
	<b>INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA</b>	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 DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.

Bogotá D.C., 12 de enero de 2024

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

## INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 del 2011, artículo 76, “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”, y el Plan Anual de Auditorías 2023 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en el que se determina un seguimiento mensual a las PQRSD de la Entidad, el cual tiene como finalidad mostrar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las Direcciones, Oficinas, Subdirecciones, Grupos y Áreas del Sistema de Parques Nacionales, en el período comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2023, con el propósito de realizar las recomendaciones a la Dirección General y la Subdirección Administrativa y Financiera, responsable del proceso, tendientes al mejoramiento continuo de la Entidad, y a fortalecer la confianza del ciudadano (a) 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 diciembre 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, 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 diciembre al 31 de diciembre 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.

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

- Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD- Orfeo, GD\_IN\_01 versión 5 del 28/12/2022.
- Instructivo para la atención y trámite de PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), AU\_IN\_04 versión 6 del 28/12/2018.
- Matriz de PQRSD del Gestor Documental Orfeo, del 01 al 31 de diciembre del 2023.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA


En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC, publica en su sitio web las diferentes categorías de información, en el siguiente enlace: <https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/>.

De acuerdo con la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se genera la matriz de seguimiento de PQRSD, en donde se verifican los criterios de la atención a las peticiones realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano y una vez validada por el Grupo de Control Interno. Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2023, se recibieron 230 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC.

Con el fin de verificar que las PQRSD del 01 al 31 de diciembre 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
<b>Derecho de Petición de Interés General o Particular</b>	General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario. Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad	Ley 1755 de 2015	<b>15 días hábiles</b>
<b>Queja</b>	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo</b>	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Solicitud de Información</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Consulta</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa.	Ley 1755 de 2015	<b>30 días hábiles</b>
<b>Denuncia</b>	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.	Ley 1755 de 2015	<b>15 días hábiles</b>

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

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
<b>Peticiones entre autoridades</b>	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Peticiones del Congreso</b>	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.	Ley 5 de 1992	<b>5 días hábiles</b>
<b>Felicitación</b>	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo datos personales</b>	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012,	<b>15 días hábiles</b>
<b>Consulta datos personales</b>	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	<b>10 días hábiles</b>


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

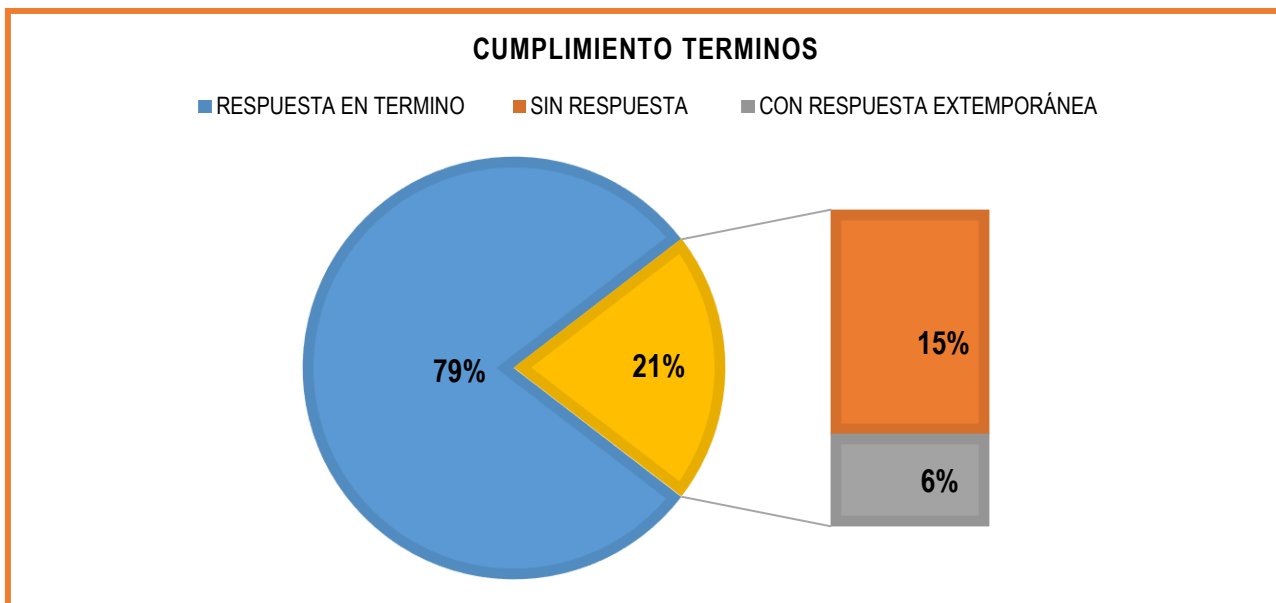
## ÁNÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

### 1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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

Para el periodo evaluado, se identificó que desde el 01 de diciembre de 2023 hasta el 31 de diciembre del 2023, se recibieron doscientos treinta (230) PQRSD, las cuales fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y se incluyeron en la matriz de seguimiento de PQRSD, en la que se concluyó que a la fecha de creación del informe, 182 que equivalen al 79% de los radicados clasificados como PQRSD cuentan con respuesta oportuna; de 48 que equivalen al 21%, 34 radicados no cuentan con respuesta en el gestor documental y en 14 PQRSD la respuesta fue brindada al petionario de manera extemporánea.

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



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


De las 48 PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 14 que equivalen al 6% de radicados, por las siguientes dependencias:

**Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA-**

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAO	1	Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya	7%
DTAM	1	DTAM - Grupo Administrativo y Financiero	7%
DTAN	1	Santuario De Fauna y Flora Iguaque	7%
NC	9	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental	14%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI	43%
		Oficina Asesora Jurídica	7%
DTOR	2	Parque Nacional Natural El Tuparro	7%
		DTOR - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Tabla No 2. Incumplimientos por dependencias con respuesta extemporánea

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

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

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


De las 48 PQRSD, no se ha dado respuesta a 34 radicados que equivalen al 15%, por las siguientes dependencias:

**Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA**

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAO	1	DTAO - Administrativa y Financiera	3%
DTOR	2	DTOR - Correspondencia	3%
		Parque Nacional Natural Chingaza	3%
DTCA	6	DTCA - Dirección Territorial Caribe	6%
		DTCA - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	3%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario	6%
		Parque Nacional Natural Tayrona	3%
DTPA	1	DTPA – Administrativa	3%
NC	24	Grupo de Control Interno	3%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI	12%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	9%
		Grupo de Gestión Financiera	3%
		Grupo de Gestión Humana	6%
		Grupo de Planeación y Manejo	3%
		Grupo de Predios	3%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	15%
		Oficina Asesora Jurídica	6%
		Subdirección Administrativa y Financiera	3%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	3%
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	6%		
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Tabla No 3. Incumplimiento por dependencias sin respuesta

En la tabla No 3, se evidencian las dependencias con el mayor número de radicados sin respuestas para el mes de diciembre, como el Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental, el Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación, Grupo de Gestión e Integración del SINAP, el Grupo Gestión Humana. Estas representan el 41% de las 12 unidades de decisión, que incumplieron con dar respuesta a las PQRSD radicadas en la entidad.

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

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

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

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

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

**GRAFICA No 2 PQRSD RADICADAS A NIVEL NACIONAL**

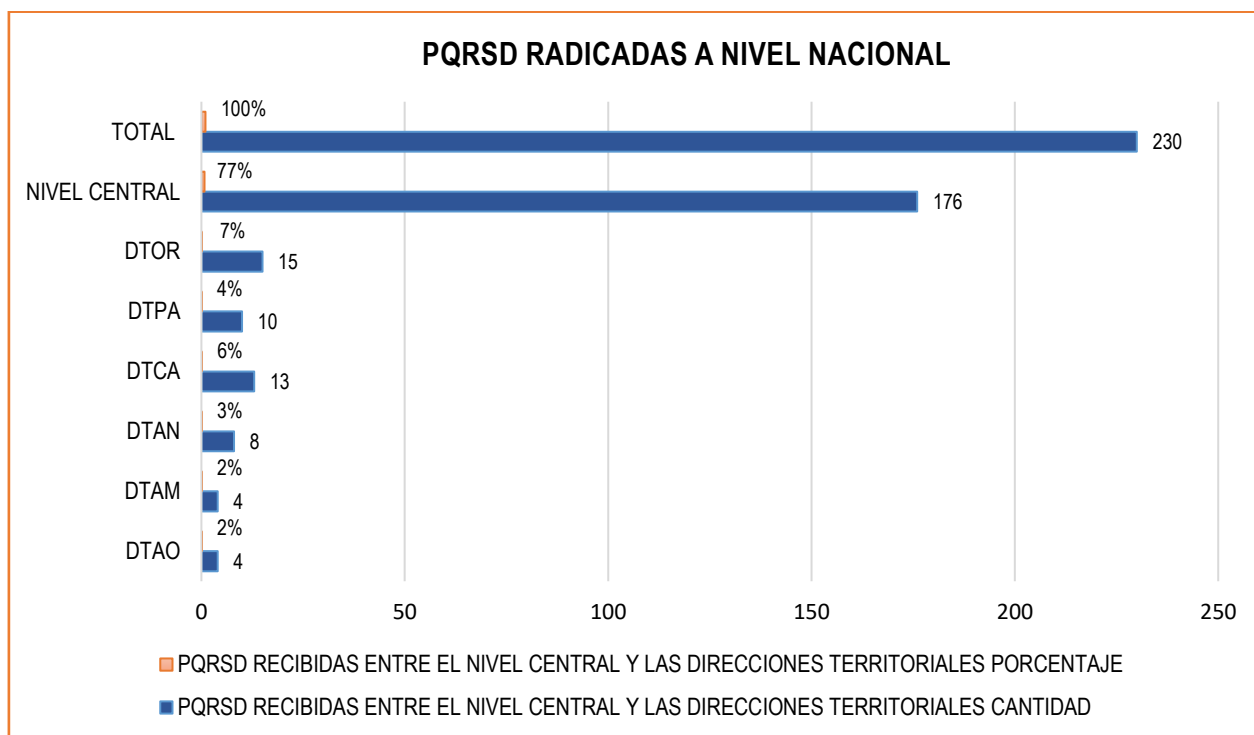



Gráfico No 2. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

La gráfica 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 demostrando el grado de participación ciudadana en el Nivel Central y Direcciones Territoriales.

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

En el periodo verificado se radicaron 230 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 176 derechos de petición radicados, seguido por la Dirección Territorial Orinoquia y la Dirección Territorial Pacífico con 15 y 10 radicados respectivamente, lo que permite establecer que el 87% 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

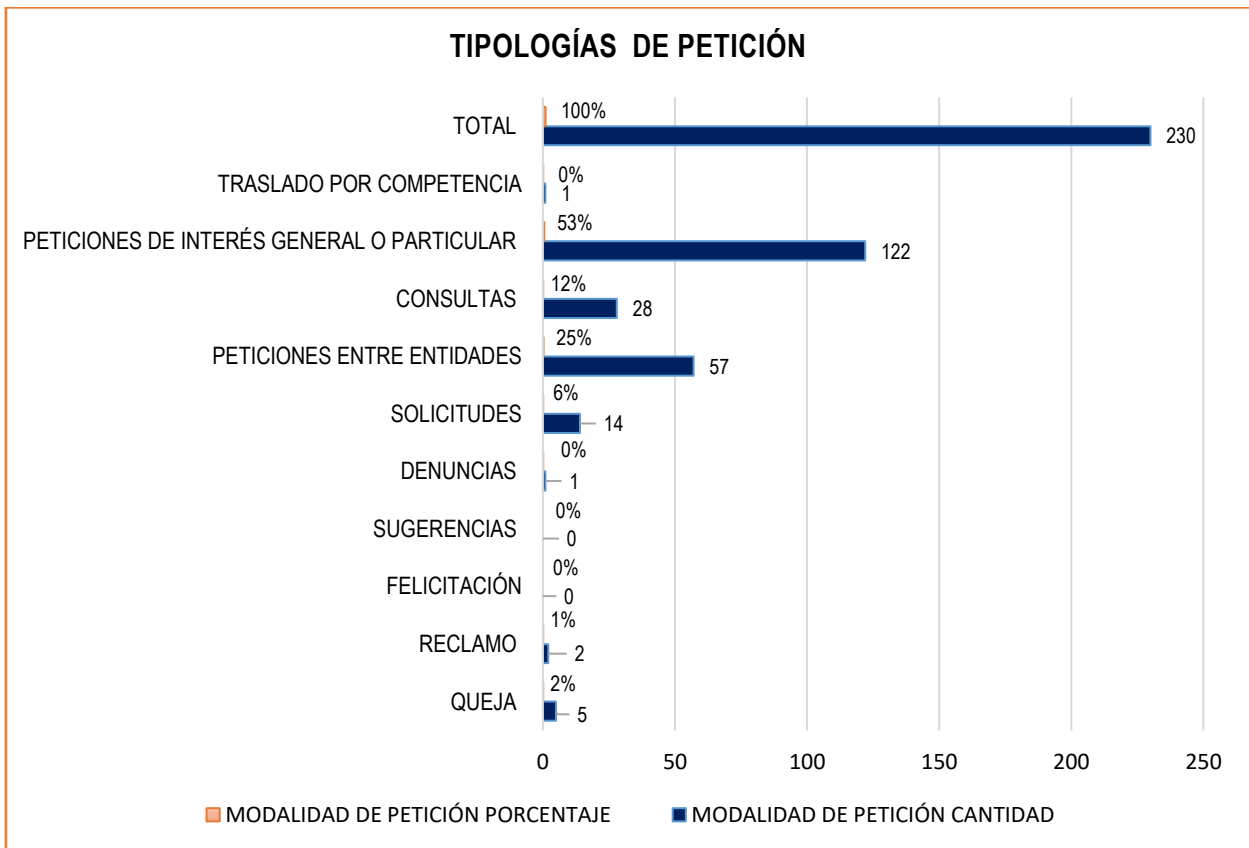



Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 de diciembre al 31 de diciembre 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%, 25% 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.



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

**GRAFICA No 4 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN**

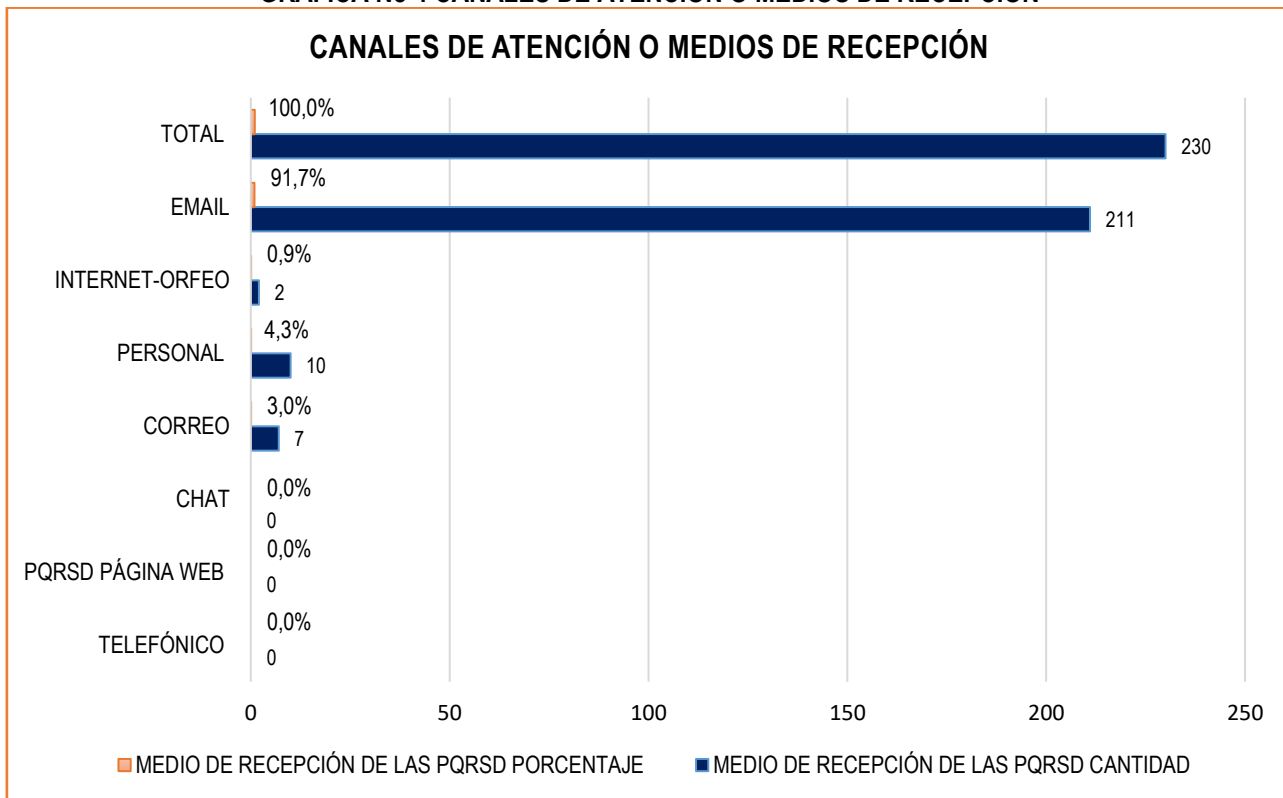



Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

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 91,7% que equivale a 211 radicados, lo que evidencia una debilidad en la entidad, debido a que por este medio, no se puede generar un número de radicado automático, adicionalmente las entradas no se encuentran centralizadas en un correo electrónico específico para esta actividad, ya que la Entidad hace presencia en seis (6) 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](mailto:buzon.correspondencia@parquesnacionales.gov.co), para poder radicar la petición en el gestor documental y así mismo lograr realizar los controles y seguimientos respectivos, sin embargo no es posible rastrear todos los correos electrónicos recibidos por el personal activo de Parques Nacionales Naturales, para establecer la recepción de información de otro dominio, saliéndose estas entradas del control del grupo de trabajo.

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

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

### 3. ANÁLISIS CRITERIOS DE RESPUESTA DE PQRSD

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

Durante la revisión se identificó que en las comunicaciones oficiales, la plantilla de oficio no es utilizada en todos los casos para dar la respuesta al peticionario, por lo que se ve alterada la trazabilidad, para este periodo se evidencio que de las 230 peticiones 1 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
20236610006992	No se dio respuesta por la plantilla de Oficio establecida.	DTCA- Gestión y Manejo de Áreas Protegidas

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

- Instructivo de PQRSD Respuesta a Peticiones (...) "Siempre se debe registrar en el Gestor Documental ORFEO, evidencia del envío de la respuesta al usuario, sin importar el medio por el cual se haya remitido.
- Instructivo pautas y lineamientos generales para el manejo SGD – Orfeo (...) "Las respuestas a las solicitudes externas o internas, deben hacerse desde el radicado que inicio el trámite de solicitud de la siguiente manera... no debe crearse respuestas fuera del radicado que originó el trámite de solicitud".


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 3 incumplimientos para el mes de diciembre, el cual disminuyo para el periodo evaluado, en comparación con el mes de noviembre.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234700163092	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Santuario de Fauna y Flora Iguaque
20234700157372	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya
20234700164152	No tiene evidencia de envió al peticionario.	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI

Tabla No 5. Resumen repuestas 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".

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

A partir de la revisión generada a los radicados del mes de diciembre, se identificó que la respuesta brindada a un (1) radicado, no se generó por medio del radicado de origen, debido a que se encuentra establecido que la respuesta se debe dejar en el radicado de origen con el fin de llevar la trazabilidad del requerimiento, facilitando el seguimiento y control de los derechos de petición, gestión que conforme a las verificaciones no se encontró ninguna observación.

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20235680003881	La respuesta no se brindó a partir del radicado de origen.	Grupo de Planeación y Manejo

Tabla No 6. Resumen repuestas sin radicado de origen.

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

El criterio de la firma es un punto fundamental para brindar confianza en la ciudadanía, además de ser un control que identifica la seguridad y pertinencia de la información brindada a los peticionarios; para el periodo evaluado se observó un incremento en la inexistencia de este indicador en 2 respuestas generadas durante el mes de diciembre.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234700155032	La repuesta no cuenta con firma	Parque Nacional Natural Chingaza
20234700162502	La repuesta no cuenta con firma	Oficina Asesora Jurídica

Tabla No 7. Resumen repuestas sin firma


#### 4. DOCUMENTACIÓN VIGENTE

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

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

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

1. Formular, orientar y coordinar los planes y programas para la atención al Ciudadano en Parques Nacionales dando cumplimiento a las normas que regulan la materia.
3. Establecer y administrar un Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo control, manejo de información y ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias de la Entidad atiendan las quejas y reclamos realizados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley.
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.

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

7. Proponer, emitir, implementar y hacer seguimiento a los procedimientos, protocolos, instructivos, caracterización de Ciudadanos, directrices y demás instrumentos que optimicen la atención al Ciudadano.

8. Crear e implementar mecanismos que permitan incrementar el uso de los canales de atención de Parques Nacionales, para mejorar el contacto con el ciudadano y la participación de este, acorde con los lineamientos dados por el Programa de Gobierno en Línea, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, el Plan Anticorrupción y demás relacionados con atención al Ciudadano.

10. Formular y ejecutar estrategias que fomenten la cultura de servicio y atención al Ciudadano al interior de la Entidad.”

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

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

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


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

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

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

- Procedimiento Recepción, despacho y distribución de correspondencia, del 28 de diciembre del 2022.
- Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD- Orfeo.
- Instructivo para la atención y trámite de PQRSD.
- Protocolo de Servicio al ciudadano del 2021.
- Programa de gestión documental 2022.
- Matriz de PQRSD del Gestor Documental – Orfeo, del 01 de diciembre al 31 de diciembre del 2023.

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

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

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 continúa 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”.

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

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

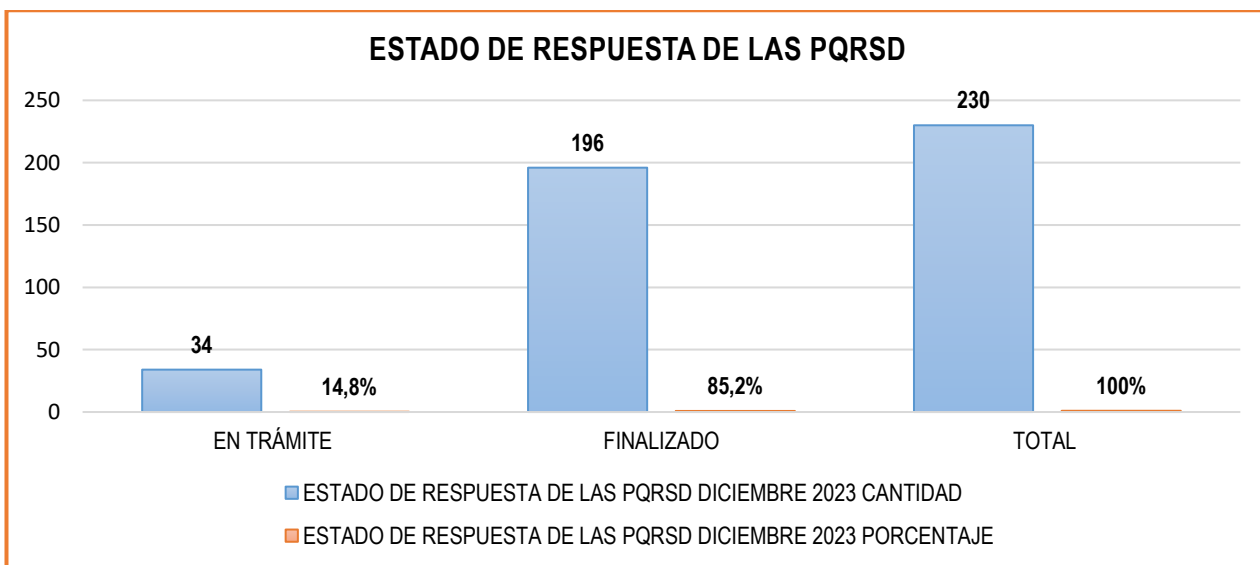



Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 230 solicitudes radicadas, 196 equivalentes al 85.2% fueron contestadas y 34 radicados que equivalen al 14.8%, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20236270003132	Radicado en Tramite	DTAO - Administrativa y Financiera
20236610006812	Radicado en Tramite	DTCA - Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20236660001002	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Corales del Rosario
20236660001012	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Corales del Rosario
20234700171002	Radicado en Tramite	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20236720005072	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Tayrona
20234700172042	Radicado en Tramite	DTCA - Dirección Territorial Caribe
20234700163822	Radicado en Tramite	DTOR – Correspondencia
20237160010352	Radicado en Tramite	Parque Nacional Natural Chingaza
20234700155462	Radicado en Tramite	DTPA – Administrativa
20234700155322	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión e Integración del SINAP
20234700156142	Radicado en Tramite	Oficina Asesora Jurídica
20234700159752	Radicado en Tramite	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales
20234700160932	Radicado en Tramite	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales
20234700163002	Radicado en Tramite	Grupo de Planeación y Manejo
20234700162962	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión Humana


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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20234700164992	Radicado en Tramite	Grupo de Control Interno
20237060009502	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión e Integración del SINAP
20234700168592	Radicado en Tramite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20235540169292	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión Humana
20234700169342	Radicado en Tramite	Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas
20234700169802	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700170372	Radicado en Tramite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234700170322	Radicado en Tramite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234700171192	Radicado en Tramite	Grupo de Predios
20234700170692	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión e Integración del SINAP
20234700171572	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión Financiera
20234700171542	Radicado en Tramite	Subdirección Administrativa y Financiera
20234700171282	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700171382	Radicado en Tramite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20234700172232	Radicado en Tramite	Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental
20235160172342	Radicado en Tramite	Oficina Asesora Jurídica
20234700172072	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI
20234700171842	Radicado en Tramite	Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación GGCI

Tabla No 8. Resumen PQRSD en tramite


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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700156662	4/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	19/01/2024	20235050000921	12/12/2023
20234700168022	19/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NIVEL CENTRAL	4/01/2024	20235050000961	28/12/2023
20235160168972	20/12/2023	CONSULTA	DTAM	2/02/2024	20235160000881	22/12/2023
20235160169282	21/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAM	9/01/2024	20245000001331	10/01/2024
20235680159902	7/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	2/01/2024	20235680003881	20/12/2023
20234700160832	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20235680003871	6/12/2023
20234700160822	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20235680003901	27/12/2023
20235540160352	11/12/2023	CONSULTA	DTAN	25/01/2024	20239002260721	26/12/2023
20234700160732	11/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	25/01/2024	20235720001571	21/12/2023
20235540161332	12/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTAN	27/12/2023	20235530000561	18/12/2023


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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20235730162052	12/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	4/01/2024	20235730000821	19/12/2023
20236200005832	4/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	27/12/2023	20236200005361	27/12/2023
20234700163522	15/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2/01/2024	20236200005341	20/12/2023
20236610006582	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTCA	29/12/2023	20236550008451	9/01/2023
20234700162432	13/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/01/2024	20236550008471	29/12/2023
20236720005012	14/12/2023	QUEJA	DTCA	9/01/2024	20236720008091	28/12/2023
20234700163012	14/12/2023	QUEJA	NIVEL CENTRAL	9/01/2024	20236720007981	19/12/2023
20234700165042	18/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/01/2024	20236720008111	29/12/2023
20236610007062	28/12/2023	CONSULTA	DTCA	12/02/2024	20246550000031	10/01/2024
20237060008612	5/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTOR	20/12/2023	20237000007061	13/12/2023
20237160009662	11/12/2023	QUEJA	DTOR	3/01/2024	20237160003521	14/12/2023
20234700160992	11/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	25/01/2024	20237160003491	13/12/2023
20237060008822	12/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	13/12/2023	20237030007171	20/12/2023
20234700161502	12/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	26/01/2024	20237160003501	13/12/2023
20237060008862	13/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTOR	28/12/2023	20237000007651	28/12/2023
20235170162902	14/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAM	9/01/2024	20237030007721	29/12/2023
20237160009732	15/12/2023	QUEJA	DTOR	9/01/2024	20237160003531	18/12/2023
20237060009032	18/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	3/01/2024	20237030007171	20/12/2023
20234700165292	18/12/2023	RECLAMO	NIVEL CENTRAL	11/01/2024	20237160003621	26/12/2023
20234700167942	19/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/01/2024	20237030007701	29/12/2023
20237160010382	26/12/2023	QUEJA	DTOR	18/01/2024	20237160003631	26/12/2023
20234700159142	6/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20237660011471	20/12/2023
20237570026832	11/12/2023	CONSULTA	DTPA	25/01/2024	20237720011271	11/12/2023
20237570026822	11/12/2023	CONSULTA	DTPA	25/01/2024	20237720011261	11/12/2023
20237570029342	18/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTPA	3/01/2024	20237660011611	29/12/2023
20237570029332	18/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTPA	3/01/2024	20237660011651	29/12/2023
20234700169702	22/12/2023	TRASLADO POR COMPETENCIA	NIVEL CENTRAL	2/01/2024	20237500011621	28/12/2023
20237570030002	26/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTPA	11/01/2024	20247500011791	3/01/2024
20237570029952	26/12/2023	CONSULTA	DTPA	8/02/2024	20237660011721	4/01/2024
20237570030292	29/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	23/01/2024	20237660011681	29/12/2023




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


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700155202	1/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/12/2023	20231502287341	20/12/2023
20234700155422	1/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/12/2023	20232402219981	17/12/2024
20234700155002	1/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	18/12/2023	20232402167741	12/12/2023
20234700155682	1/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/12/2023	20232402275311	21/12/2023
20234700155652	1/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/12/2023	20232402222121	17/12/2023
20234700155492	1/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/12/2023	20232402264561	23/12/2023
20234700155152	1/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/12/2023	20234612133831	5/12/2023
20234700155012	1/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/12/2023	20232402169171	13/12/2023
20234700154952	1/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	26/12/2023	20232402164711	12/12/2023
20234700155222	1/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	18/01/2024	20234502324461	26/12/2023
20234700156562	4/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20232402260331	18/12/2023
20234700156392	4/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20232402260391	18/12/2023
20234700156372	4/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20232402219901	17/12/2023
20234700156352	4/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20232402191431	17/12/2023
20234700156342	4/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20232402191261	17/12/2023
20234700156312	4/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20232402190451	17/12/2023
20234700156292	4/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20232402229481	17/12/2023
20234700155962	4/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	19/12/2023	20232402224871	17/12/2023
20234700156652	4/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/12/2023	20232402289431	27/12/2023
20234700156642	4/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/12/2023	20234612168951	7/12/2023
20234700156512	4/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/12/2023	20232402230171	14/12/2023
20234700156492	4/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/12/2023	20234612134181	5/12/2023
20234700156202	4/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/12/2023	20231802214581	26/12/2023
20234700155972	4/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	27/12/2023	20234612134021	5/12/2023
20234700156152	4/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	19/01/2024	20232102304591	30/12/2023
20237060008632	5/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DTOR	20/12/2023	20232302166651	7/12/2023
20234700158292	5/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	20/12/2023	20232402091251	12/12/2023
20234700157982	5/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	20/12/2023	20232402261101	7/12/2023
20234700157902	5/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NIVEL CENTRAL	20/12/2023	20232402260541	18/12/2023

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


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700157792	5/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	20/12/2023	20232402260461	18/12/2023
20234700158302	5/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402235541	18/12/2023
20234700158192	5/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402235391	20/12/2023
20234700157912	5/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20234612148461	7/12/2023
20234700157892	5/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402264471	23/12/2023
20234700157852	5/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402235271	18/12/2023
20234700157772	5/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402264511	23/12/2023
20234700157742	5/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402188621	12/12/2023
20234700157532	5/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402234881	15/12/2023
20234700157512	5/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402228111	11/12/2023
20234700159352	6/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20232302266291	19/12/2023
20234700159202	6/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20232402260891	18/12/2023
20234700159132	6/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20232402260621	18/12/2023
20234700158962	6/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20232402164711	12/12/2023
20234700158932	6/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	21/12/2023	20232402091251	12/12/2023
20234700159332	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20234700159332	23/12/2023
20234700159312	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402246931	20/12/2023
20234700159302	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402246571	15/12/2023
20234700159282	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402246301	15/12/2023
20234700159262	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402216461	15/12/2023
20234700159232	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402216291	15/12/2023
20234700159032	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402215491	21/12/2023
20234700159022	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402206181	13/12/2023
20234700158992	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402236121	18/12/2023
20234700158982	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20234402290891	21/12/2023
20234700158972	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402235781	18/12/2023

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


RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700158812	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402199971	12/12/2023
20234700158802	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402198731	12/12/2023
20234700158632	6/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20234612148621	7/12/2023
20234700160152	7/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/01/2024	20232402227031	21/12/2023
20234700160002	7/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/01/2024	20232402324921	26/12/2023
20234700159992	7/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	2/01/2024	20232402287191	20/12/2023
20234700160072	7/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	24/01/2024	20231202332561	13/12/2023
20234700159742	7/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	24/01/2024	20234002206861	18/12/2023
20234700161132	11/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	26/12/2023	20232402274121	23/12/2023
20235680160722	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	3/01/2024	20235680003861	13/12/2023
20234700161102	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20232402231321	27/12/2023
20234700161092	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20232402314631	26/12/2023
20234700161082	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20242300022081	4/01/2024
20234700161032	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20232402286811	21/12/2023
20234700160692	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20232402199971	12/12/2023
20234700160682	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20232402228261	15/12/2023
20234700160482	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20232402286911	20/12/2023
20234700160432	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20232402227741	15/12/2023
20234700160392	11/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20232402287031	20/12/2023
20234700161812	12/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	27/12/2023	20232402303781	26/12/2023
20234700161572	12/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	27/12/2023	20232402274281	23/12/2023
20234700161882	12/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/01/2024	20232402236031	21/12/2023
20234700161852	12/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/01/2024	20232402314781	26/12/2023
20234700161672	12/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/01/2024	20232402314041	23/12/2023
20234700161492	12/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	4/01/2024	20232402314751	26/12/2023
20234700161742	12/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	26/01/2024	20237010006991	13/12/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700162562	13/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402303471	28/12/2023
20234700162442	13/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402303401	26/12/2023
20234700162422	13/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402303331	26/12/2023
20234700162382	13/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402303041	26/12/2023
20234700162362	13/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402274141	12/01/204
20234700162352	13/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402303071	26/12/2023
20234700162272	13/12/2023	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402252271	27/12/2023
20234700162152	13/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	28/12/2023	20232402303431	26/12/2023
20234700162392	13/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/01/2024	20234302291221	21/12/2023
20234700162322	13/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/01/2024	20232402314911	26/12/2023
20234700162142	13/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	5/01/2024	20232302336921	28/12/2023
20234700163172	14/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402313511	12/01/2023
20234700162852	14/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402303711	26/12/2023
20234700162732	14/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	29/12/2023	20232402303671	26/12/2023
20234700163192	14/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/01/2024	20234700163192	18/12/2023
20234700163072	14/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	29/01/2024	20232302263991	18/12/2023
20234700164192	15/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	2/01/2024	20232402313911	23/12/2023
20237060008952	15/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	9/01/2024	20232102333311	30/12/2023
20234700164222	15/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/01/2024	20234612257851	18/12/2023
20234700163992	15/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/01/2024	20234612252221	18/12/2023
20234700163972	15/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/01/2024	20232402317801	26/12/2023
20234700163862	15/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/01/2024	20232302345361	30/12/2023
20234700163632	15/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/01/2024	20242300021971	11/01/2024
20234700163622	15/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/01/2024	20232402317581	26/12/2023
20234700163532	15/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	9/01/2024	20232402317561	26/12/2023
20234700166712	18/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20232402324961	26/12/2023
20234700165912	18/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20232402313971	12/01/2024
20234700165012	18/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	3/01/2024	20232402338631	2/01/2024
20234700165772	18/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/01/2024	20232401257721	21/12/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700164682	18/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	11/01/2024	20234612260671	18/12/2023
20234700167962	19/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/01/2024	20232202323141	26/12/2023
20234700168212	19/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/01/2024	20232402317871	26/12/2023
20234700168082	19/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/01/2024	20232402332931	27/12/2023
20234700168032	19/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/01/2024	20232402317851	26/12/2023
20234700167892	19/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/01/2024	20232402324991	26/12/2023
20234700167882	19/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/01/2024	20232402324991	12/01/2024
20234700167752	19/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	4/01/2024	20232402314071	12/01/2024
20234700168012	19/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/01/2024	20232402314191	23/12/2023
20234700168002	19/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/01/2024	20232302325501	27/12/2023
20234700167902	19/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/01/2024	20234612300621	22/12/2023
20234700167652	19/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/01/2024	20232402332871	27/12/2023
20234700167632	19/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	12/01/2024	20232402324981	26/12/2023
20234700169132	20/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	5/01/2024	20232402338771	2/01/2024
20234700169122	20/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	5/01/2024	20232402326811	26/12/2023
20234700168582	20/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	5/01/2024	20232402337351	28/12/2023
20234700168812	20/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/01/2024	20232302325401	27/12/2023
20234700168632	20/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/01/2024	20234612300861	22/12/2023
20234700168602	20/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	15/01/2024	20232402314201	23/12/2023
20234700169322	21/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	9/01/2024	20232402139671	6/12/2023
20234700169302	21/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	9/01/2024	20232402230171	14/12/2023
20234700169432	21/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	16/01/2024	20232402347061	3/01/2024
20234700169352	21/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	6/02/2024	20232202343901	29/12/2023
20234700169832	22/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/01/2024	20242300021721	4/01/2024
20234700169662	22/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/01/2024	20232402339621	5/01/2024
20234700169652	22/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	17/01/2024	20232402347071	3/01/2024
20234700170382	26/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	18/01/2024	20232402339861	2/01/2024
20234700170822	27/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	12/01/2024	20232402234881	27/12/2023

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20234700171072	27/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/01/2024	20234612334401	27/12/2023
20234700170962	27/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/01/2024	20242400019571	4/01/2024
20234700170942	27/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/01/2024	20242400004821	5/01/2024
20234700170932	27/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/01/2024	20232402341771	2/01/2024
20234700170892	27/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	19/01/2024	20232402347091	3/01/2024
20234700171552	28/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	15/01/2024	20242400036571	9/01/2024
20234700171352	28/12/2023	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	NIVEL CENTRAL	15/01/2024	20242400043831	11/01/2024
20234700171342	28/12/2023	CONSULTA	NIVEL CENTRAL	12/02/2024	20242300038381	5/01/2024
20234700172112	29/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/01/2024	20234612346861	3/01/2024
20234700171922	29/12/2023	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	23/01/2024	20234612346461	29/12/2023

Tabla No 9. Resumen PQRSD atendidas de manera correcta.

## OBSERVACIONES


- Realizar el seguimiento a las solicitudes para modificación de los procesos, procedimientos, manuales, guías y protocolos, relacionados con el Grupo de Atención al Ciudadano, para asegurar la actualización de estos, conforme a las necesidades y cambios en la entidad.

## RECOMENDACIONES

- Difundir de manera efectiva las modificaciones realizadas en el alcance y las metodologías empleadas con el fin de garantizar, el cumplimiento de los tiempos de respuesta en los Grupo de Trabajo y fomentar la interacción y comprensión entre los miembros del equipo respecto a las actualizaciones implementadas, fortaleciendo la colaboración y gestión eficiente del tiempo en la atención de las PQRSD.
- Establecer una estandarización de los asuntos más frecuentes de las PQRSD con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta, lo que permitiría una comprensión más profunda de las necesidades de los peticionarios, agilizando la gestión de consultas recurrentes y mejorando la eficiencia operativa.
- Implementar metodologías que posibiliten la automatización de parámetros, como la firma y evidencia de envió, con el fin de agilizar los seguimientos y prevención de repetición de incumplimientos a estos criterios.

## CONCLUSIONES

- Es fundamental que el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Procesos Corporativos generen la actualización de sus procedimientos, instructivos y protocolos los cuales usan como mecanismo de seguimiento y control de las

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

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

- Se identificó que la cantidad de incidencias de los criterios de respuestas oficiales a las PQRSD, como firma y evidencia de envío, disminuyó en el mes de diciembre con respecto al mes de noviembre, por lo que se puede denotar un avance en la interiorización de estos criterios por parte de los funcionarios y contratistas que desarrollan las respuestas a las PQRSD.
- Para el periodo del mes de diciembre se identificó que un 21% de las respuestas a las PQRSD, fueron de manera extemporánea, presentando una disminución del 2% en comparación con el periodo anterior el mes de noviembre de 2023.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA  
 Coordinadora - Grupo Control Interno  
 Elaborado por:  
 Yuni Yaritza Pabón Ordoñez- Auxiliar Administrativa