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, 340 que equivalen al 87% de los radicados clasificados como PQRSD, cuentan con respuesta oportuna y 52 que equivalen al 13%, donde 23 radicados no cuentan con respuesta en el gestor documental y 29 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 52 PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 29 que equivale al 7% de radicados por las siguientes dependencias:

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	UNIDAD DE DECISIÓN	PORCENTAJE
DTAM	2	DTAM - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	7%
DTCA	6	Parque Nacional Natural Corales del Rosario	3%
		DTCA – Jurídica	3%
		DTCA - Administrativa y Financiera	3%
		DTCA - Dirección Territorial Caribe	3%
		Parque Nacional Natural Paramillo	3%
		Parque Nacional Natural Tayrona	3%
NC	9	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI	7%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	3%
		Grupo de Planeación y Manejo	3%
		Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental	7%
		Oficina Asesora Jurídica	7%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	3%

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

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	UNIDAD DE DECISIÓN	PORCENTAJE
DTPA	4	Parque Nacional Natural Farallones de Cali	14%
DTOR	1	Parque Nacional Natural Chingaza	3%
DTAN	7	Parque Nacional Natural El Cocuy	17%
		DTAN – Correspondencia	3%
		DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales	3%
TOTAL	29	TOTAL	100%


Tabla No 2. Incumplimientos por dependencias sin respuesta.

La tabla No 2, se evidencia las dependencias, con el mayor número de radicados con respuestas extemporáneas para el mes de junio fueron, el Parques Nacional Natural El Cocuy, el Parque Nacional Natural Farallones de Cali, la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación. El objetivo es reducir el impacto generado por el incumplimiento de los tiempos de respuesta para las PQRSD radicadas en la entidad. Estos grupos representan una parte significativa de las unidades de decisión, que incumplieron los términos de ley para la respuesta de 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 52 PQRSD, no se ha dado respuesta a 23 radicados que equivale al 6% por las siguientes Unidades de Decisión, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	UNIDAD DE DECISIÓN	PORCENTAJE
DTPA	2	Parque Nacional Natural Farallones de Cali	9%
DTAM	1	DTAM – Correspondencia	4%
DTCA	9	DTCA - Administrativa y Financiera	4%
		DTCA - Dirección Territorial Caribe	9%
		DTCA - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	4%
		DTCA – Jurídica	13%
		Parque Nacional Natural Tayrona	4%
		Parque Nacional Natural Paramillo	4%
DTAN	2	DTAN – Correspondencia	4%
		DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales	4%
NC	9	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI	9%
		Grupo de Planeación y Manejo	4%
		Grupo de Predios	4%

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

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	UNIDAD DE DECISIÓN	PORCENTAJE
		Oficina Asesora Jurídica	13%
		Subdirección Administrativa y Financiera	4%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	4%
TOTAL	23	TOTAL	100%

Tabla No 3. Incumplimiento por dependencias con respuesta extemporánea.

La tabla No 3, se evidencian la Unidades de Decisión, con el mayor número de radicados sin respuestas para el mes de junio, las cuales fueron: la Oficina Asesora Jurídica junto con el Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación. Estos grupos representan un 22% de las 16 unidades de decisión, que incumplieron los términos de ley para la respuesta de las PQRSD radicadas en la entidad.

2. ANÁLISIS DE RADICACIÓN ORFEO, TIPOLOGÍA Y CANALES DE ATENCIÓN

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.

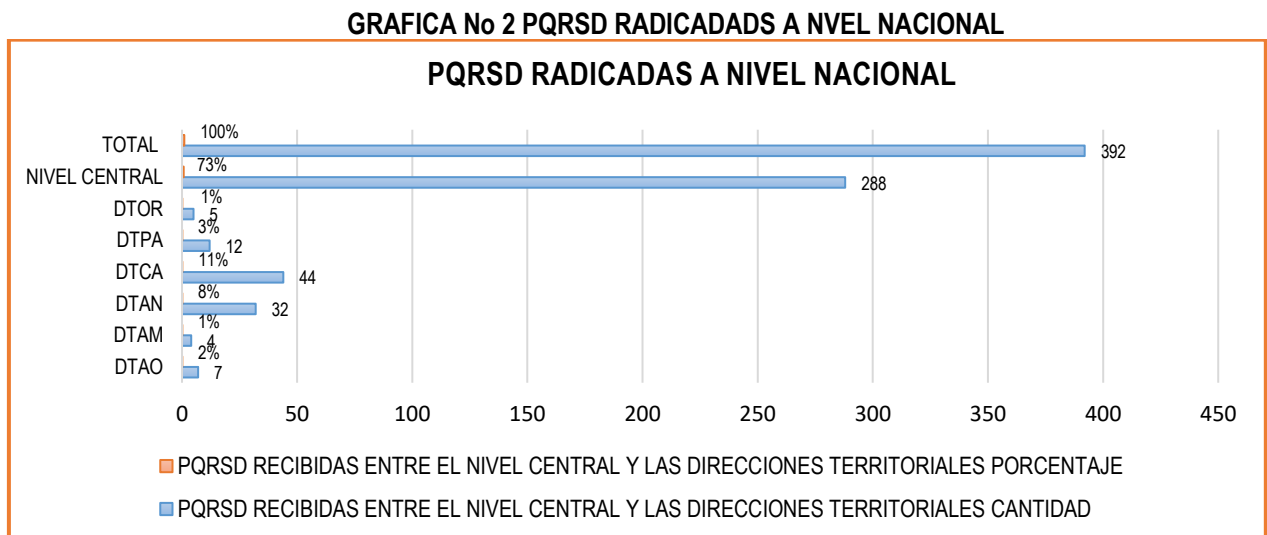



Gráfico No 2. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

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

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 392 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 288 derechos de petición radicados, seguido por la Dirección Territorial Caribe y la Dirección Territorial Andes Nororientales con 44 y 32 radicados respectivamente, lo que permite establecer que el 92% de las peticiones, se reciben directamente en el Nivel Central, concluyendo que la participación de la ciudadanía está centrada en la ciudad de Bogotá.

GRAFICA No 3 TIPOLOGÍAS DE PETICIÓN

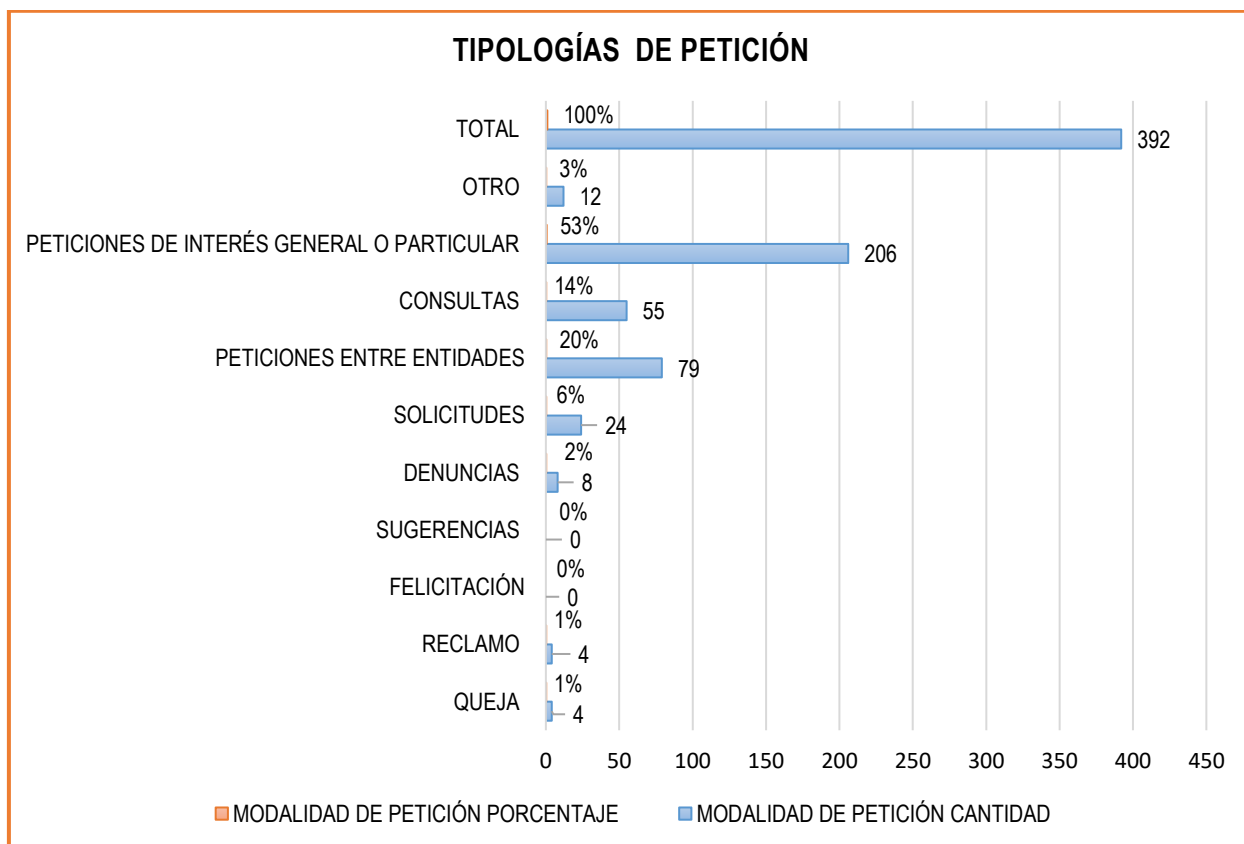



Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 de junio al 30 de junio 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 53%, 20% y 14% 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

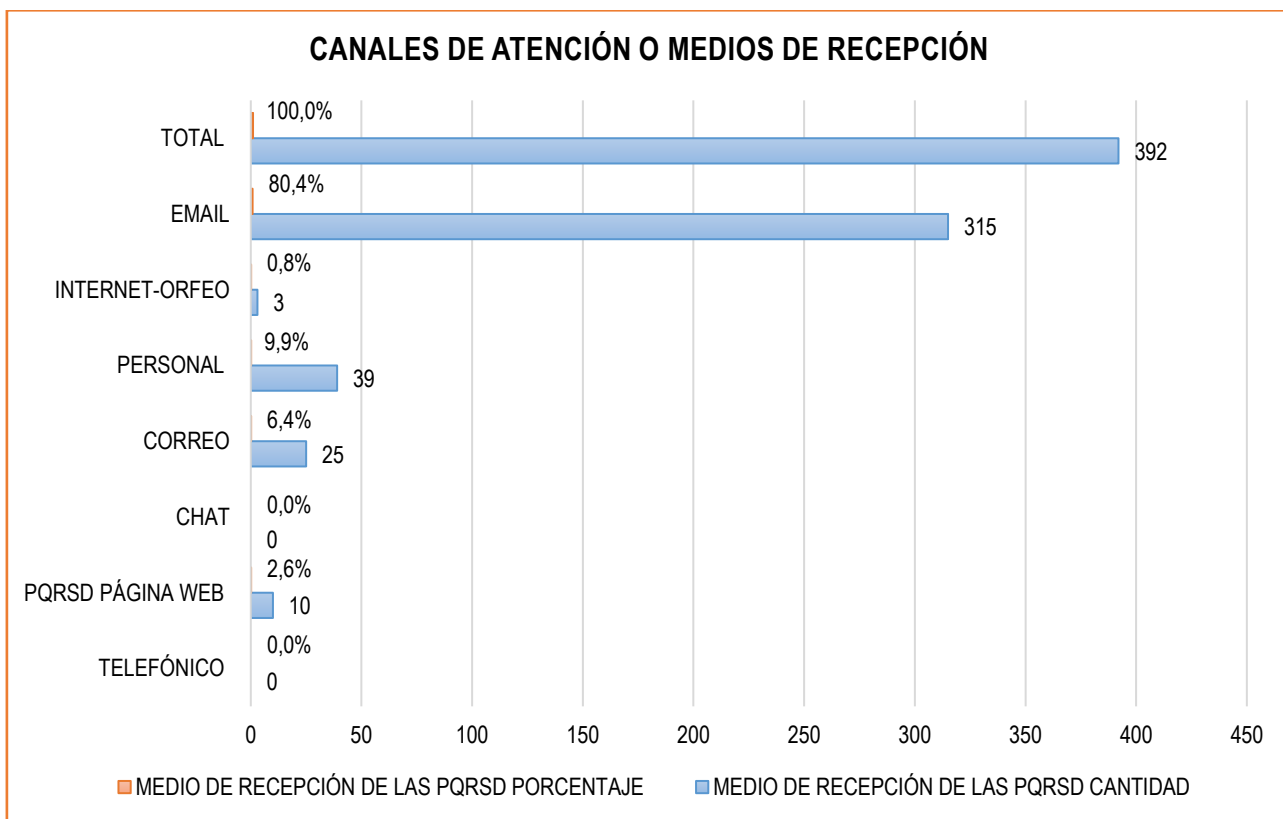



Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

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 80.4% que equivale a 315 radicados, lo que demuestra 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, imposibilitando el alcance del grupo de trabajo.

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

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

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 240 peticiones respondidas 3 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
20235680074272	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Parque Nacional Natural El Cocuy
20234600075672	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Dirección Territorial Pacifico
20234600081392	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	Grupo de Contratos


Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

- Instructivo de PQRS 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 24 incumplimientos para el mes de junio, el cual aumento drásticamente, para el periodo evaluado, se debería verificar que genero este aumento en el incumplimiento de este parámetro, que en meses anteriores tenía una tendencia a la disminución.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20235090074682	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTAM - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20235540076972	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTAN - Jurídica
20235730077922	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTAN - Jurídica
20234600068562	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA - Jurídica
20234600072262	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Tayrona

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20236610002822	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA - Jurídica
20234600077232	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA- Administrativa Y Financiera
20234600078102	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Old Providence and Mc Bean Lagoon
20234600077832	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Paramillo
20236770002483	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA - Administrativa Y Financiera
20236610002912	No tiene evidencia de envió al peticionario.	DTCA - Gestión y Manejo de áreas Protegidas
20236610002962	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Tayrona
20236610003042	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Tayrona
20237570009352	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Farallones De Cali
20237570009672	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Parque Nacional Natural Farallones De Cali
20234600074602	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento d Innovación GGCI.
20234600069252	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Oficina Asesora Jurídica
20234600071592	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234600079152	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento d Innovación GGCI
20234600076142	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Predios
20234600069312	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión Humana
20234600077962	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales
20234600080722	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Predios
20234600081862	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Planeación Y Manejo


Tabla No 5. Resumen respuesta sin evidencia de envió al peticionario.

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

El criterio de la firma es un punto primordial, 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 26 respuestas generadas durante el mes de junio.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234600077192	La repuesta no cuenta con firma	DTAM - Gestión y Manejo de Areas Protegidas

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20235540080012	La repuesta no cuenta con firma	DTAN - Gestión y Manejo de Areas Protegidas
20234600075372	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Purace
20234600068562	La repuesta no cuenta con firma	DTCA - Juridica
20236610002622	La repuesta no cuenta con firma	DTCA - Juridica
20234600075222	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Paramillo
20236610002822	La repuesta no cuenta con firma	DTCA - Juridica
20234600077232	La repuesta no cuenta con firma	DTCA - Administrativa y Financiera
20234600078102	La repuesta no cuenta con firma	DTCA - Juridica
20234600077832	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Paramillo
20236770002483	La repuesta no cuenta con firma	DTCA - Administrativa y Financiera
20236610002962	La repuesta no cuenta con firma	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20236610003042	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Tayrona
20237570009352	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20234600069252	La repuesta no cuenta con firma	Oficina Asesora Juridica
20234600072182	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600072042	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600071592	La repuesta no cuenta con firma	Oficina Asesora Juridica
20234600073482	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600076142	La repuesta no cuenta con firma	Oficina Asesora Juridica
20234600077412	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600069312	La repuesta no cuenta con firma	Subdirección Administrativa y Financiera
20234600077962	La repuesta no cuenta con firma	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales
20234600080722	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Predios
20234600080692	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Gestión Humana
20234600081862	La repuesta no cuenta con firma	Grupo de Planeación y Manejo

Tabla No 6. Resumen respuesta sin firma.


Adicionalmente se estipula 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:

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

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

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

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


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

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

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

- Programa de gestión documental 2022.
- Matriz de PQRSD del Gestor Documental – Orfeo, del 01 de junio al 30 de junio del 2023.

Estos mecanismos se encuentran establecidos para asegurar el manejo de información externa y el control necesarios para asegurar, el cumplimiento de los términos de Ley, 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

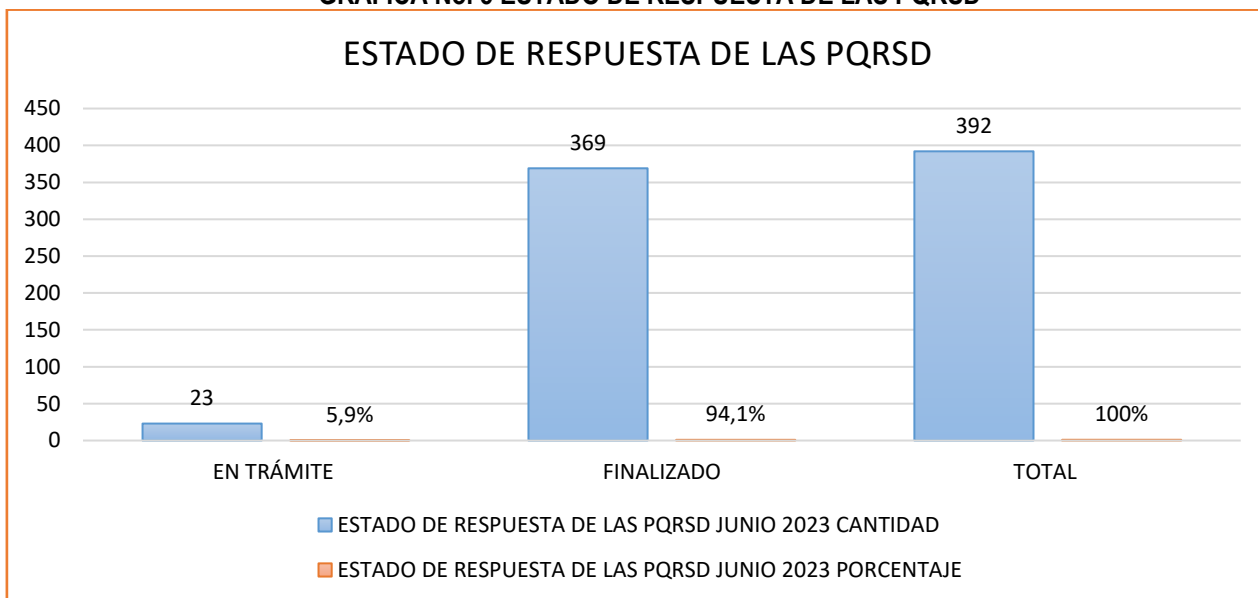



Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 392 solicitudes radicadas, 369 equivalente al 94,1% las cuales fueron contestadas y 23 radicados que equivalen al 5,9%, 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
20235090074682	Radicado en Tramite	DTAM - Correspondencia
20235540076972	Radicado en Tramite	DTAN - Correspondencia
20235730077922	Radicado en Tramite	DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales
20234600068562	Radicado en Tramite	DTCA - Juridica
20236610002622	Radicado en Tramite	DTCA - Juridica
20234600072262	Radicado en Tramite	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20236610002822	Radicado en Tramite	DTCA - Juridica
20234600077232	Radicado en Tramite	DTCA - Administrativa y Financiera
20234600077832	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Paramillo
20236610002912	Radicado en Tramite	DTCA - Gestión y Manejo De Areas Protegidas
20236610002962	Radicado en Tramite	DTCA- Dirección Territorial Caribe
20236610003042	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Tayrona
20237570009352	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20237570009672	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Farallones de Cali
20234600074602	Radicado en Tramite	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
20234600069252	Radicado en Tramite	Oficina Asesora Juridica
20234600071592	Radicado en Tramite	Oficina Asesora Juridica
20234600079152	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234600076142	Radicado en Tramite	Oficina Asesora Juridica
20234600069312	Radicado en Tramite	Subdirección Administrativa y Financiera
20234600077962	Radicado en Tramite	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales
20234600080722	Radicado en Tramite	Grupo de Predios
20234600081862	Radicado en Tramite	Grupo de Planeación Y Manejo

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados contestados en el periodo correspondiente al mes de junio 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
20235170073222	7/06/2023	OTRO	DTAM	12/06/2023	20235050000411	30/06/2023
20234600077602	16/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAM	4/07/2023	20235200000231	11/07/2023
20234600077192	16/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAM	4/07/2023	20235050000481	11/07/2023
20235170079502	22/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAM	11/07/2023	20235170000601	14/07/2023
20234600080772	27/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTAM	11/07/2023	20235050000521	12/07/2023
20234600069612	2/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	5/06/2023	20235730000331	27/06/2023
20235680070362	5/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	5/06/2023	20235680001431	28/06/2023
20235680070332	5/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	5/06/2023	20235680001421	28/06/2023
20234600070462	5/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	5/06/2023	20235730000351	28/06/2023
20234600070442	5/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	5/06/2023	20235730000341	28/06/2023
20235680072572	7/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	16/06/2023	20235680001551	30/06/2023
20235680074252	8/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	23/06/2023	20235680001631	4/07/2023
20235680074512	9/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	13/06/2023	20235680001511	5/07/2023
20235680074492	9/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	9/06/2023	20235680001501	5/07/2023
20235680075812	13/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	14/06/2023	20235680001541	6/07/2023
20235680075772	13/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	14/06/2023	20235680001531	6/07/2023
20235680075452	13/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	4/07/2023	20235680001781	6/07/2023

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


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20235680075362	13/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTAN	20/06/2023	20235520000281	28/06/2023
20235680075312	13/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	23/06/2023	20235680001611	6/07/2023
20234600075472	13/06/2023	QUEJA	DTAN	4/07/2023	20235680001791	6/07/2023
20235680078422	20/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	22/06/2023	20235680001601	12/07/2023
20235680078002	20/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	20/06/2023	20235680001581	12/07/2023
20235680077992	20/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	23/06/2023	20235680001661	12/07/2023
20235730078932	21/06/2023	CONSULTA	DTAN	28/06/2023	20235730000411	4/08/2023
20235680078642	21/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	11/07/2023	20235680078642	13/07/2023
20234600078852	21/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	7/07/2023	20235680001841	13/07/2023
20235540079492	22/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	23/06/2023	20235500000221	14/07/2023
20234600079122	22/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	23/06/2023	20235680001641	14/07/2023
20235680079612	23/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	23/06/2023	20235680001621	17/07/2023
20235540080402	26/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTAN	11/07/2023	20235530000161	11/07/2023
20235540080012	26/06/2023	CONSULTA	DTAN	25/07/2023	20235540080012	10/08/2023
20234600080032	26/06/2023	CONSULTA	DTAN	29/06/2023	20235700001751	10/08/2023
20235680080522	27/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTAN	5/07/2023	20235680001801	12/07/2023
20235540081372	28/06/2023	CONSULTA	DTAN	25/07/2023	20235530000191	14/08/2023
20234600081872	29/06/2023	DENUNCIAS	DTAN	4/07/2023	20235690000251	24/07/2023
20234600067982	1/06/2023	CONSULTA	DTAO	14/06/2023	20236000003351	18/07/2023
20234600070552	5/06/2023	CONSULTA	DTAO	8/06/2023	20236200002091	21/07/2023
20234600073362	7/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	28/06/2023	20236000003591	30/06/2023
20236240000562	8/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	29/06/2023	20236240000141	4/07/2023
20234600074452	9/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTAO	14/06/2023	20236200002241	27/06/2023
20234600075392	13/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTAO	14/06/2023	20236200002251	28/06/2023
20234600075372	13/06/2023	CONSULTA	DTAO	13/06/2023	20236230000321	28/07/2023
20234600075202	13/06/2023	CONSULTA	DTAO	30/06/2023	20236280000621	28/07/2023
20236090001752	14/06/2023	CONSULTA	DTAO	13/07/2023	20236240000151	31/07/2023
20234600076452	14/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTAO	20/06/2023	20236200002431	29/06/2023
20234600076402	14/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTAO	16/06/2023	20236200002341	29/06/2023
20236090001782	20/06/2023	CONSULTA	DTAO	4/07/2023	20236000003441	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
20236270001412	22/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTAO	29/06/2023	20236270000941	7/07/2023
20234600079812	23/06/2023	CONSULTA	DTAO	8/08/2023	20232200975091	9/08/2023
20236090001802	27/06/2023	OTRO	DTAO	19/07/2023	20236000004111	19/07/2023
20234600080702	27/06/2023	CONSULTA	DTAO	11/07/2023	20236200002801	11/08/2023
20234600081302	28/06/2023	CONSULTA	DTAO	28/06/2023	20236000004581	14/08/2023
20236190001092	30/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	14/07/2023	20236190000371	25/07/2023
20236660000422	1/06/2023	DENUNCIAS	DTCA	13/06/2023	20236660001571	26/06/2023
20236660000412	1/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	2/06/2023	20236660001261	16/06/2023
20234600068012	1/06/2023	CONSULTA	DTCA	5/06/2023	20236550003221	18/07/2023
20234600067572	1/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	20/06/2023	20236720003351	26/06/2023
20236610002602	2/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	15/06/2023	20236560003731	27/06/2023
20236610002592	2/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	8/06/2023	20236550003551	27/06/2023
20236610002582	2/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	16/06/2023	20236720003181	27/06/2023
20236560003201	2/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	2/06/2023	20236560003201	27/06/2023
20236610002632	5/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	8/06/2023	20236550003591	28/06/2023
20236750000212	6/06/2023	DENUNCIAS	DTCA	9/06/2023	20236750000401	29/06/2023
20236750000202	6/06/2023	DENUNCIAS	DTCA	9/06/2023	20236750000411	24/07/2023
20236610002682	6/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	8/06/2023	20236550003611	29/06/2023
20236610002672	6/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	13/06/2023	20236550003691	29/06/2023
20236610002652	6/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	8/06/2023	20236550003561	29/06/2023
20236610002712	7/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTCA	8/06/2023	20236530003621	23/06/2023
20236610002702	7/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	8/06/2023	20236550003641	30/06/2023
20236610002692	7/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	8/06/2023	20236550003631	30/06/2023
20234600073422	7/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	8/06/2023	20236720003061	30/06/2023
20236610002722	8/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	8/06/2023	20236550003651	4/07/2023
20236610002742	9/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	20/06/2023	20236550003821	5/07/2023
20236610002732	9/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	13/06/2023	20236550003701	5/07/2023
20236610002772	13/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	20/06/2023	20236550003901	6/07/2023
20234600075522	13/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	16/06/2023	20236720003191	6/07/2023

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


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600075222	13/06/2023	DENUNCIAS	DTCA	24/06/2023	20236700000551	6/07/2023
20234600075162	13/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	30/06/2023	20236560004261	6/07/2023
20236610002792	14/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	20/06/2023	20236550003831	7/07/2023
20234600076042	14/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	2/05/2023	20236530003791	29/06/2023
20236720003952	15/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	30/06/2023	20236720003541	10/07/2023
20236610002812	15/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	20/06/2023	20236550003851	10/07/2023
20236610002832	16/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	20/06/2023	20236550003861	11/07/2023
20234700077622	16/06/2023	RECLAMO	DTCA	30/06/2023	20236720003601	11/07/2023
20234700077722	17/06/2023	RECLAMO	DTCA	4/07/2023	20236720003611	12/07/2023
20234700077732	19/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	22/06/2023	20236720003381	12/07/2023
20236610002902	20/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	30/06/2023	20236720003591	12/07/2023
20236610002892	20/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	29/06/2023	20236720003491	12/07/2023
20236610002872	20/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	20/06/2023	20236550003911	12/07/2023
20234600078212	20/06/2023	CONSULTA	DTCA	26/06/2023	20236720003421	3/08/2023
20234600078202	20/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	7/07/2023	20236500004451	12/07/2023
20234600078132	20/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	7/07/2023	20236720003711	12/07/2023
20236610002932	21/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	28/06/2023	20236770000461	6/07/2023
20236610002922	21/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	29/06/2023	20236530004241	6/07/2023
20236610003012	23/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	28/06/2023	20236550004121	17/07/2023
20236610003002	23/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTCA	23/06/2023	20236530004081	10/07/2023
20236610002992	23/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	26/06/2023	20236550004111	17/07/2023
20236610002982	23/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	30/06/2023	20236720003561	17/07/2023
20236610002972	23/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	26/06/2023	20236550004101	17/07/2023
20236610003032	26/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	28/06/2023	20236500004151	18/07/2023
20234600079922	26/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	29/06/2023	20236720003511	18/07/2023
20236660000502	27/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTCA	30/06/2023	20236660001761	12/07/2023
20236610003062	27/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	6/07/2023	20236560004381	19/07/2023
20236610003052	27/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	28/06/2023	20236550004201	19/07/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600080672	27/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	14/07/2023	20236720003901	19/07/2023
20234600080492	27/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	4/07/2023	20236720003631	19/07/2023
20234600080452	27/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	17/07/2023	20236720003931	19/07/2023
20234600074462	9/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTOR	20/06/2023	20237010003011	27/06/2023
20237060003492	13/06/2023	CONSULTA	DTOR	29/06/2023	20237030003161	28/07/2023
20234600075402	13/06/2023	CONSULTA	DTOR	20/06/2023	20237200000091	28/07/2023
20234600077592	16/06/2023	CONSULTA	DTOR	11/07/2023	20237160001571	2/08/2023
20234600077442	16/06/2023	CONSULTA	DTOR	20/06/2023	20237160001411	2/08/2023
20234600077422	16/06/2023	CONSULTA	DTOR	20/06/2023	20237160001401	2/08/2023
20234600077782	20/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	26/06/2023	20237190000411	12/07/2023
20234600080252	26/06/2023	DENUNCIAS	DTOR	30/06/2023	20237190000451	18/07/2023
20234600080082	26/06/2023	CONSULTA	DTOR	30/06/2023	20237160001471	10/08/2023
20234600081812	29/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	DTOR	11/07/2023	20232100705581	14/07/2023
20237060003622	30/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTOR	7/07/2023	20237030003321	17/07/2023
20237060003612	30/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	DTOR	11/07/2023	20237030003371	17/07/2023
20237570008942	5/06/2023	CONSULTA	DTPA	13/07/2023	20237660005191	21/07/2023
20234600070702	5/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	29/06/2023	20237730005091	28/06/2023
20234600070112	5/06/2023	CONSULTA	DTPA	8/06/2023	20237660004371	21/07/2023
20237570009222	9/06/2023	CONSULTA	DTPA	25/07/2023	20237660004701	27/07/2023
20237570009392	13/06/2023	CONSULTA	DTPA	3/08/2023	20237660004671	28/07/2023
20234600075672	13/06/2023	CONSULTA	DTPA	16/06/2023	20237500004611	28/07/2023
20234600075482	13/06/2023	CONSULTA	DTPA	26/06/2023	20237720004881	28/07/2023
20234600075442	13/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	26/06/2023	20237660004891	6/07/2023
20234600076382	14/06/2023	CONSULTA	DTPA	15/06/2023	20237720004571	31/07/2023
20234600077072	15/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	16/06/2023	20237720004631	10/07/2023
20237570009482	16/06/2023	CONSULTA	DTPA	16/06/2023	20237720004641	2/08/2023
20237570009652	22/06/2023	CONSULTA	DTPA	26/07/2023	20237660006551	8/08/2023
20237570009632	22/06/2023	CONSULTA	DTPA	28/06/2023	20237660005001	8/08/2023
20234600080142	26/06/2023	CONSULTA	DTPA	8/08/2023	20237500006171	10/08/2023
20234600068072	1/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20232400528591	26/06/2023
20234600068002	1/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20232100527731	16/06/2023


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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234600067752	1/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	20/06/2023	20232400551011	26/06/2023
20234600067622	1/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/06/2023	20234610478161	26/06/2023
20234600067592	1/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/06/2023	20232400512691	26/06/2023
20234600067562	1/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/06/2023	20232400521451	26/06/2023
20234600067362	1/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20232400528571	16/06/2023
20234600067342	1/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20232400528181	16/06/2023
20234600067272	1/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/06/2023	20232400521171	26/06/2023
20236250000742	2/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/06/2023	20234610483211	27/06/2023
20234700069572	2/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20234700529841	27/06/2023
20234600069872	2/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20234700529971	27/06/2023
20234600068992	2/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20232400528641	20/06/2023
20234600068962	2/06/2023	DENUNCIAS	NIVEL CENTRAL	23/06/2023	20232200571521	27/06/2023
20234600068932	2/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	7/06/2023	20232400493651	20/06/2023
20234600068912	2/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20232400528621	20/06/2023
20234600068832	2/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/06/2023	20234700483761	27/06/2023
20237060003252	5/06/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN PARTICULAR(10 Días)	NIVEL CENTRAL	20/06/2023	20234400503431	21/06/2023
20234600071372	5/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	15/05/2023	20232300612491	21/06/2023
20234600070922	5/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/06/2023	20232400534251	28/06/2023
20234600070912	5/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20234610531181	28/06/2023
20234600070292	5/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20234700530721	28/06/2023
20234600070092	5/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20232400528911	21/06/2023
20234600070082	5/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20232400528711	21/06/2023
20234600072342	6/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20232400529471	29/06/2023
20234600072322	6/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/06/2023	20232400513431	29/06/2023
20234600072202	6/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	16/06/2023	20231800548801	22/06/2023
20234600072182	6/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20232400529101	22/06/2023
20234600072042	6/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	8/06/2023	20232400513241	29/06/2023
20234600071992	6/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/06/2023	20232400539371	29/06/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20235680072582	7/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/06/2023	20235680001521	30/06/2023
20234600073382	7/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	14/06/2023	20232400534971	23/06/2023
20234600073182	7/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	14/06/2023	20232400534701	23/06/2023
20234600073162	7/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	14/06/2023	20232400534641	23/06/2023
20234600073032	7/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	14/06/2023	20232400534581	23/06/2023
20234600073002	7/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	14/06/2023	20232400534511	30/06/2023
20234600072902	7/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/06/2023	20232400540521	30/06/2023
20234600072752	7/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	14/06/2023	20232400534501	23/06/2023
20234600072702	7/06/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	22/06/2023	20234700566351	25/07/2023
20234600072532	7/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/06/2023	20232400521491	30/06/2023
20235200073562	8/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/06/2023	20231500588411	4/07/2023
20234700073942	8/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	16/06/2023	20234400639241	4/07/2023
20234600074352	8/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/06/2023	20232400549791	26/06/2023
20234600074332	8/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/06/2023	20232400549771	26/06/2023
20234600074312	8/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/06/2023	20232400551631	26/06/2023
20234600074292	8/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/06/2023	20231300542251	4/07/2023
20234600074282	8/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/06/2023	20232400549761	26/06/2023
20234600074162	8/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20234700529941	4/07/2023
20234600074132	8/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	20/06/2023	20232400549741	26/06/2023
20234600074082	8/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	13/06/2023	20234700530061	4/07/2023
20234600073992	8/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	14/06/2023	20232400535081	26/06/2023
20234600073982	8/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	20/06/2023	20232400551691	4/07/2023
20234600073962	8/06/2023	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	16/06/2023	20234400546961	4/07/2023
20234600073952	8/06/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES 10 DIAS	NIVEL CENTRAL	14/06/2023	20232400535051	26/06/2023
20234600073932	8/06/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/06/2023	20234610521381	4/07/2023

Tabla No 7: Fuente Grupo de Atención al Ciudadano

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

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 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 de la Unidad de Decisión.
- 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

- 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.
- 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.
- 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

- Es crucial 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 junio se identificó que las tres dependencias con mayor incumplimiento son el Parque Nacional Natural el Cocuy, el Parque Nacional Natural Farallones de Cali y la Oficina Asesora Jurídica.
- 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.

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

- Para el mes de junio se identificó un incumplimiento del 13% correspondiente a 52 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

Revisado: María Mercedes Orozco