PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF
VIGENCIA: DEL 01 MAYO AL 31 DE MAYO DEL 2025.

Bogotá D.C., 09 de junio 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 (…)."*; en 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";* en 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 en 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 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, 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 PQRSD del Gestor Documental Orfeo, del 01 al 31 de mayo 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, Denuncias y Felicitaciones 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 mayo al 31 de mayo 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 31 de mayo de 2025, se recibieron 576 solicitudes de acceso a la información pública.

Con el fin de verificar que las PQRSDF del 01 de mayo al 31 de mayo 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 PQRSDF

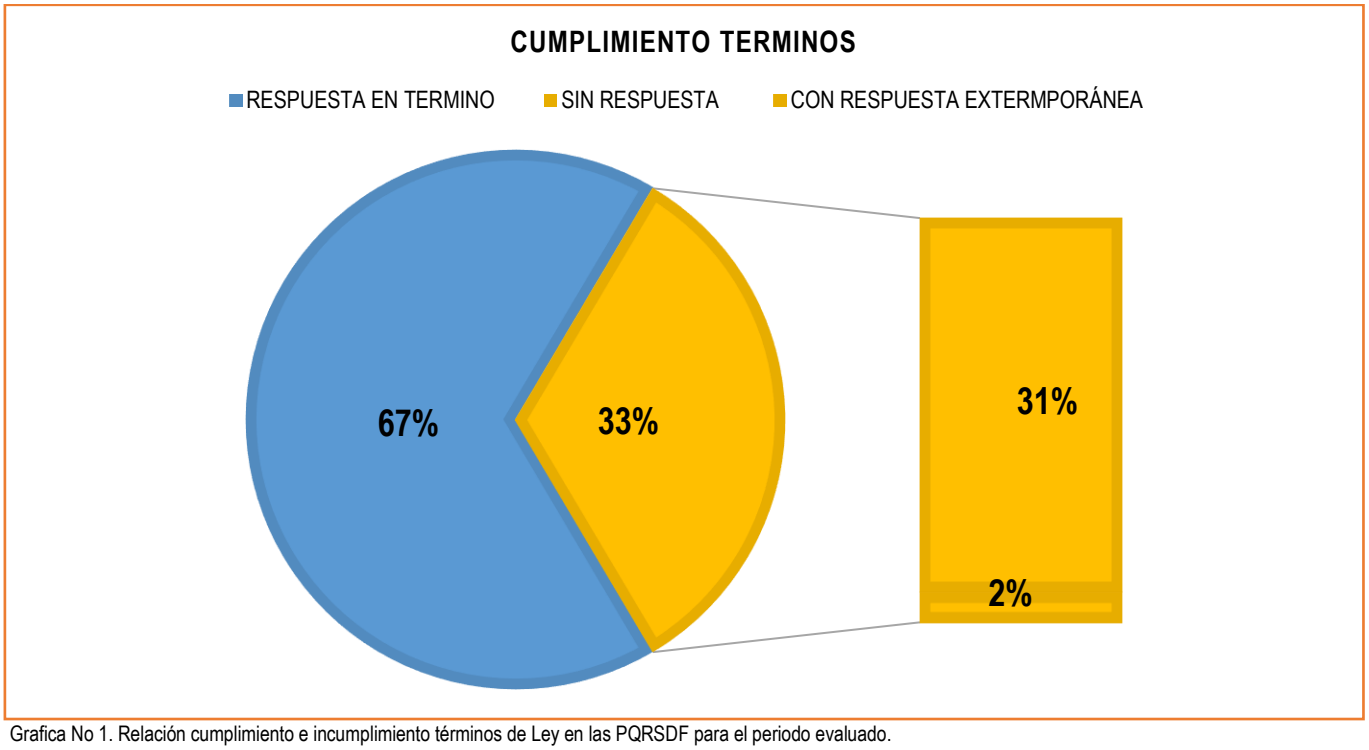
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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 mayo al 31 de mayo del 2025, se recibieron quinientas setenta y seis (576) PQRSD, 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 386 radicados que equivalen a un 67% de los clasificados como PQRSDF, se les generó su respuesta de manera oportuna.

De igual forma, 14 radicados que equivalen al 2%, se respondieron de manera extemporánea y 176 que corresponden al 31%, 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 PQRSDF para el periodo evaluado.

De las 576 PQRSDF, se les dio respuesta extemporánea a 14 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 Sierra Nevada de Santa Marta	7%
		Parque Nacional Natural Tayrona	14%
DTOR	2	DTOR - Dirección Territorial Orinoquia	7%
		Parque Nacional Natural Sierra de la Macarena	7%
DTAO	1	Santuario de Fauna y Flora Galeras	7%
DTAM	1	Parque Nacional Natural La Paya	7%
NIVEL CENTRAL	7	Grupo de Planeación del Manejo	7%
		Oficina Asesora Jurídica	7%
		Grupo de Gestión Humana	15%
		Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental	15%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	7%
TOTAL	**14**	**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 mayo del 2025 fueron: Nivel Central (Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental y el Grupo de Gestión Humana), de igual forma el Parque Nacional Natural Tayrona de la Dirección Territorial Caribe.

De las 576 PQRSDF, no se ha dado respuesta a 176 radicados que equivalen al 31% del total, a continuación, se presentan las unidades de decisión:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	**31**	DTCA - Dirección Territorial Caribe	3%
		Vía Parque Isla de Salamanca-VIPIS	3%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo	1%
		Parque Nacional Natural Paramillo	1%
		Parque Nacional Natural Tayrona	8%
		Parque Nacional Natural Sierra Nevada de Santa Marta	1%

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTOR	**3**	Parque Nacional Natural Chingaza	1%
		DTOR - Dirección Territorial Orinoquia	1%
DTAO	**4**	DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales	1%
		Parque Nacional Natural Los Nevados	1%
		Santuario de Fauna y Flora Galeras	1%
DTPA	**6**	DTPA - Dirección Territorial Pacifico	1%
		Parque Nacional Natural Gorgona	1%
		Parque Nacional Natural Farallones de Cali	2%
		Parque Nacional Natural Utría	1%
DTAM	**6**	DTAM - Dirección Territorial Amazonia	2%
		Parque Nacional Natural Serranía de Chiribiquete	1%
DTAN	**7**	DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales	2%
		Parque Nacional Natural El Cocuy	2%
NIVEL CENTRAL	**118**	Grupo de Comunicaciones	1%
		Oficina Asesora de Planeación	1%
		Grupo de Predios	1%
		Grupo de Gestión Humana	12%
		Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental	8%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación	27%
		Oficina Asesora Jurídica	6%
		Grupo de Atención al Ciudadano	2%
		Subdirección de Administrativa y Financiera	1%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	3%
		Grupo de Planeación del Manejo	4%
TOTAL	**176**	**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 Procedimiento e Instructivo, 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

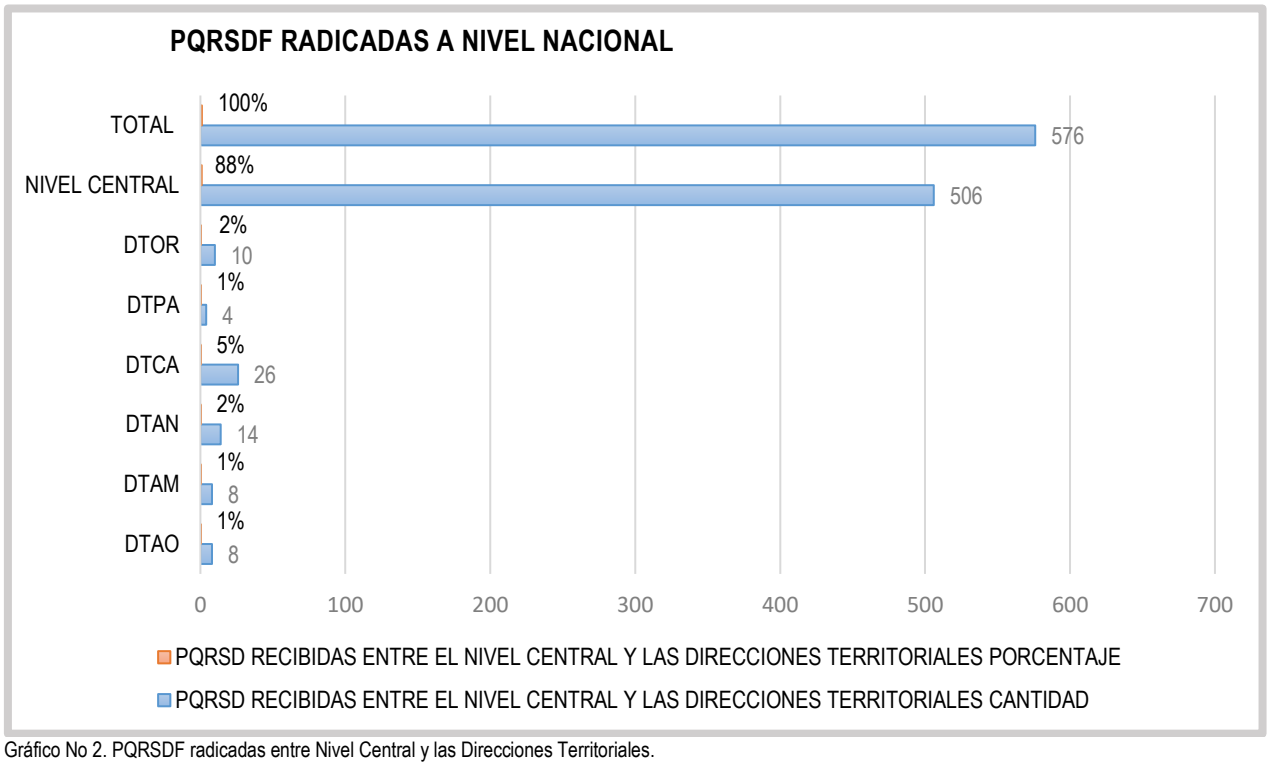


Gráfico No 2. PQRSDF radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

La gráfica No. 2 permite identificar la cantidad y el peso porcentual, referente a las peticiones que fueron radicadas conforme al gestor documental Orfeo, tanto en el Nivel Central y Direcciones Territoriales.

En el periodo verificado se radicaron 576 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 506 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 26, lo que permite establecer que él 88% 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 3 PETICIONES RADICADAS A NIVEL CENTRAL Y NIVEL TERRITORIAL

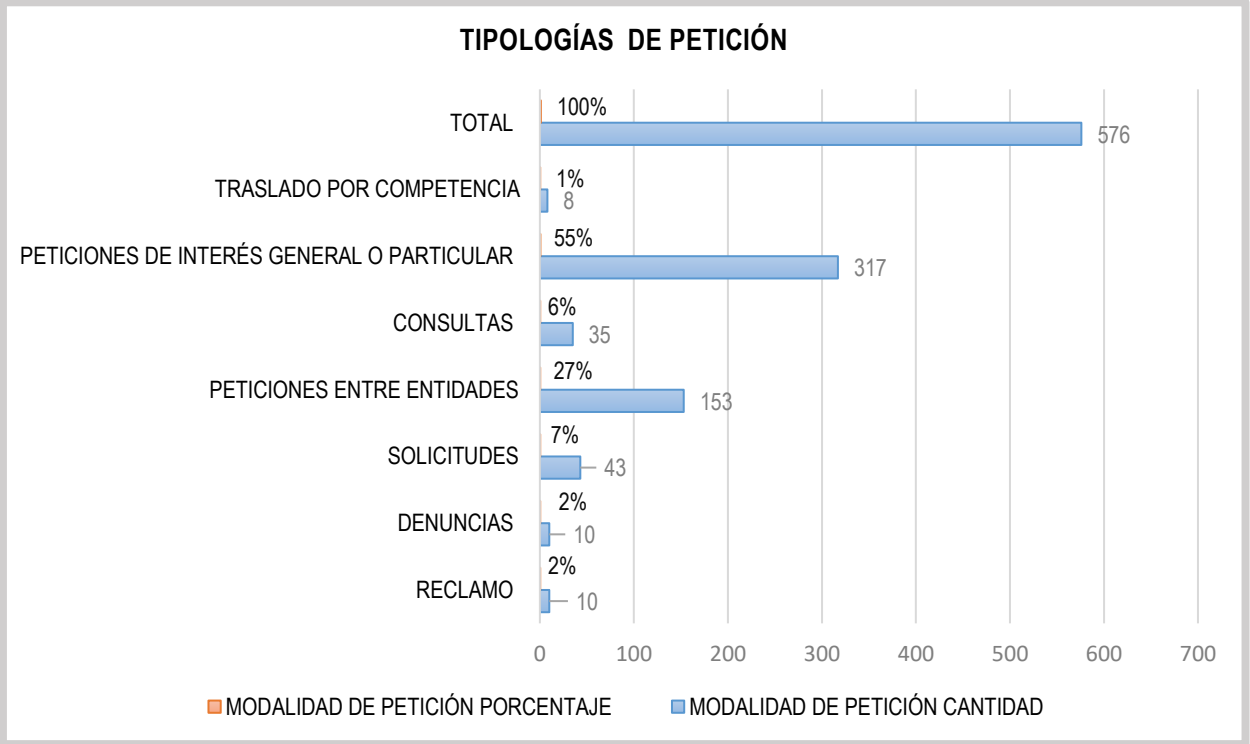


Gráfico No 3 Tipologías de Petición.

En el periodo evaluado del 01 de mayo al 31 de mayo del 2025, se identificó que las modalidades de petición con mayor frecuencia son la Petición de Interés General o Particular con un 55% y la Petición entre Entidades con un 27%, 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 4 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN

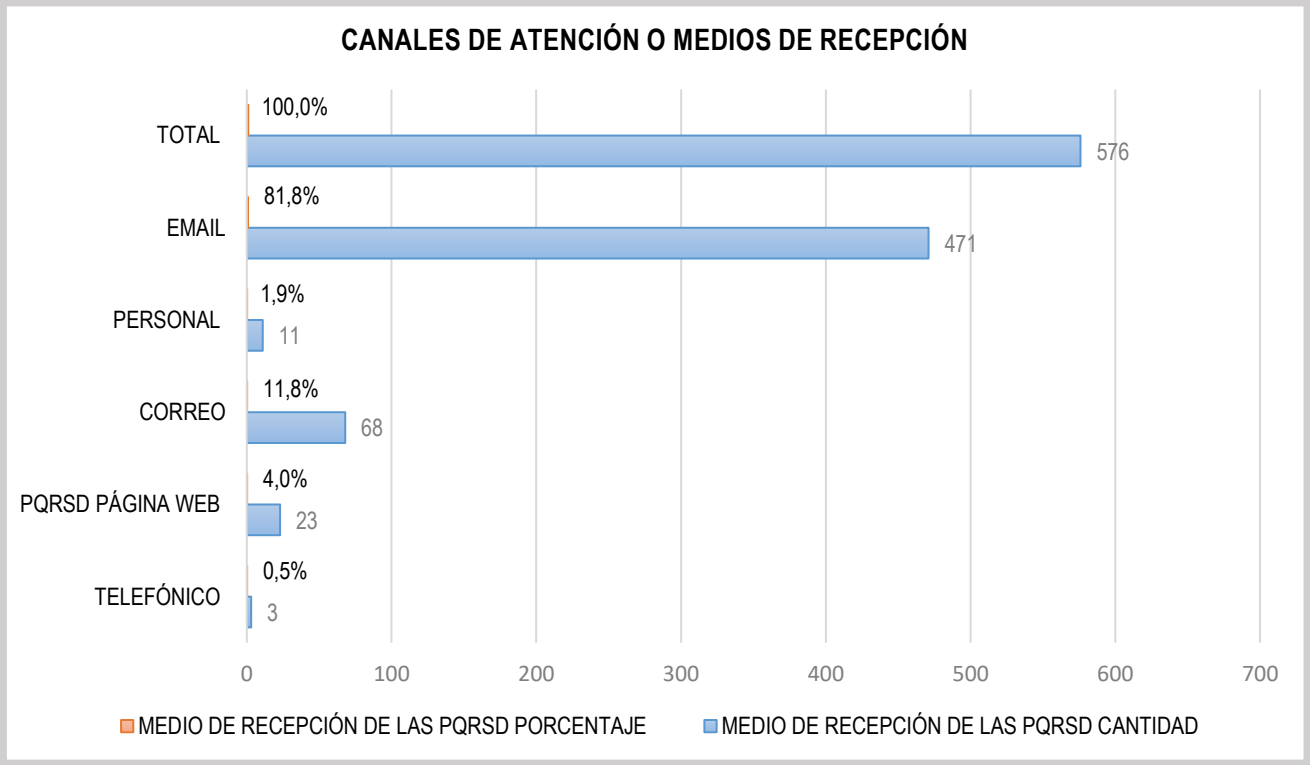


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSDF.

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 ABRIL DE 2025:

El Grupo de Control Interno, con el fin de realizar seguimiento a las PQRSDF que no presentaron respuesta en el mes anterior (abril), evidenció en el presente periodo (mayo) del 2025 que de 103 peticiones recepcionadas, 59, 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
20256770000291	VIA PARQUE ISLA DE SALAMANCA.	20256770000291	26-04-2025
20256770000281	VIA PARQUE ISLA DE SALAMANCA.	20256770000281	25-04-2025
20256770000251	VIA PARQUE ISLA DE SALAMANCA.	20256770000251	22-04-2025
20256770000221	VIA PARQUE ISLA DE SALAMANCA.	20256770000221	09-04-2025
20256720000722	PNN TAYRONA.	20256720002951	19-05-2025
20256720000712	PNN TAYRONA.	20256720002941	16-05-2025
20256720000702	PNN TAYRONA.	20256720002981	20-05-2025
20256720000672	PNN TAYRONA.	20256720003261	04-06-2025
20256660000142	PNN CORALES DEL ROSARIO.	20256660001031	2-05-2025
20256000000802	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES.	20256040003851	05-06-2025
20255700000321	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES.	20255700000321	14-04-2025
20255120049572	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL.	20252301050401	29-05-2025
20254700049542	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.	20252400952641	16-05-2025

No RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20254700048842	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL.	20252300983861	20-05-2025
20254700048692	OFICINA ASESORA JURIDICA.	20251300973501	19-05-2025
20254700048152	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA IGUAQUE.	20255730000821	16-05-2025
20254700048122	PNN FARALLONES DE CALI.	20257660005701	29-05-2025
20254700048102	PNN LOS NEVADOS.	20256200002501	16-05-2025
20254700048022	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL.	20252300973341	19-05-2025
20254700048012	OFICINA ASESORA JURIDICA.	20251301001701	22-05-2025
20254700047932	GRUPO PLANEACIÓN DEL MANEJO.	20252200973451	19-05-2025
20254700047702	PNN SIERRA DE LA MACARENA.	20257170000451	21-05-2025
20254700047592	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA CORCHAL.	20256740000051	21-05-2025
20254700047482	PNN FARALLONES DE CALI.	20257660005261	19-05-2025
20254700047422	GRUPO PLANEACIÓN DEL MANEJO.	20252201081451	05-06-2025
20254700047152	PNN FARALLONES DE CALI.	20257660005691	29-05-2025
20254700046822	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL.	20252300987491	21-05-2025
20254700046552	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO.	20252200973461	19-05-2025
20254700046272	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000341	19-05-2025
20254700045852	DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUIA.	20257030002501	08-05-2025
20254700045832	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA.	20254400794391	24-04-2025
20254700045642	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000371	22-05-2025
20254700045552	OFICINA ASESORA JURIDICA.	20251301052261	29-05-2025
20254700045452	PNN LOS NEVADOS	20256200002241	07-05-2025
20254700045442	GRUPO PLANEACIÓN DEL MANEJO.	20252201016161	23-05-2025
20254700045342	GRUPO PLANEACIÓN DEL MANEJO.	20252200973441	19-05-2025
20254700044892	SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD.	20253000865541	06-05-2025
20254700043662	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000311	19-05-2025
20254700043592	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000361	20-05-2025
20254700043392	DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUIA.	20257030002471	08-05-2025
20254700043282	OFICINA GESTIÓN DEL RIESGO.	20251501042431	28-05-2025
20254700043272	OFICINA ASESORA JURIDICA.	20251300971651	19-05-2025
20254700043222	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA CORCHAL.	20256740000061	28-05-2025
20254700042912	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000291	19-05-2025
20254700042812	PNN TAMA.	20255710000081	19-05-2025
20254700042782	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20256740000051	23-05-2025
20254700042642	PNN TAYRONA.	20256720002921	16-05-2025
20254700042562	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000301	19-05-2025
20254700042312	PNN LOS NEVADOS.	20256200002871	27-05-2025
20254700042302	PNN EL TUPARRO.	20257210000251	23-05-2025
20254700042182	PNN LOS NEVADOS.	20256200002611	19-05-2025
20254700042152	PNN LOS NEVADOS.	20256200002951	28-05-2025
20254700041992	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000271	19-05-2025
20254700039322	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000551	04-06-2025
20254700039262	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000541	04-06-2025
20254700039202	OFICINA ASESORA JURIDICA.	20252300996211	21-05-2025
20254700038472	GRUPO DE CONTROL INTERNO.	20251201029341	27-05-2025

No RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20254700038232	GRUPO PLANEACIÓN DEL MANEJO.	20252201077671	04-06-2025
20254700037482	GRUPO DE CONTROL INTERNO.	20251201025171	26-05-2025

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

Es importante precisar que, a la fecha de este informe, se observa que 44 peticiones recepcionadas; no presentan respuesta en el Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida en el mes de mayo 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
20254700048902	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700048722	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700048402	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL PARAMILLO
20254700048332	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL AMACAYACU
20254700048182	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20254700047372	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL AMACAYACU
20254700047202	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700047112	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL OLD PROVIDENCE AND MC BEAN
20254700046262	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700044272	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700044192	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700044072	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
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
20254700043082	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
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
20254700040952	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700040712	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700040572	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700040452	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700040402	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700039902	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700039882	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700039752	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700039732	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
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 mayo 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 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.

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 PQRSD

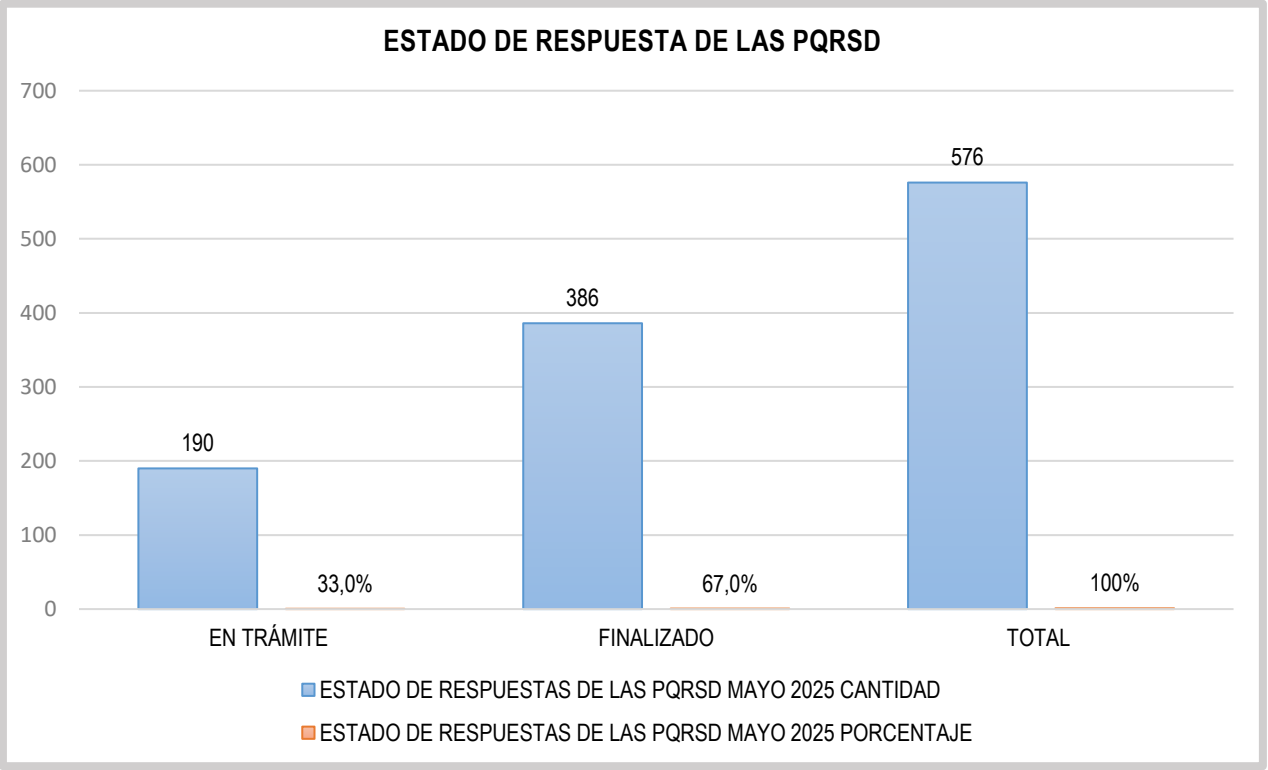


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSDF.

Según la gráfica se evidencia que, de las 576 solicitudes radicadas en el mes de mayo del 2025, 386 equivalentes al 67% fueron contestadas en términos, 14 radicados que equivalen al 2%, se respondieron extemporáneamente y 176 que equivalen al 31%, no tiene respuesta a la fecha de elaboración del presente informe como se relaciona a continuación:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20256770000391	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA
20256770000361	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA
20256770000331	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA
20256770000321	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA
20256720000992	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720000982	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720000932	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720000892	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720000832	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256660000182	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256660000152	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20256610001532	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20256610001502	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610001452	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610001442	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610001332	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20256270000572	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA GALERAS
20255700000461	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20255680059432	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255680057552	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255680057502	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255540053642	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20255540052632	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20255170062082	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHIRIBIQUETE
20255170057612	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHIRIBIQUETE
20254700062052	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700062032	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700062012	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700062002	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700061992	Sin respuesta.	ATENCION AL CIUDADANO
20254700061962	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA
20254700061952	Sin respuesta.	DTOR - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700061862	Sin respuesta.	DTOR - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700061852	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061832	Sin respuesta.	DTAM - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700061812	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061802	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061782	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700061772	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061712	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061702	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061692	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700061682	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061662	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061652	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061642	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061632	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061622	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL GORGONA
20254700061612	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061602	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061592	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061582	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061542	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061532	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700061492	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061462	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA NEVADA DE SANTA MARTA

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700061442	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700061412	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061392	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061352	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700061322	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700061302	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061292	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700061272	Sin respuesta.	DTAO - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700061262	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061252	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700061212	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061192	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700061182	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061072	Sin respuesta.	ATENCION AL CIUDADANO
20254700061032	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700061022	Sin respuesta.	DTAM - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700060982	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700060952	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700060882	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700060862	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700060832	Sin respuesta.	ATENCION AL CIUDADANO
20254700060782	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700060772	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700060742	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700060732	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL UTRIA
20254700060712	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700060672	Sin respuesta.	DTAM - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700060662	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA NEVADA DE SANTA MARTA
20254700060652	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700060642	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700060582	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700060572	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700060522	Sin respuesta.	DTAM - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700060502	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700060482	Sin respuesta.	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO
20254700060472	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
20254700060412	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700060362	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700060352	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700060302	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700060162	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700060122	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700060022	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700060012	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700059982	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700059972	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700059962	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700059952	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700059942	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700059872	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700059862	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700059842	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700059742	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700059662	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700059552	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700059492	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700059462	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700059442	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA
20254700059392	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700059382	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700059372	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700059362	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700059302	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700058822	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700058772	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700058392	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700058332	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700058272	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700058192	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700058132	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700058002	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700057992	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700057912	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700057902	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700057862	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700057802	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700057652	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700057622	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20254700057542	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700057532	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700057462	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700057422	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700057352	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700057302	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700057262	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700057242	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700057072	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700057052	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700057002	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700056972	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700056942	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700056912	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700056902	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700056862	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700056612	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700056582	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700056492	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700056472	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700056442	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700056202	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700056102	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700056082	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700056072	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700055992	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700055592	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700055522	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700055472	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700055422	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700055232	Sin respuesta.	DTAN - ADMINISTRATIVA
20254700054472	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA
20254700054412	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700053922	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL PARAMILLO
20254700053762	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700053422	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700052792	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700052752	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700052642	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700051682	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700050242	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700049702	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION

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 mayo del 2025, se evidencia que fueron atendidas 386 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
20254700049862	02/05/2025	2025	5	2025-05-16	2025-05-02	-13

Al analizar el radicado 20254700049862 del 02 de mayo de 2025, los días de desfase en cuanto a la fecha de la respuesta generada, no corresponden teniendo en cuenta que se radicó el 02-05-2025 y el archivo Excel remitido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, establece **(-13)** 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, denuncias y felicitaciones; 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 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 mayo del 2025, se identificó que un 33% de las PQRSDF radicadas fueron de manera extemporánea y sin respuesta, presentando un aumento del 11% en comparación con el periodo anterior al mes de abril del 2025, que fue del 22%.

Aprobado por:

GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Raymon Sales Contreras- Técnico Administrativo
Revisado por: Gladys Espitia Peña. – Coordinadora de Grupo Control Interno