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 JUNIO AL 30 DE JUNIO DEL 2025.

Bogotá D.C., 16 de Julio de 2025

INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 del 2011, articulo 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 auditoria 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 Auditorias 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 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, Articulo 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 PQRSDF del Gestor Documental Orfeo, del 01 al 30 de junio del 2025.
- Ley 1474 del 2011 articulo 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.".

- 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 junio al 30 de junio 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 período del 1 al 30 de junio de 2025, se recibieron 454 solicitudes de acceso a la información pública.

Con el fin de verificar que las PQRSDF del 01 de junio al 30 de junio 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:

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.

ÁNALISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

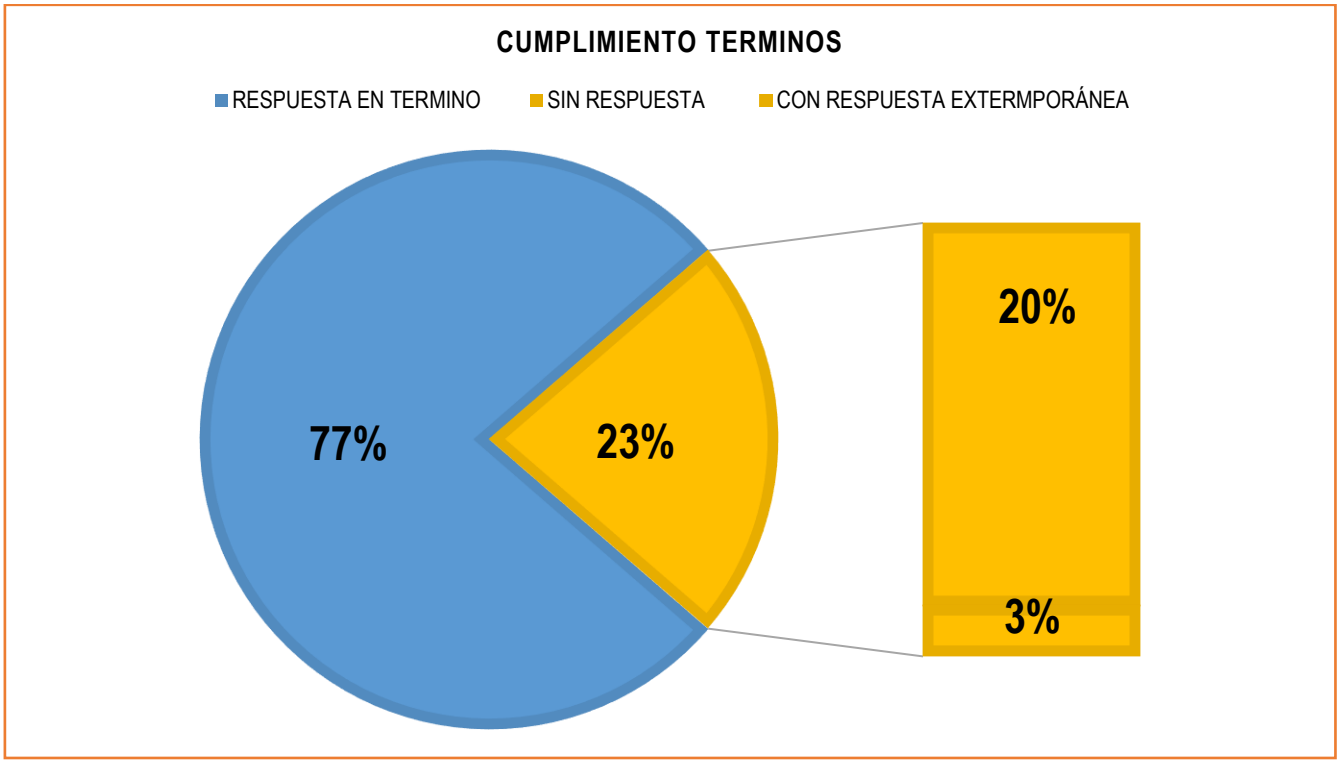
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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 junio al 30 de junio del 2025, se recibieron cuatrocientos cincuenta y cuatro (454) 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 351 radicados que equivalen a un 77% de los clasificados como PQRSDF, se les generó su respuesta de manera oportuna.

De igual forma, 12 radicados que equivalen al 3%, se respondieron de manera extemporánea y 91 que corresponden al 20%, no cuentan con respuesta en el gestor documental como se relaciona en la gráfica a continuación:

GRÁFICA No. 1 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS



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

De las 454 PQRSDF, se les dio respuesta extemporánea a 12 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	Parque Nacional Natural Sierra Nevada de Santa Marta	8%
		Parque Nacional Natural Tayrona	8%
DTOR	1	Parque Nacional Natural Tuparro	8%
DTAO	1	DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales	8%
DTPA	1	Santuario de Fauna y Flora Malpelo	8%
NIVEL CENTRAL	7	Grupo de Planeación del Manejo	28%
		Grupo de Asuntos Internacionales y de Cooperación	8%
		Grupo de Gestión Humana	8%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	8%
		Oficina Asesora Jurídica	8%
TOTAL	**12**	**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 junio del 2025 fueron: Nivel Central (Grupo de Planeación del Manejo).

De las 454 PQRSDF, no se ha dado respuesta a 91 radicados que equivalen al 20% del total, a continuación, se presentan las unidades de decisión:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	**19**	DTCA - Dirección Territorial Caribe	7%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo	4%
		Parque Nacional Natural Tayrona	8%
		Parque Nacional Natural Old Providence	2%
DTOR	**1**	DTOR - Dirección Territorial Orinoquia	1%
DTAO	**8**	DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales	3%
		Parque Nacional Natural Los Nevados	6%
DTPA	**4**	DTPA - Dirección Territorial Pacifico	1%

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
		Parque Nacional Natural Farallones de Cali	3%
DTAN	**1**	Parque Nacional Natural El Cocuy	1%
NIVEL CENTRAL	**58**	Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1%
		Oficina Asesora de Planeación	1%
		Grupo de Contratos	2%
		Grupo de Gestión Humana	9%
		Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental	3%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación	14%
		Oficina Asesora Jurídica	13%
		Grupo de Comunicaciones	3%
		Grupo de Procesos Corporativos	2%
		Subdirección de Administrativa y Financiera	1%
		Grupo de Predios	4%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	7%
		Grupo de Asuntos Internacionales y de Cooperación	1%
		Grupo de Planeación del Manejo	3%
TOTAL	**91**	**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 PQRSDF 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 trasmitir 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

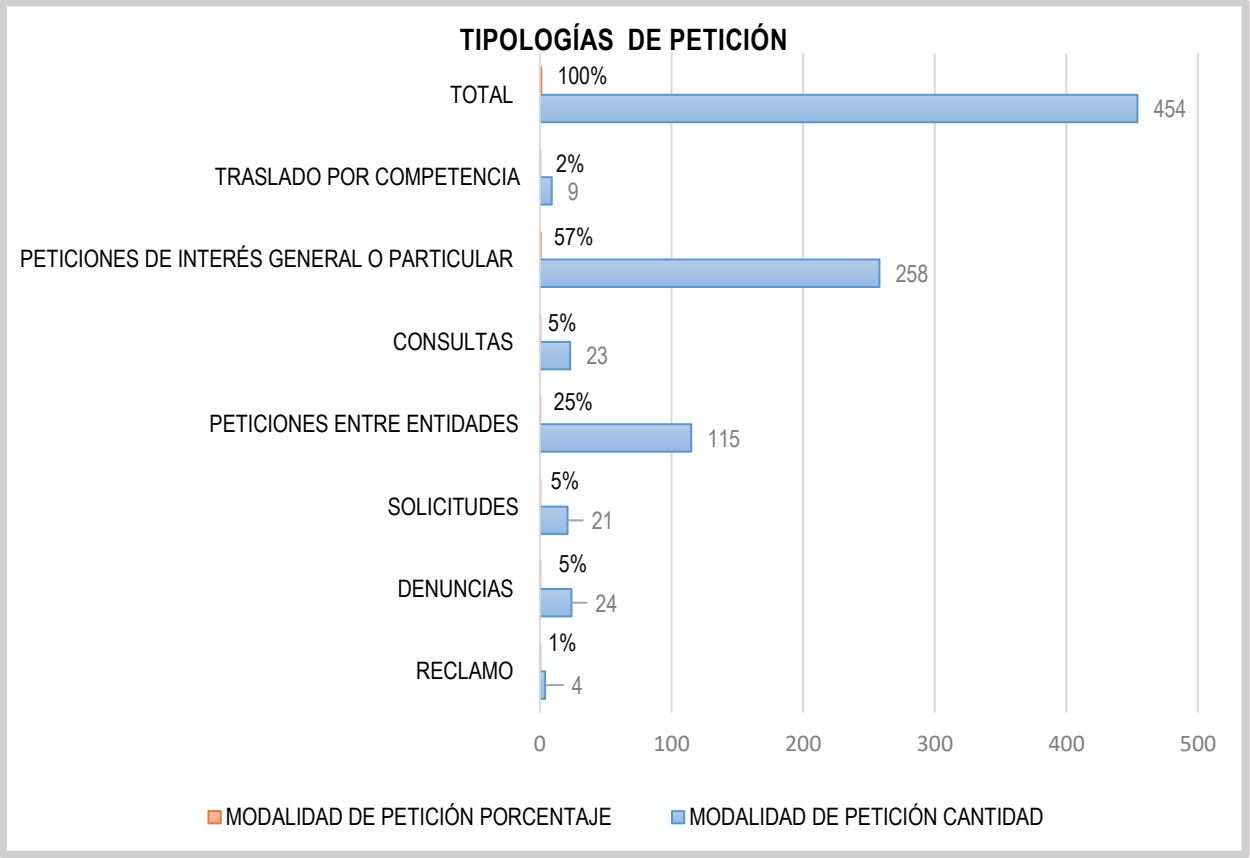


Gráfico No 2. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

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 evaluado del 01 de junio al 30 de junio del 2025, se identificó que las modalidades de petición con mayor frecuencia son la Petición de Interés General o Particular con un 57% y la Petición entre Entidades con un 25%, 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

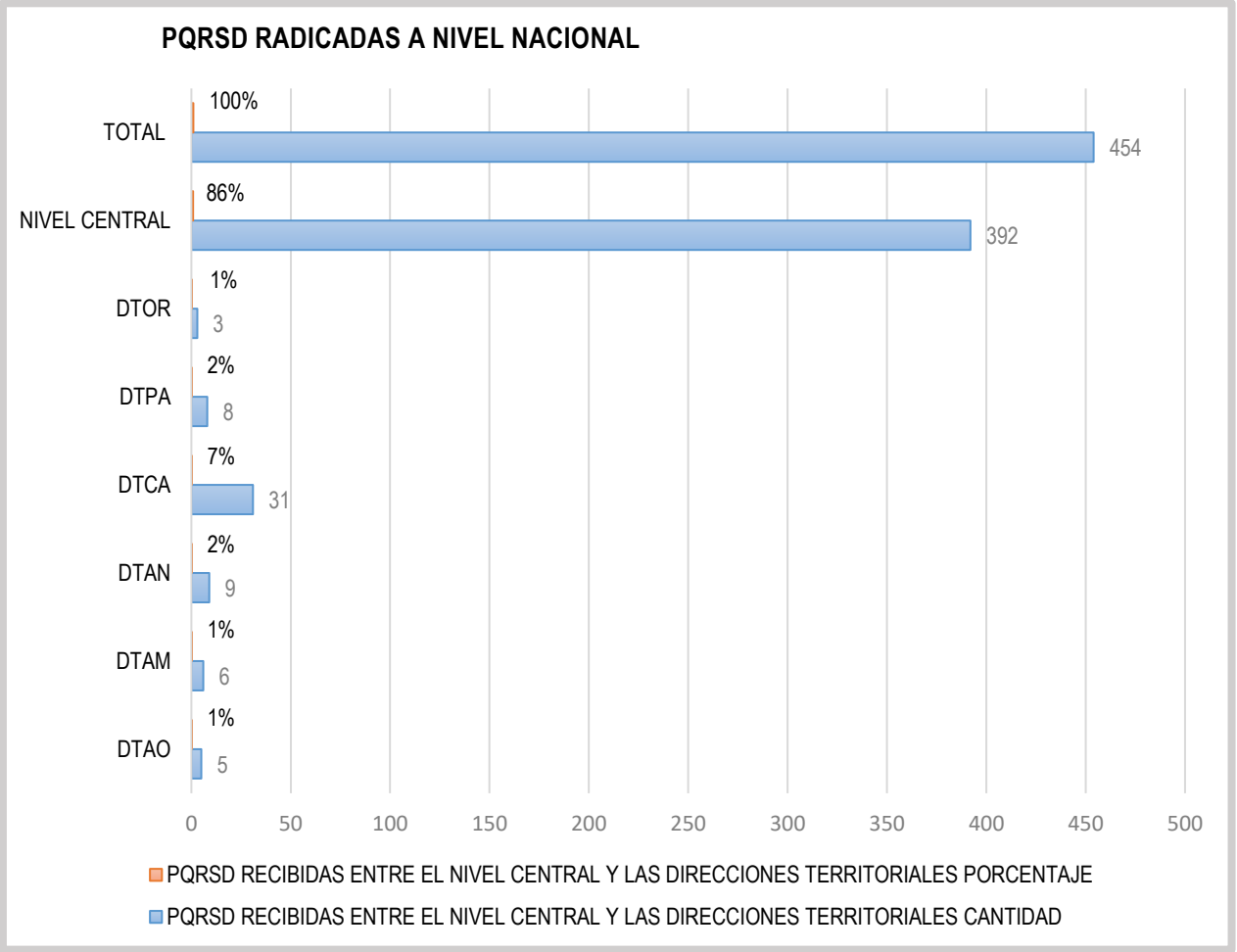


Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo verificado se radicaron 454 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 392 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 31, lo que permite establecer que él 86% 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.

GRAFICA No 4 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN

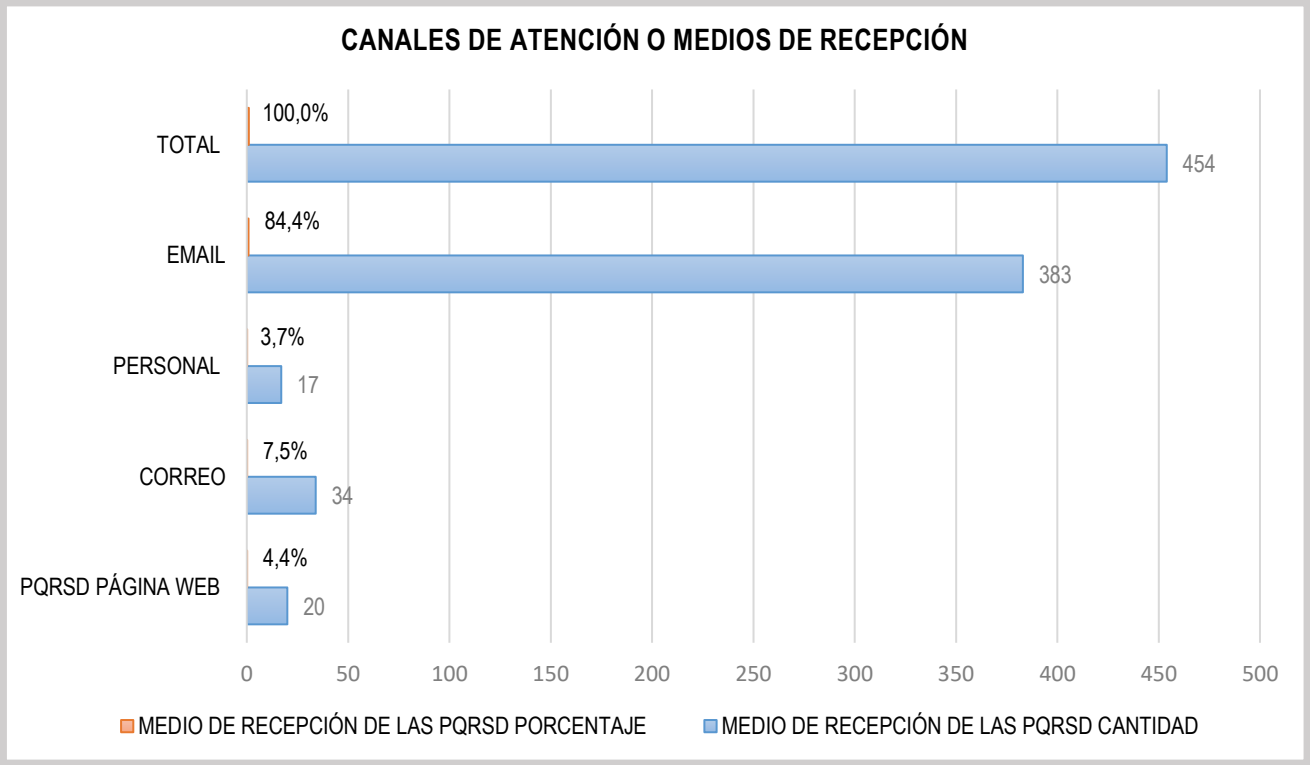


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSD.

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 81,8% que equivalen a 471 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 PQRSDF, 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.

3. ANÁLISIS 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.

- Protocolos de Servicios al Ciudadano vigencia 2021, Código A7-PT-1 en su última versión del 04 de diciembre del 2023.

- Procedimiento de Tramite 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 MAYO DE 2025:

El Grupo de Control Interno, con el fin de realizar seguimiento a las PQRSDF que no presentaron respuesta en el mes anterior (mayo), evidenció en el presente periodo (junio) del 2025 que de 103 peticiones recepcionadas en el mes de mayo del 2025, 12 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
20254700048902	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252201247461	25-06-2025
20254700048402	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.	20256500003511	17-06-2025
20254700048332	PNN AMACAYACU.	20255120000491	10-06-2025
20254700047372	PNN AMACAYACU.	20255120000491	10-06-2025
20254700047112	PNN OLD PROVIDENCE	20256690000061	09-03-2025
20254700044272	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000751	21-06-2025
20254700044072	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000741	20-06-2025
20254700043082	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000761	20-06-2025
20254700040952	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000731	20-06-2025
20254700040572	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD.	20253001137831	11-06-2025
20254700039902	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000721	20-06-2025
20254700039732	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.	20256560003601	20-06-2025

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 junio del 2025 como se relaciona a continuación:

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
20254700048722	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700048182	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20254700047202	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700046262	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700044192	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
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
20254700040402	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700039882	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700039752	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700039552	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700039132	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
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"*

  (…) ***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 Envió, Fecha de Envió, en términos diligenciado totalmente, ni se evidencia informe de seguimiento de PQRSD 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.

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 PQRSDF, 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 PQRSDF, no tienen actualizaciones vigentes (2023-2024).

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF

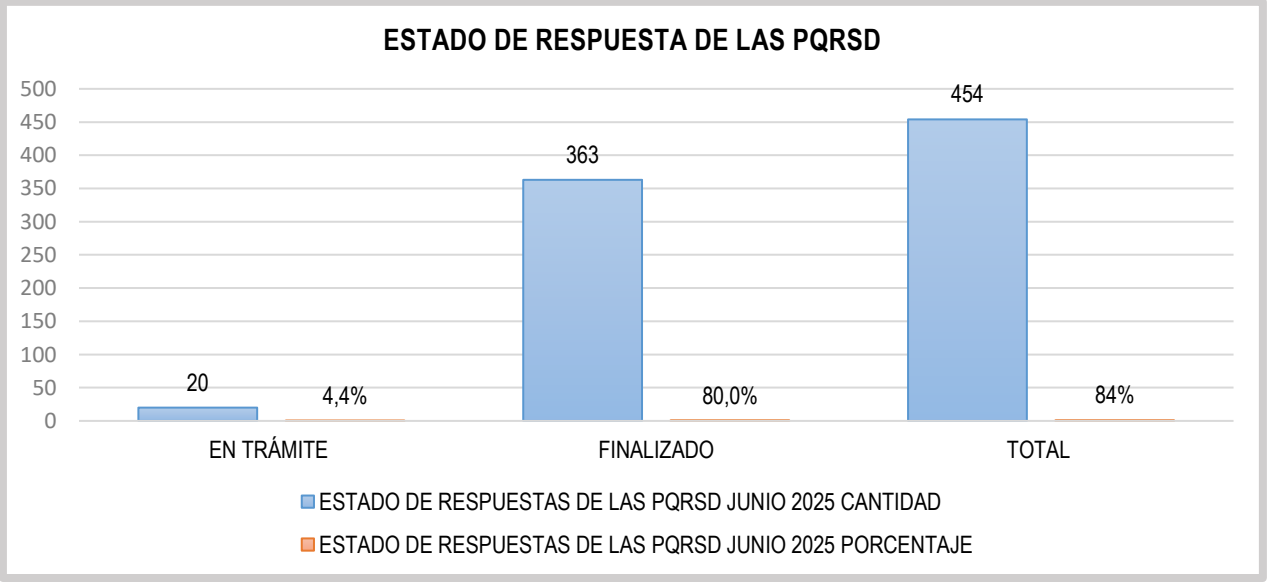


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.

Según la gráfica se evidencia que, de las 454 solicitudes radicadas en el mes de junio del 2025, 351 equivalentes al 77% fueron contestadas en términos, 12 radicados que equivalen al 3%, se respondieron extemporáneamente y 91 que equivalen al 20%, no tiene respuesta a la fecha de elaboración del presente informe como se relaciona a continuación:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20257060001392	Sin respuesta.	DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES
20256720001192	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001172	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256690000132	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL OLD PROVIDENCE
20256660000272	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256610001812	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610001802	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610001782	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610001772	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610001742	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20256610001712	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20256610001682	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20256610001652	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20256580001672	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20256000001492	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20255680070832	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20254700072462	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700072412	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700072382	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700072362	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700072292	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700072272	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700072242	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700072222	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700072192	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700072172	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700072052	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700072032	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700072022	Sin respuesta.	DTOR - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700072012	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS
20254700071982	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700071972	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700071872	Sin respuesta.	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
20254700071832	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700071812	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700071802	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700071652	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700071582	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700071562	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700071492	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700071412	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700071382	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700071142	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700071122	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700071082	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700071012	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700070732	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700070572	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700070532	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700070502	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700070352	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700070222	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700070062	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700069912	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700069782	Sin respuesta.	GRUPO DE ASUNTOS INTERNACIONALES Y COOPERACION
20254700069662	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700069582	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700069472	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700069452	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS
20254700069362	Sin respuesta.	GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS
20254700069212	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700068882	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
20254700068822	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700068632	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700068562	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700068522	Sin respuesta.	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO
20254700068502	Sin respuesta.	DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES
20254700068332	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700068272	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700068072	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700068032	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700068022	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700067112	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700066842	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700066752	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700066732	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700066132	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700065812	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700065022	Sin respuesta.	DTAO - DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES
20254700064932	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700064682	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700064312	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700063952	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700063522	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL OLD PROVIDENCE

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700063302	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700063292	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700063262	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700063012	Sin respuesta.	GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS
20254700062782	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700062772	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700062612	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA

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 454 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
20256760000112	03/06/2025	2025	6	2025-06-10	2025-06-03	-19

Al analizar el radicado 20256760000112 del 03 de junio de 2025, los días de desfase en cuanto a la fecha de la respuesta generada, no corresponden teniendo en cuenta que se radicó el 03-06-2025 y el archivo Excel remitido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, establece **(-19)** 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 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 PQRSDF 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 evidencian avances 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 junio del 2025, se identificó que un 23% de las PQRSDF radicadas fueron de manera extemporánea y sin respuesta, presentando una disminución del 10% en comparación con el periodo anterior al mes de mayo del 2025, que fue del 33%.

Aprobado por:

GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

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