

	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, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF
VIGENCIA: DEL 01 DE JULIO AL 31 DE JULIO DEL 2025.**

Bogotá D.C., 06 de Agosto 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 2025 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en el que se determina un seguimiento mensual a las respuestas dadas a las PQRSDF de la Entidad.

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

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 PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), A7_IN_02 versión 1 del 29/12/2023.
- Matriz de PQRSDF del Gestor Documental Orfeo, del 01 al 31 de julio 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 PQRSDf.

ALCANCE

El alcance del presente informe se establece tomando como referencia la Matriz de seguimiento de PQRSDf, diligenciada por el Grupo de Atención al Ciudadano, con base en los procedimientos de PQRSDf y cotejada con el Gestor Documental - Orfeo, para el periodo del 01 de julio al 31 de julio 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 PQRSDf. 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 31 de julio de 2025, se recibieron 454 solicitudes de acceso a la información pública.

Con el fin de verificar que las PQRSDf del 01 de julio al 31 de julio 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: EI_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: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRS

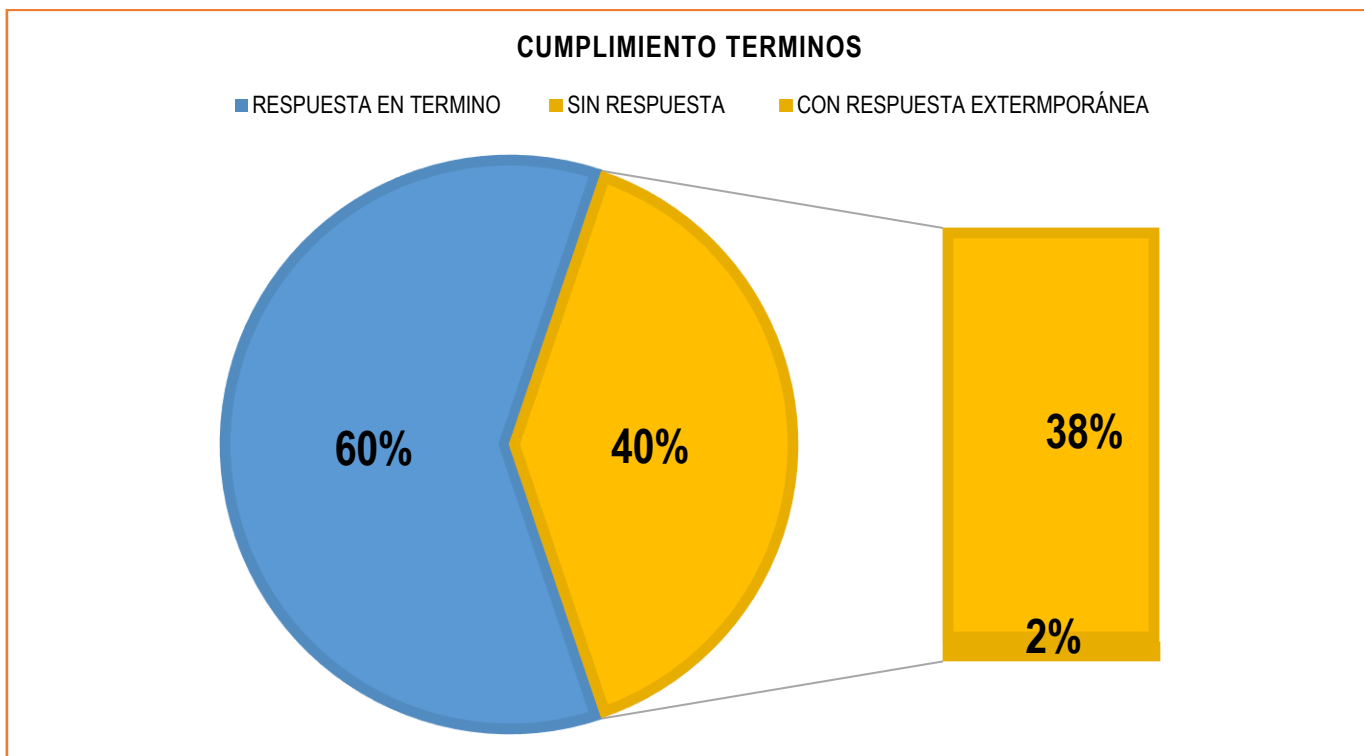
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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 julio al 31 de julio del 2025, se recibieron seiscientos veintitrés (623) PQRSDF, las cuales fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y se incluyeron en la Matriz de seguimiento de PQRSDF, arrojando como resultado que, a la fecha de corte del informe, a 376 radicados que equivalen a un 60% de los clasificados como PQRSDF, se les generó su respuesta de manera oportuna.

De igual forma, 11 radicados que equivalen al 2%, se respondieron de manera extemporánea y 236 que corresponden al 38%, 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 PQRSDF para el periodo evaluado.

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

De las 623 PQRSDF, se les dio respuesta extemporánea a 11 que equivalen al 2% 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	3	Parque Nacional Natural Tayrona	28%
DTAM	1	Dirección Territorial Amazonia-DTAM	9%
DTOR	1	Dirección Territorial Orinoquia-DTOR	9%
DTAO	2	Parque Nacional Natural Purace	9%
		Parque Nacional Natural Los Nevados	9%
NIVEL CENTRAL	4	Grupo de Planeación del Manejo	9%
		Grupo de Asuntos Internacionales y de Cooperación	9%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	18%
TOTAL	11	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 julio del 2025 fueron: DTCA (Parque Nacional Natural Tayrona) y el Nivel Central (Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental).

De las 623 PQRSDF, no se ha dado respuesta a 236 radicados que equivalen al 38% del total, a continuación, se presentan las unidades de decisión:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	34	DTCA - Dirección Territorial Caribe	3%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo	1%
		Parque Nacional Natural Old Providence	1%
		Parque Nacional Natural Tayrona	6%
		Parque Nacional Natural Paramillo	1%
		Vía Parque Isla de Salamanca	1%
DTOR	8	DTOR - Dirección Territorial Orinoquia	1%
		Parque Nacional Natural Sierra de la Macarena	1%
		Parque Nacional Natural Tinigua	1%

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

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAO	18	DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales	1%
		Parque Nacional Natural Los Nevados	5%
DTPA	14	DTPA - Dirección Territorial Pacifico	1%
		Parque Nacional Natural Farallones de Cali	3%
		Distrito de Manejo Integrado Yurupari Malpelo	1%
		Santuario de Fauna y Flora Malpelo	1%
		Parque Nacional Natural Las Hermosas	1%
DTAM	2	Parque Nacional Natural Serranía de Chiribiquete	1%
		Parque Nacional Natural La Paya	1%
DTAN	8	Parque Nacional Natural El Cocuy	1%
		Santuario de Fauna y Flora Iguaque	1%
		Parque Nacional Natural Pisba	1%
		DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales	1%
NIVEL CENTRAL	152	Dirección General	1%
		Grupo de Gestión Financiera	1%
		Grupo de Gestión Humana	6%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	4%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación	32%
		Oficina Asesora Jurídica	10%
		Grupo de Atención al Ciudadano	1%
		Grupo de Comunicaciones	1%
		Grupo de Procesos Corporativos	1%
		Grupo de Contratos	1%
		Grupo de Infraestructura	1%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	2%
		Grupo de Predios	1%
		Grupo de Planeación del Manejo	3%
TOTAL	236	TOTAL	100%

Tabla No 3. Incumplimiento por dependencias sin respuesta

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_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 por 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”.*
- *“...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 TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

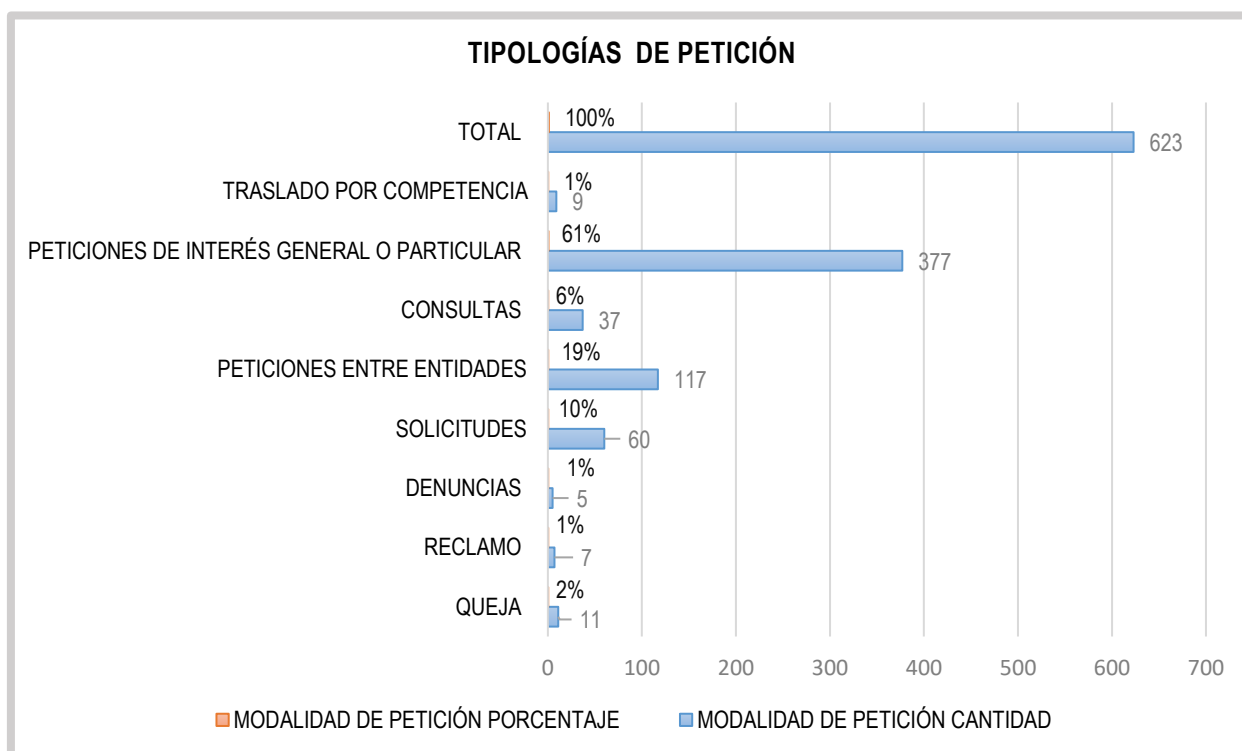


Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

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

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 evaluado del 01 de julio al 31 de julio del 2025, se identificó que las modalidades de petición con mayor frecuencia son la Petición de Interés General o Particular con un 61% y la Petición entre Entidades con un 19%, 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.

GRAFICA No 3 PETICIONES RADICADAS A NIVEL CENTRAL Y NIVEL TERRITORIAL

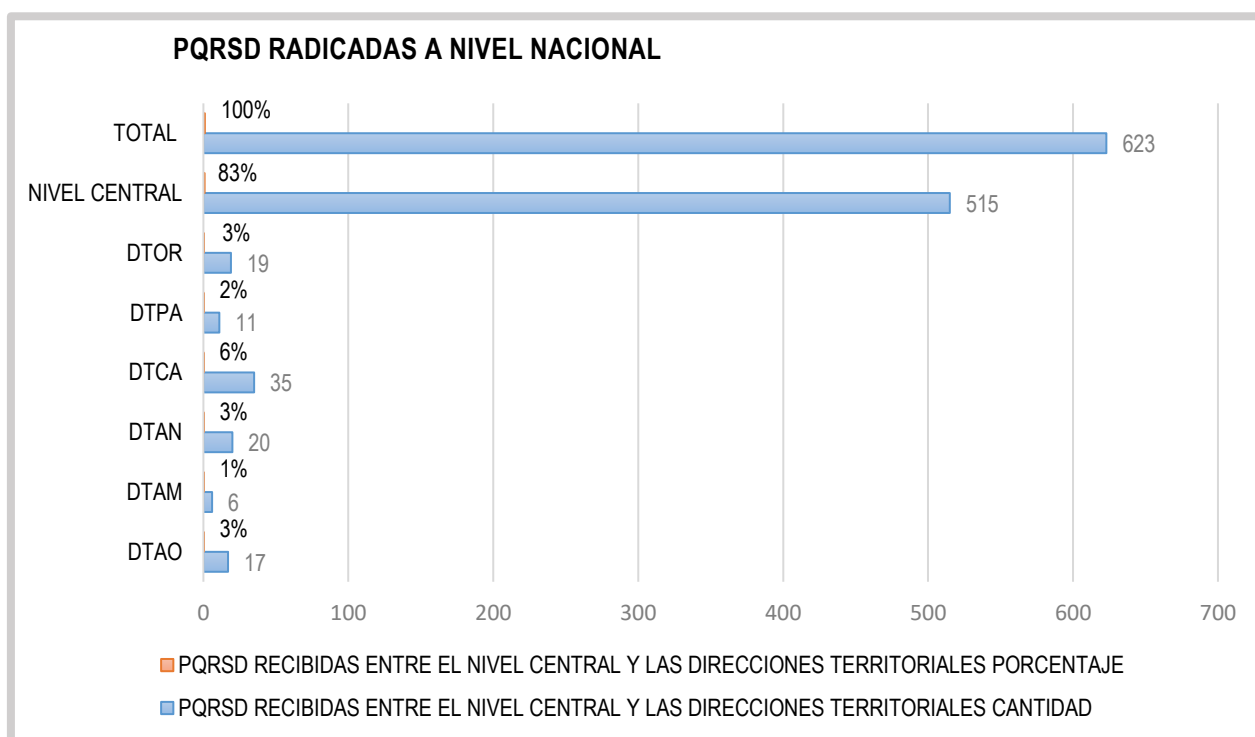


Gráfico No 2. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

En el periodo verificado se radicaron 623 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 515 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 35, lo que permite establecer que el 83% 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: EI_FO_19
			Versión: 1
			Vigente desde: 12/08/2021

GRAFICA No 4 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN

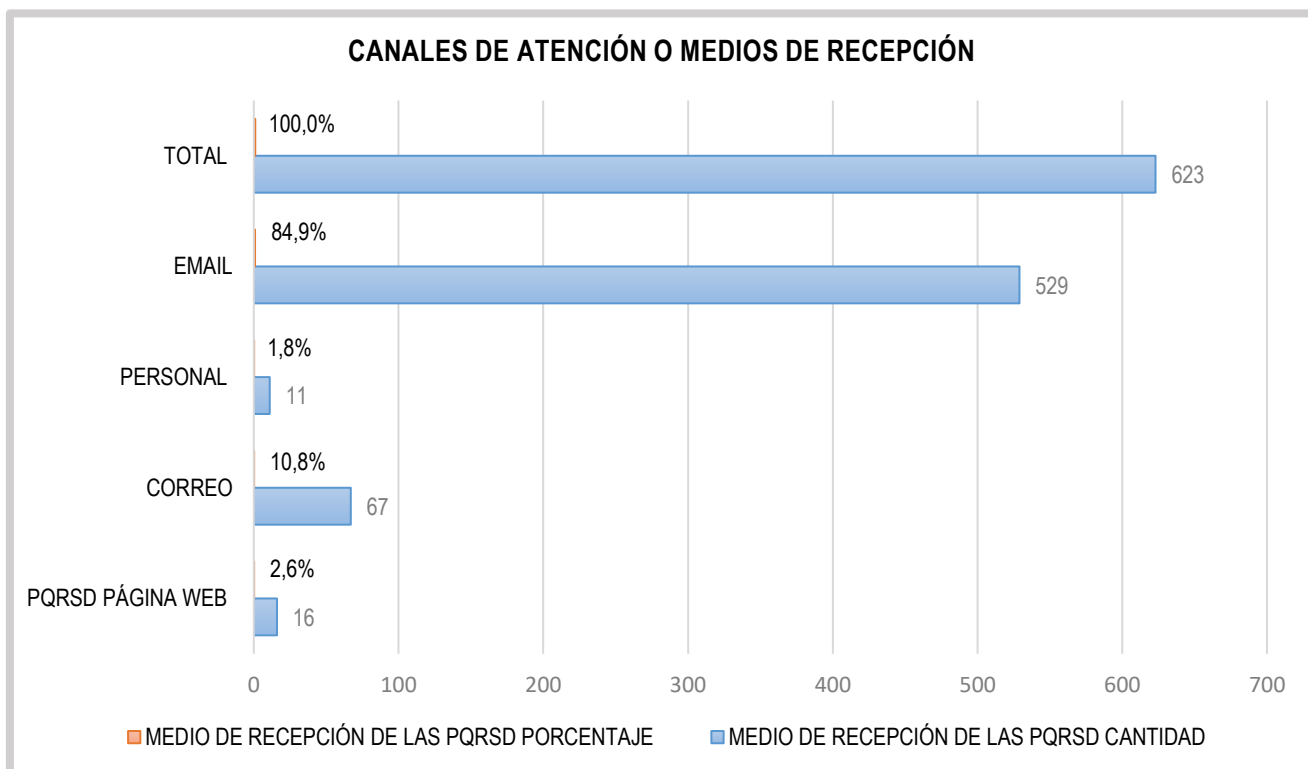


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

La 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 84,9% que equivalen a 529 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: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

3. ANÁLISIS CRITERIOS DE RESPUESTA DE PQRSDF

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 PQRSDF, 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.
- Protocolos de Servicios al Ciudadano vigencia 2021, Código A7-PT-1 en su última versión del 04 de diciembre del 2023.
- Procedimiento de Trámite de Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, Código A7-PR-01, versión 2, vigente desde el 24 de enero del 2025.

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

El Grupo de Control Interno, con el fin de realizar seguimiento a las PQRSDF que no presentaron respuesta en el mes anterior (junio), evidenció en el presente periodo (julio) del 2025 que de 32 peticiones recepcionadas en el mes de junio del 2025, 7 peticiones, tienen 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	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20254700048722	GRUPO DE COMUNICACIONES	20251020000821	17-07-2025
20254700044192	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254401579621	05-08-2025
20254700040402	GRUPO DE COMUNICACIONES	20251020000841	22-07-2025
20254700039882	GRUPO DE COMUNICACIONES	20251020000711	20-06-2025
20254700039752	GRUPO DE COMUNICACIONES	20251020000701	20-06-2025
20254700039552	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000691	20-06-2025
20254700039132	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO.	20252201573621	05-08-2025

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

Es importante precisar que, a la fecha de este informe, se observa que 32 peticiones recepcionadas; no presentan respuesta en el Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida en el mes de julio del 2025 como se relaciona a continuación:

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20256760000082	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA LOS FLAMENCOS
20256720000752	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610001252	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20256610001242	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20255130046842	Sin respuesta.	GRUPO DE INFRAESTRUCTURA
20254700049452	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700049442	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700048182	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20254700047202	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700046262	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700043522	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700043432	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS
20254700043342	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700043332	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700043052	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA CIENAGA GRANDE SANTA MARTA
20254700042692	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700042422	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA CIENAGA GRANDE SANTA MARTA
20254700042192	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700040712	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700040452	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700037282	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700036682	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
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

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 junio 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*”

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

(...) **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.
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 PQRSDF, no establece los campos, Word Radicado, RTA en 1 y Firmado PDF, Evidencia de Envío, Fecha de Envío, en términos diligenciado totalmente, ni se evidencia informe de seguimiento de PQRSDF correspondiente al mes de mayo 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.

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

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).

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

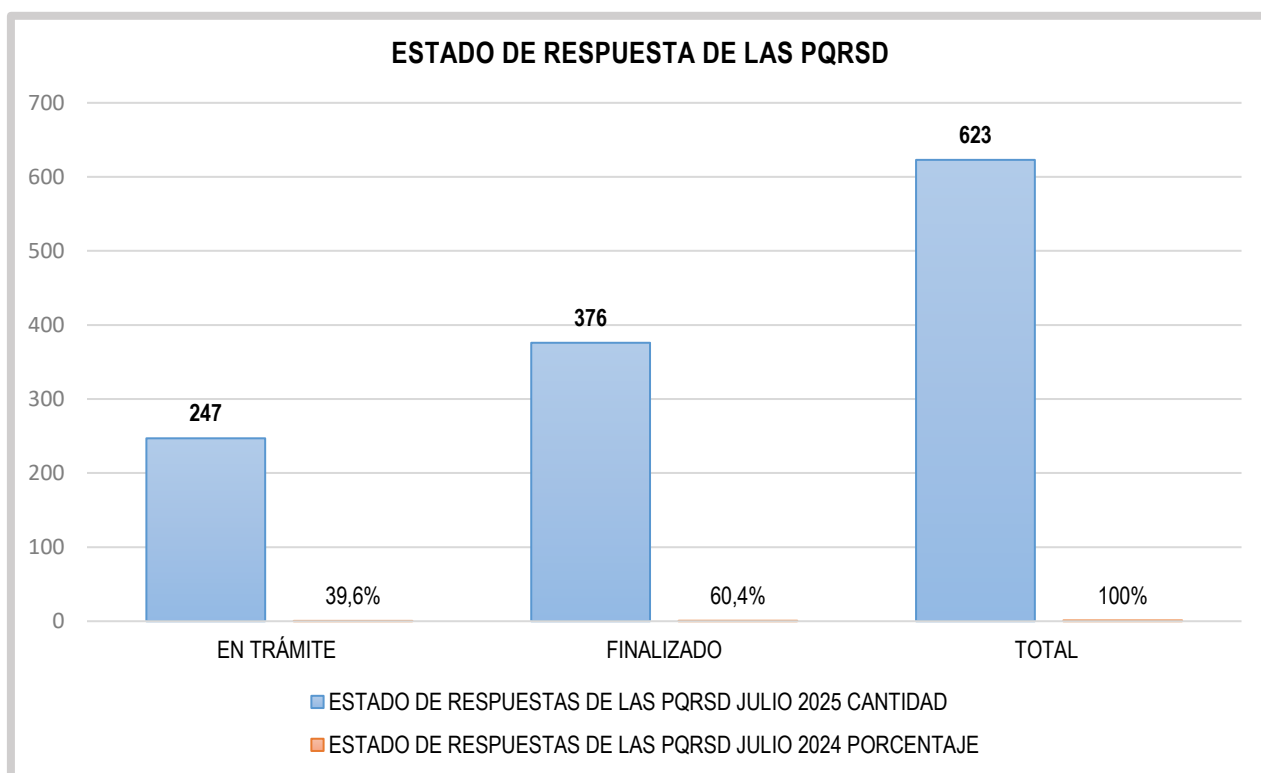


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

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

Según la gráfica se evidencia que, de las 623 solicitudes radicadas en el mes de julio del 2025, 376 equivalentes al 60% fueron contestadas en términos, 11 radicados que equivalen al 2%, se respondieron extemporáneamente y 236 que equivalen al 38%, no tiene respuesta a la fecha de elaboración del presente informe como se relaciona a continuación:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700085522	Sin respuesta.	ATENCION AL USUARIO
20254700076502	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20254700081932	Sin respuesta.	DISTRITO NACIONAL DE MANEJO INTEGRADO YURUPARI - MALPELO
20254700079652	Sin respuesta.	DTAM - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20255680082272	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20255540084912	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20256000002052	Sin respuesta.	DTAO - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700085972	Sin respuesta.	DTAO - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700085562	Sin respuesta.	DTAO - JURIDICA
20254700082032	Sin respuesta.	DTAO - JURIDICA
20256610001932	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20256610002262	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20256610002202	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20256610002192	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20256610001852	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20256610001842	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20254700085292	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20254700085172	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20254700084382	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20257010001692	Sin respuesta.	DTOR - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20257060001582	Sin respuesta.	DTOR - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20255540085992	Sin respuesta.	DTOR - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700082402	Sin respuesta.	DTOR - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700083552	Sin respuesta.	DTPA - ADMINISTRATIVA
20254700078682	Sin respuesta.	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO
20254700083782	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700076872	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700072802	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700079972	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS
20255540082962	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700086022	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700086002	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085742	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085662	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085642	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085632	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085592	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085552	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085382	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085342	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700085232	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085222	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085152	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085142	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085112	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085082	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700085002	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084982	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084972	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084962	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084952	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084872	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084532	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084502	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084492	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084462	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084302	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084162	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700084022	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083982	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083972	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083902	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083862	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083852	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083812	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083722	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083672	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083582	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083572	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083522	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083442	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083282	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083172	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083102	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083062	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700083022	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082992	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082982	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082952	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082942	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082902	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082672	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082662	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082642	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700082622	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082552	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082382	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082142	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082012	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700082002	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700081992	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700081982	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700081912	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700081432	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700081302	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700081182	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700081072	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700081012	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700081002	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700080952	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700080702	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700080472	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700079752	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700077152	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700081542	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700083002	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA
20254700086032	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700085852	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700085582	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700084642	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700083822	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700083302	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700082692	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700080712	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700080402	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700079932	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700079092	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700078492	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700078222	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700076702	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700073792	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700083892	Sin respuesta.	GRUPO DE INFRAESTRUCTURA
20254700085822	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700085102	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700083462	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700081552	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700080612	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700079512	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700078252	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700073672	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700079852	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700076002	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700080312	Sin respuesta.	GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS
20254700085842	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700085372	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700085262	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700084812	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700084562	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700084452	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700084152	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700082772	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700081582	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700078082	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700077622	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700085952	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700085902	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700085602	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700085512	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700085502	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700085402	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700085302	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700085252	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700085092	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700084442	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700084332	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700083732	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700083622	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700083492	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700081682	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700081052	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700079612	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700079552	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700077962	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700075282	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700075052	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700075032	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700072502	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20251301440451	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20255170085482	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHIRIBIQUETE
20256660000352	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000342	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000332	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700082252	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700072752	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20255680085492	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255680084722	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255680082922	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255680082262	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20257570005882	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700084842	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700084782	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700083922	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700083262	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700082912	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700082822	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700081042	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700078662	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700083662	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LA PAYA
20254700079502	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LAS HERMOSAS
20256200002452	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200002422	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200002402	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200002322	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200002162	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700086012	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700084932	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700084282	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700083712	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700082702	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700082422	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700081162	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700080912	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700080372	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700086042	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL OLD PROVIDENCE
20254700072812	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL OLD PROVIDENCE
20256700000382	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL PARAMILLO
20254700085162	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL PISBA
20257170000302	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA DE LA MACARENA
20257170000292	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA DE LA MACARENA
20257170000262	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA DE LA MACARENA
20256720001442	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001432	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001422	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001412	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001402	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001392	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20256720001382	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001352	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001342	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610002232	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700084392	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700083122	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700080932	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700080922	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700078632	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700072792	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700084852	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TINIGUA
20254700080792	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA IGUAQUE
20257570005762	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA ISLA DE MALPELO
20254700081522	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700079462	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700079002	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700078922	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700073502	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20253001331931	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700076942	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA

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 junio del 2025, se evidencia que fueron atendidas 376 PQRSDf 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
20254700072682	01/07/2025	2025	7	2025-07-22	2025-07-01	-8

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

Al analizar el radicado 20254700072682 del 01 de julio de 2025, los días de desfase en cuanto a la fecha de la respuesta generada, no corresponden teniendo en cuenta que se radicó el 01-07-2025 y el archivo Excel remitido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, establece **(-8)** 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 oportuna de las PQRSDF 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 PQRSDF atendidas, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta, lo que permitiría una comprensión de las necesidades de los petitionarios, 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 envío, 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 PQRSDF recepcionadas en la entidad.

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

- 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 evidencian debilidades con relación a las respuestas oportunas de las PQRSDF, conforme se registra en el presente informe. De igual forma, para el periodo del mes de julio del 2025, se identificó que un 38% de las PQRSDF radicadas fueron de manera extemporánea y sin respuesta, presentando un aumento del 15% en comparación con el periodo anterior al mes de junio del 2025, que fue del 23%.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

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