

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_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 ABRIL AL 30 DE ABRIL DEL 2025.**

Bogotá D.C., 19 de mayo de 2025

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | 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, que establece “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 (...)”, así mismo, el Decreto Reglamentario No.2641 de 2012 numeral IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, literal D literal (ii) que indica “Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad”, la Circular Externa No. 001 del 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno que indica “Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana” establecida en el artículo 12, literal 1), de la ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos (...)” y el Plan Anual de Auditorías 2024 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en el que se determina un seguimiento mensual a las respuestas dadas a las PQRSD de la Entidad.

De igual manera se identifican las tipologías interpuestas, las dependencias receptoras y emisoras como responsables 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.

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, A4_PR_02 versión 1 del 19/12/2023.
- Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD- Orfeo, A4_IN_01 versión 1 del 19/12/2023.
- Instructivo para la atención y trámite de PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), A7_IN_02 versión 1 del 29/12/2023.
- Matriz de PQRSD del Gestor Documental Orfeo, del 01 al 30 de abril del 2025.
- Ley 1474 del 2011 artículo 76 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, reglamentada por el Decreto No 734 del 2012.”.

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

- Decreto reglamentario No. 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Circular Externa No. 001 del 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, que establece las “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”
- Protocolo de Servicio al ciudadano del 2021.
- Programa de gestión documental 2022.
- Resolución No 191 de 25 de mayo de 2017

OBJETIVO

Verificar que el trámite realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en Parques Nacionales Naturales de Colombia, cumpla con la normatividad vigente, procedimientos y / o mecanismos relacionados con la atención de PQRSD.

ALCANCE

El alcance del presente informe se establece tomando como referencia la Matriz de seguimiento de PQRSD, diligenciada por el Grupo de Atención al Ciudadano, con base en los procedimientos de PQRSD y cotejada con el Gestor Documental - Orfeo, para el periodo del 01 de abril al 30 de abril del 2025.

RESULTADOS DE LA EVALUACION

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 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. Una vez validada la información de la Matriz de seguimiento generada por el Grupo de Atención al Ciudadano, de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se concluye que, para el periodo del 1 al 30 de abril de 2025, se recibieron 557 solicitudes de acceso a la información pública.

Con el fin de verificar que las PQRSD del 01 de abril al 30 de abril del 2025 radicadas a la entidad, se atendieran y se proyectaran las respuestas de manera oportuna, se tomó como criterio los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente de acuerdo con la clase de petición, así:

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

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 la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. | Ley 1755 de 2015 | 15 días hábiles |
| 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.

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

ÁNÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

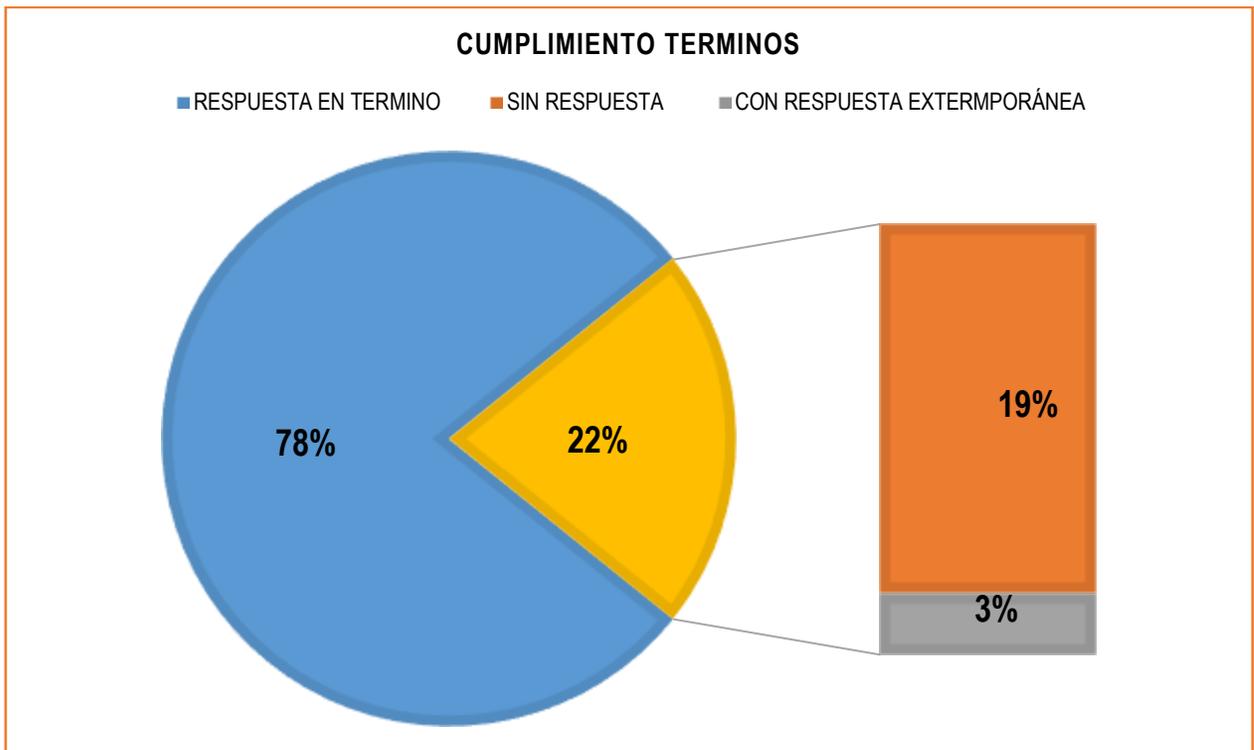
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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 abril al 30 de abril del 2025, se recibieron quinientas cincuenta y siete (557) PQRSD, las cuales fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y se incluyeron en la Matriz de seguimiento de PQRSD, arrojando como resultado que a la fecha de corte del informe, a 437 radicados que equivalen a un 78% de los clasificados como PQRSD, se les generó su respuesta de manera oportuna.

De igual forma, 17 radicados que equivalen al 3%, se respondieron de manera extemporánea y 103 que corresponden al 19%, no cuentan con respuesta en el gestor documental como se relaciona en la gráfica a continuación:

GRÁFICA No. 1 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS



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

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

De las 557 PQRSD, se les dio respuesta extemporánea a 17 que equivalen al 3% de radicados, por las siguientes dependencias, como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA-

| RESPUESTA EXTEMPORANEA | CANTIDAD | DEPENDENCIAS | PORCENTAJE |
|------------------------|-----------|---|-------------|
| DTCA | 2 | DTCA – Dirección Territorial Caribe | 6% |
| | | Parque Nacional Natural Tayrona | 6% |
| DTAN | 2 | DTAN – Dirección Territorial Andes Nororientales | 12% |
| DTAO | 1 | Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya | 6% |
| NIVEL CENTRAL | 12 | Grupo de Atención al Ciudadano | 6% |
| | | Dirección General | 6% |
| | | Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación | 12% |
| | | Oficina Asesora Jurídica | 16% |
| | | Grupo de Gestión Humana | 12% |
| | | Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental | 12% |
| | | Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales | 6% |
| TOTAL | 17 | TOTAL | 100% |

Tabla No 2. Incumplimientos por dependencias con respuesta extemporánea

En la tabla No. 2, se evidencia que las dependencias con el mayor número de radicados con respuestas extemporáneas para el mes de abril del 2025 fueron: Nivel Central (Oficina Asesora Jurídica).

De las 557 PQRSD, no se ha dado respuesta a 103 radicados que equivalen al 19% del total, a continuación, se presentan las unidades de decisión:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

| SIN RESPUESTA | CANTIDAD | DEPENDENCIAS | PORCENTAJE |
|---------------|----------|---|------------|
| DTCA | 27 | DTCA - Dirección Territorial Caribe | 5% |
| | | Vía Parque Isla de Salamanca-VIPIS | 4% |
| | | Santuario de Fauna y Flora Los Flamencos | 1% |
| | | Santuario de Fauna y Flora El Corchal Mono Hernández | 2% |
| | | Santuario de Fauna y Flora Ciénaga Grande de Santa Marta | 2% |
| | | Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo | 3% |

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

| SIN RESPUESTA | CANTIDAD | DEPENDENCIAS | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|---|-------------|
| | | Parque Nacional Natural Old Providence | 1% |
| | | Parque Nacional Natural Tayrona | 7% |
| | | Parque Nacional Natural Paramillo | 2% |
| DTOR | 4 | Parque Nacional Natural Sierra de la Macarena | 1% |
| | | DTOR - Dirección Territorial Orinoquia | 3% |
| DTAO | 7 | DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales | 1% |
| | | Parque Nacional Natural Los Nevados | 5% |
| | | Parque Nacional Natural Tama | 1% |
| DTPA | 3 | Parque Nacional Natural Farallones de Cali | 3% |
| DTAM | 2 | Parque Nacional Natural Amacayacu | 2% |
| DTAN | 2 | DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales | 1% |
| | | Santuario de Fauna y Flora Iguaque | 1% |
| NIVEL CENTRAL | 58 | Grupo de Comunicaciones | 22% |
| | | Oficina Gestión del Riesgo | 1% |
| | | Grupo de Infraestructura | 1% |
| | | Grupo de Gestión Humana | 4% |
| | | Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental | 5% |
| | | Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación | 2% |
| | | Oficina Asesora Jurídica | 6% |
| | | Grupo de Control Interno | 2% |
| | | Grupo de Contratos | 1% |
| | | Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales | 2% |
| | | Grupo de Planeación del Manejo | 9% |
| TOTAL | 103 | TOTAL | 100% |

Tabla No 3. Incumplimiento por dependencias sin respuesta

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 por los usuarios:

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

- 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”.
- “...Instructivo de PQRSD, Código: A7-IN-02, versión 1, vigente desde el 19-12-2023 y el Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD Orfeo, versión No 1, vigente desde el 19-12-2023...”.

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

GRAFICA No 2 TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES



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, tanto en el Nivel Central y Direcciones Territoriales.

En el periodo verificado se radicaron 557 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 484 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 24, lo que permite establecer que él 87% de las peticiones, se reciben directamente en el Nivel Central, concluyéndose que la mayor participación de la ciudadanía se encuentra en la ciudad de Bogotá.

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

GRAFICA No 3 PETICIONES RADICADAS A NIVEL CENTRAL Y NIVEL TERRITORIAL

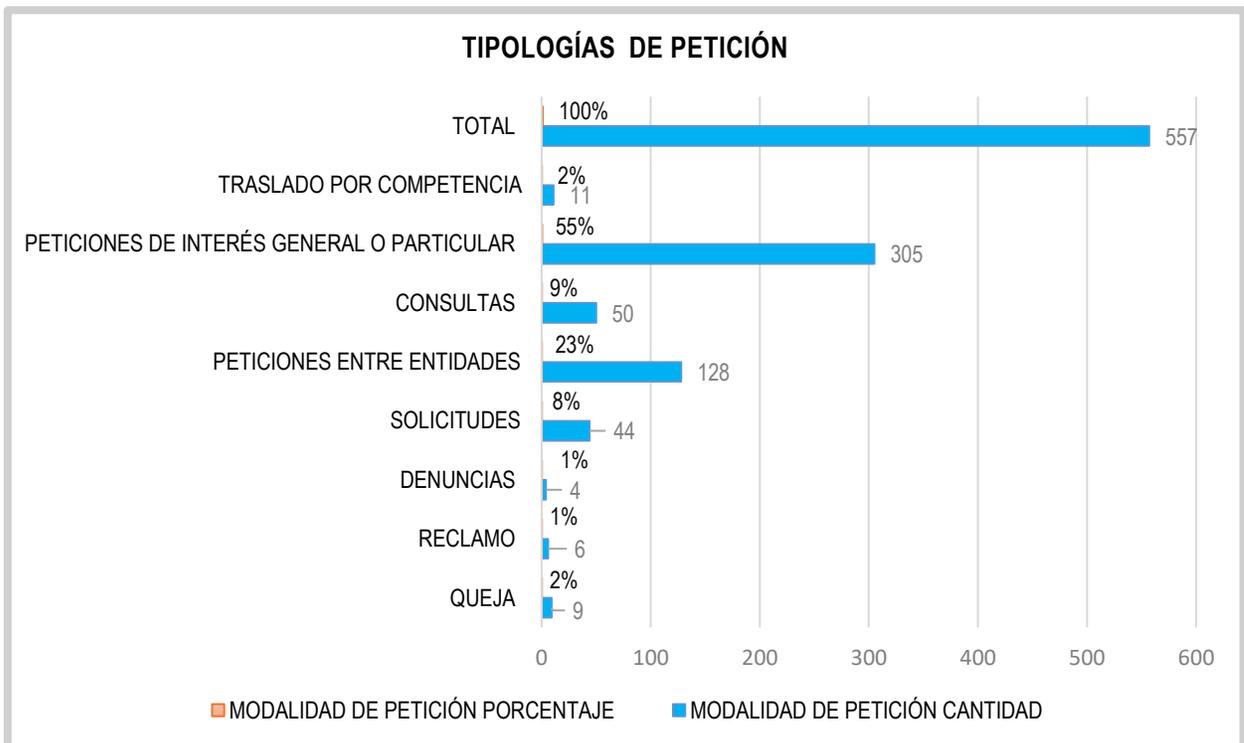


Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 de abril al 30 de abril del 2025, se identificó que las modalidades de petición con mayor frecuencia son la Petición de Interés General o Particular con un 55% y la Petición entre Entidades, lo que indica que las peticiones se centran en un público general y de instituciones, por lo que los mismos son factores críticos en los que las acciones y oportunidades de mejora deben estar enfocadas en su satisfacción.

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

GRAFICA No 4 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN

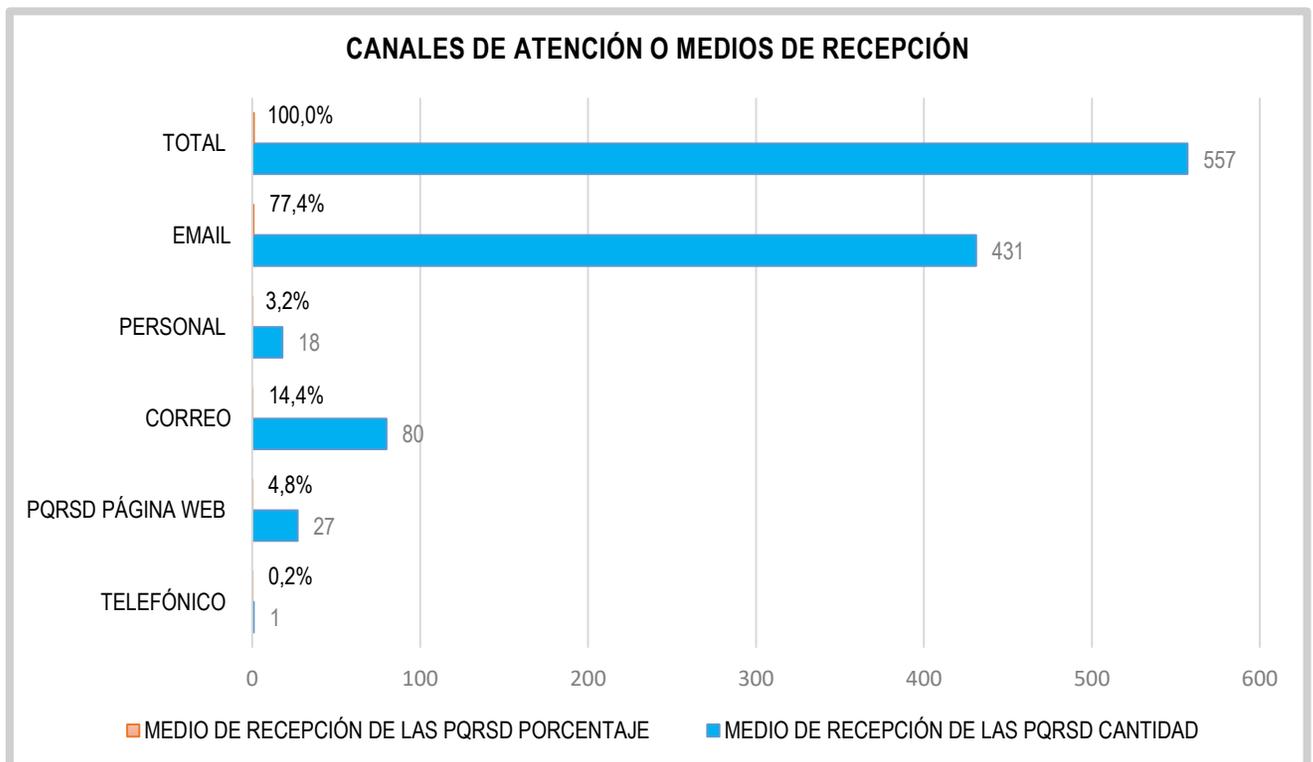


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

La gráfica 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 77,4% que equivalen a 431 radicados, lo que evidencia una debilidad en la entidad, ya que por este medio, no se puede generar un número de radicado automático; de igual forma, 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 sus 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 poder radicar la petición en el gestor documental y así mismo lograr realizar los controles y seguimientos respectivos; sin embargo, no es posible buscar 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.

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

3. CRITERIOS DE RESPUESTA DE PQRSD

CRITERIO

- 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, Código: A7-IN-02, versión 1, vigente desde el 19-12-2023 y el Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD Orfeo, versión No 1, vigente desde el 19-12-2023...”; se debe dar cumplimiento en la implementación en lo que corresponde a generar las respuestas a usuarios externos en la plantilla de oficio.

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES SIN RESPUESTA DEL MES DE MARZO DE 2025:

El Grupo de Control Interno, con el fin de realizar seguimiento a las PQRSD que no presentaron respuesta en el mes anterior (marzo), evidenció en el presente periodo (abril) del 2025 que de 27 peticiones recepcionadas, ninguna, tiene soporte de radicación para su respuesta en el Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida como se relaciona a continuación:

Se presenta la tabla resumen:

| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|----------------|---|
| 20246720007102 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20246720007052 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20246660001792 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO |
| 20244700169312 | Sin respuesta. | GRUPO DE GESTION FINANCIERA |
| 20244700167412 | Sin respuesta. | GRUPO DE GESTION HUMANA |
| 20244700167282 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20244700167152 | Sin respuesta. | GRUPO DE GESTION FINANCIERA |
| 20244700167092 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20244700166932 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20244700166912 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20244700166292 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |
| 20244700166272 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |
| 20244700166112 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |
| 20244700164712 | Sin respuesta. | GRUPO DE GESTION HUMANA |
| 20244700163982 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20244700162542 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |
| 20244700162192 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20244700161452 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |
| 20244700160482 | Sin respuesta. | GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL |

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|----------------|--|
| 20244700159612 | Sin respuesta. | VIA PARQUE ISLA SALAMANCA |
| 20244700159382 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20244700158142 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20244700158132 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |
| 20244700157842 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20244700157802 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20244700156742 | Sin respuesta. | SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 20244002716731 | Sin respuesta. | SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |

Tabla No 4. Resumen PQRSD sin respuesta en el formato establecido.

4. DOCUMENTACIÓN VIGENTE

Conforme a lo enunciado en el alcance del Marco Normativo del presente informe, se realizó una verificación del cumplimiento para el periodo de abril del 2025 de las mismas así:

- **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*”.

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 señalan conforme a la Ley 1755 del 2015.

- **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.*

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.*

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

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 (SIC) 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 el numeral 4 establece la responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano, de atender, controlar y hacer seguimiento a las peticiones recibidas por la entidad; no obstante, la función no es cumplida a cabalidad; por cuanto, la matriz denominada Matriz de seguimiento de PQRSD, no establece los campos, Word Radicado, RTA en 1 y Firmado PDF, Evidencia de Envió, Fecha de Envió, en términos diligenciado totalmente, ni se evidencia informe de seguimiento de PQRSD correspondiente al mes de abril del 2025. De igual forma, se observó que los seguimientos y mecanismos para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta siguen demostrando no ser efectivos.

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.

Es así, que 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.

5. SEGUIMIENTO

El seguimiento de acuerdo a los procesos y documentación avalada, establece que la responsabilidad del mismo en la atención 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, no tienen actualizaciones vigentes (2023-2024).

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

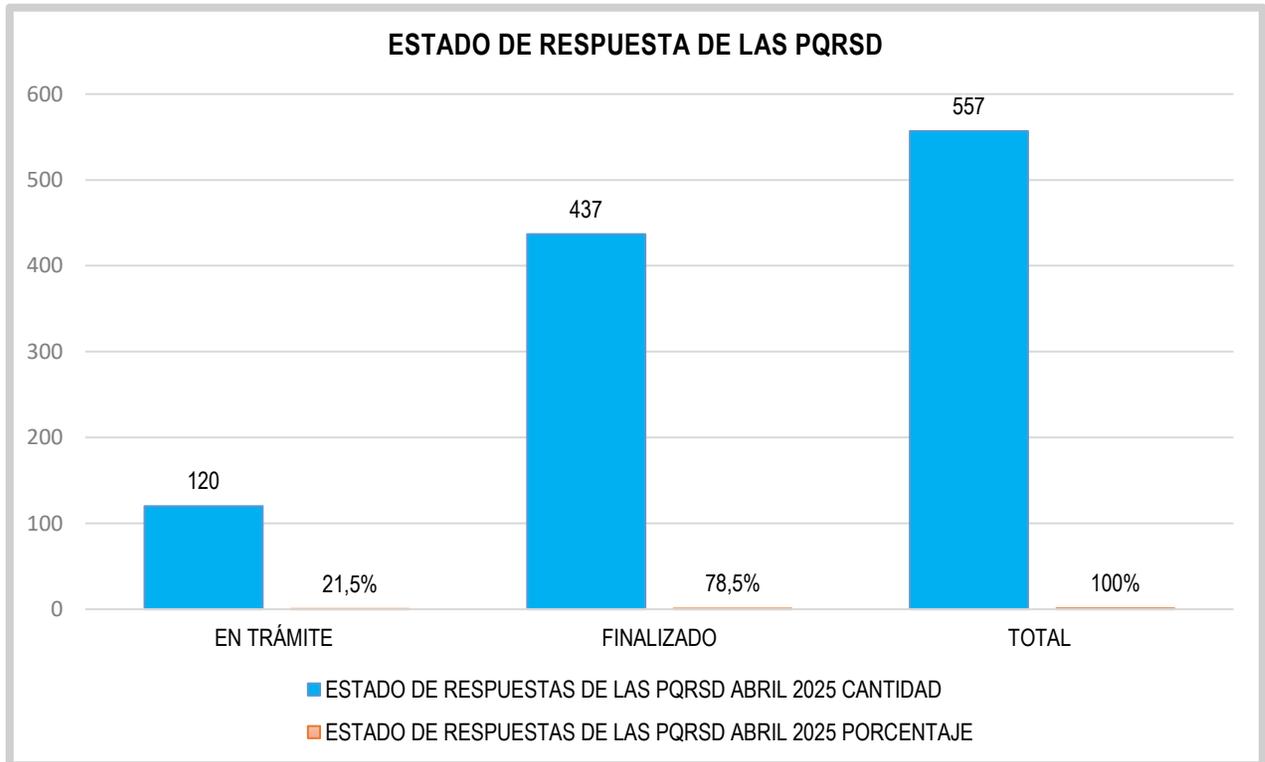


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 557 solicitudes radicadas en el mes de abril del 2025, 437 equivalentes al 78,5% fueron contestadas en términos, 17 radicados que equivalen al 3%, se respondieron extemporáneamente y 103 que equivalen al 19%, no tiene respuesta a la fecha de elaboración del presente informe como se relaciona a continuación:

| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|----------------|---|
| 20256770000291 | Sin respuesta. | VIA PARQUE ISLA SALAMANCA |
| 20256770000281 | Sin respuesta. | VIA PARQUE ISLA SALAMANCA |
| 20256770000251 | Sin respuesta. | VIA PARQUE ISLA SALAMANCA |
| 20256770000221 | Sin respuesta. | VIA PARQUE ISLA SALAMANCA |
| 20256760000082 | Sin respuesta. | SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA LOS FLAMENCOS |
| 20256720000752 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20256720000722 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20256720000712 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20256720000702 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20256720000672 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20256660000142 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO |
| 20256610001252 | Sin respuesta. | DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE |

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|----------------|---|
| 20256610001242 | Sin respuesta. | DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE |
| 20256000000802 | Sin respuesta. | DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES |
| 20255700000321 | Sin respuesta. | DTAN - DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES |
| 20255130046842 | Sin respuesta. | GRUPO DE INFRAESTRUCTURA |
| 20255120049572 | Sin respuesta. | GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI |
| 20254700049542 | Sin respuesta. | GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI |
| 20254700049452 | Sin respuesta. | GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO |
| 20254700049442 | Sin respuesta. | GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL |
| 20254700048902 | Sin respuesta. | GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO |
| 20254700048842 | Sin respuesta. | GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL |
| 20254700048722 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700048692 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |
| 20254700048402 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL PARAMILLO |
| 20254700048332 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL AMACAYACU |
| 20254700048182 | Sin respuesta. | DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE |
| 20254700048152 | Sin respuesta. | SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA IGUAQUE |
| 20254700048122 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI |
| 20254700048102 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS |
| 20254700048022 | Sin respuesta. | GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL |
| 20254700048012 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |
| 20254700047932 | Sin respuesta. | GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO |
| 20254700047702 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA DE LA MACARENA |
| 20254700047592 | Sin respuesta. | SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA EL CORCHAL |
| 20254700047482 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI |
| 20254700047422 | Sin respuesta. | GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO |
| 20254700047372 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL AMACAYACU |
| 20254700047202 | Sin respuesta. | GRUPO DE GESTION HUMANA |
| 20254700047152 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI |
| 20254700047112 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL OLD PROVIDENCE AND MC BEAN |
| 20254700046822 | Sin respuesta. | GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL |
| 20254700046552 | Sin respuesta. | GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO |
| 20254700046272 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700046262 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |
| 20254700045852 | Sin respuesta. | DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA |
| 20254700045832 | Sin respuesta. | GRUPO DE GESTION HUMANA |
| 20254700045642 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700045552 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |
| 20254700045452 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS |
| 20254700045442 | Sin respuesta. | GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO |
| 20254700045342 | Sin respuesta. | GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO |
| 20254700044892 | Sin respuesta. | SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES |
| 20254700044272 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700044192 | Sin respuesta. | GRUPO DE GESTION HUMANA |
| 20254700044072 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|----------------|---|
| 20254700043662 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700043592 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700043522 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20254700043432 | Sin respuesta. | GRUPO DE CONTRATOS |
| 20254700043392 | Sin respuesta. | DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA |
| 20254700043342 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700043332 | Sin respuesta. | GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO |
| 20254700043282 | Sin respuesta. | OFICINA DE GESTION DE RIESGO |
| 20254700043272 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |
| 20254700043222 | Sin respuesta. | SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA EL CORCHAL |
| 20254700043082 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700043052 | Sin respuesta. | SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA CIENAGA GRANDE SANTA MARTA |
| 20254700042912 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700042812 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAMA |
| 20254700042782 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700042692 | Sin respuesta. | GRUPO DE GESTION HUMANA |
| 20254700042642 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA |
| 20254700042562 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700042422 | Sin respuesta. | SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA CIENAGA GRANDE SANTA MARTA |
| 20254700042312 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS |
| 20254700042302 | Sin respuesta. | DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA |
| 20254700042192 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700042182 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS |
| 20254700042152 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS |
| 20254700041992 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700040952 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700040712 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700040572 | Sin respuesta. | SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES |
| 20254700040452 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO |
| 20254700040402 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700039902 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700039882 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700039752 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700039732 | Sin respuesta. | DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE |
| 20254700039552 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700039322 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700039262 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700039202 | Sin respuesta. | GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL |
| 20254700039132 | Sin respuesta. | GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO |
| 20254700038472 | Sin respuesta. | GRUPO DE CONTROL INTERNO |
| 20254700038232 | Sin respuesta. | GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO |
| 20254700037482 | Sin respuesta. | GRUPO DE CONTROL INTERNO |
| 20254700037282 | Sin respuesta. | GRUPO DE COMUNICACIONES |
| 20254700036682 | Sin respuesta. | DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE |

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

| No RADICADO | COMENTARIO | UNIDAD DE DECISIÓN |
|----------------|----------------|---|
| 20254700036632 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL PARAMILLO |
| 20254700036432 | Sin respuesta. | PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO |
| 20251300001306 | Sin respuesta. | OFICINA ASESORA JURIDICA |

Tabla No 5. Resumen respuesta en formato no establecido

Es importante precisar que los radicados que corresponden a los requerimientos que hace la Contraloría General de la República, no son competencia y responsabilidad del Grupo de Control Interno para generar su respuesta, aparecen radicados y asignados en el Gestor Documental a esta dependencia, pero están a cargo de las Unidades de Decisión de la Entidad y todos se responden en los términos establecidos.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados con respuesta del mes de abril del 2025, se evidencia que fueron atendidas 437 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 y el cumplimiento del marco normativo.

OBSERVACIONES

Se evidenció que la parametrización de la columna (R) días de Desfase, no es coherente con el resultado de realizar el análisis de las Columnas (B) Fecha de recepción, Columna (E), fecha límite y la Columna (Q) fecha de respuesta; por cuanto, los números resultantes de realizar la diferencia en días de respuesta no corresponde.

| RADICADO | FECHA DE RECEPCIÓN | AÑO | MES | FECHA LIMITE | FECHA DE RESPUESTA | DIAS DESFASE |
|----------------|--------------------|------|-----|--------------|--------------------|--------------|
| 20254700036502 | 01/04/2025 | 2025 | 4 | 2025-04-24 | 2025-04-02 | -15 |

Al analizar el radicado 20254700036502 del 01 de abril de 2025, los días de desfase en cuanto a la fecha de la respuesta generada, no corresponden teniendo en cuenta que se radicó el 01-04-2025 y el archivo Excel remitido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, establece **(-15)** días de desfase.

Se evidencia que, por la fecha de respuesta del radicado, no se generó ningún desfase, por lo que se debe verificar la parametrización del aplicativo en los días registrados.

Se hace necesario y reiterativo verificar la parametrización del Gestor Documental Orfeo con el fin de asegurar que la fecha correspondiente a la columna (R), guarde trazabilidad en cuanto a los días reflejados como desfase en la fecha de respuesta generada.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda adelantar las socializaciones necesarias que permitan asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias para fomentar la interacción y comprensión entre los miembros del equipo respecto a las actualizaciones aplicadas, fortaleciendo la colaboración y gestión eficiente del tiempo en la atención

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

oportuna de las PQRSD y de igual forma implementar mecanismos para llevar el control de las respuestas generadas con el fin de dar cumplimiento al marco normativo.

- Establecer una estandarización de las peticiones más frecuentes de las PQRSD atendidas, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta, lo que permitiría una respuesta de las necesidades de los peticionarios, agilizando la gestión de consultas recurrentes y mejorando la eficiencia operativa al momento de tipificar y clasificar las peticiones.
- Implementar metodologías y mecanismos 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 que prevalecen en cada periodo verificado y requieren seguimiento y solución.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo Sexto Numeral 4 de la Resolución 310 del 2021, con relación a que el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, debe *“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.”* (negrilla y subrayado fuera del texto).
- Actualizar los lineamientos y documentación con relación al tratamiento de las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y /o sugerencias y denuncias; por cuanto, su última actualización (2023) no garantiza el cumplimiento del marco normativo, en cuanto, a la atención de manera oportuna de las mismas.
- Es importante atender las recomendaciones realizadas por el Grupo de Control Interno resultado de los seguimientos generados, que permitan minimizar las falencias y debilidades presentadas en el cumplimiento de los términos legales establecidos por la ley para dar respuestas a las PQRSD recepcionadas en la entidad.
- Acatar lo dispuesto en el Decreto Reglamentario 2641 de 2012, por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, *“CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, Literal D. CONTROL”*, que señala:

“i. Oficina de Control Disciplinario interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos.”

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.”

CONCLUSIONES

- Se deben continuar e intensificar las sensibilizaciones a todos los servidores para dar cumplimiento a los términos de las PQRSD.

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA | Código: EL_FO_19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente desde: 12/08/2021 |

- Se evidencian avances con relación a las respuestas oportunas de las PQRSD, conforme se registra en el presente informe. De igual forma, para el periodo del mes de abril del 2025, se identificó que un 22% de las PQRSD radicadas fueron de manera extemporánea y sin respuesta, presentando una disminución del 2% en comparación con el periodo anterior al mes de marzo del 2025, que fue del 24%.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Raymon Sales Contreras- Técnico Administrativo
Revisado por: María Mercedes Medina Orozco - Contratista