

Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

# PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA DIRECCIÓN GENERAL

**GRUPO DE CONTROL INTERNO** 

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

Bogotá D.C., 15 de septiembre de 2025



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, 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, RECLAMOS Y FELICITACIONES, 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 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, 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 PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), A7 IN 02 versión 1 del 29/12/2023.
- Matriz de PQRSDF del Gestor Documental Orfeo, del 01 al 31 de agosto 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.".



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, 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 agosto al 31 de agosto del 2025.

#### RESULTADOS DE LA EVALUACION

#### ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Publica PTEP 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 agosto de 2025, se recibieron 514 solicitudes de acceso a la información pública.

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



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 Parti- cular	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 infor- mación 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 autori- dades	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 ciuda- dano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo datos persona- les	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modi- ficar, rectificar, y actualizar la información personal que re- posa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012,	15 días hábiles
Consulta datos persona- les	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la in- formación 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.



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

#### ÁNALISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PORSD

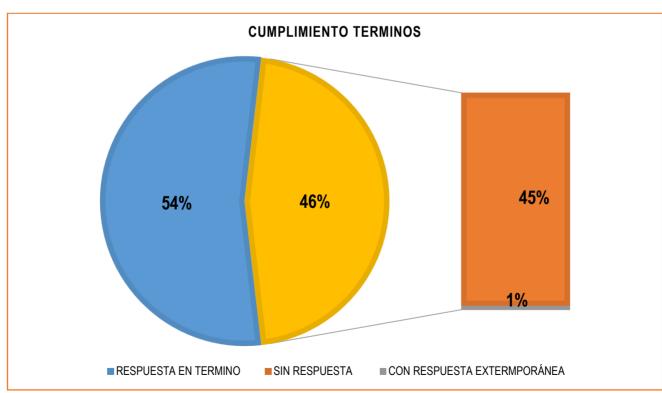
#### 1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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 agosto al 31 de agosto del 2025, se recibieron quinientas catorce (514) 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 276 radicados que equivalen a un 54% de los clasificados como PQRSDF, se les generó su respuesta de manera oportuna.

De igual forma, 4 radicados que equivalen al 1%, se respondieron de manera extemporánea y 234 que corresponden al 45%, 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.



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

De las 514 PQRSDF, se les dio respuesta extemporánea a 4 que equivalen al 1% 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	1	Santuario de Fauna y Flora Flamencos	25%
		Grupo de Planeación del Manejo	25%
NIVEL CENTRAL	3	Oficina Asesora Jurídica	25%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación	25%
TOTAL	4	TOTAL	100%

Tabla No 2. Incumplimientos por dependencias con respuesta extemporánea

En la tabla No. 2, se evidencian las dependencias con el mayor número de radicados con respuestas extemporáneas para el mes de agosto del 2025.

De las 514 PQRSDF, no se ha dado respuesta a 234 radicados que equivalen al 45% del total, a continuación, se presentan las unidades de decisión:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
		DTCA - Dirección Territorial Caribe	4%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo	3%
DTCA	32	Parque Nacional Natural Old Providence	1%
		Parque Nacional Natural Tayrona	5%
		Vía Parque Isla de Salamanca	1%
	4	DTOR - Dirección Territorial Orinoquia	1%
DTOR		Parque Nacional Natural Chingaza	1%
		Parque Nacional Natural Sumapaz	1%
		DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales	1%
DTAO	8	Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya	1%
		Parque Nacional Natural Los Nevados	1%
DTDA	6	DTPA - Dirección Territorial Pacifico	1%
DTPA	Ū	Parque Nacional Natural Farallones de Cali	1%



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
		Santuario de Fauna y Flora Malpelo	1%
		Parque Nacional Natural Utria	1%
DTAM	0	Parque Nacional Natural Amacayacu	1%
DTAM	2	Parque Nacional Natural Yaigojé Apaporis	1%
		Parque Nacional Natural El Cocuy	1%
		Santuario de Fauna y Flora Iguaque	1%
DTAN	8	Parque Nacional Natural Catatumbo	1%
		DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales	1%
		Grupo de Planeación del Manejo	12%
	174	Grupo de Gestión Financiera	1%
		Grupo de Gestión Humana	10%
		Grupo de Tramites y Evaluación Ambiental	8%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación	20%
		Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1%
NIVEL		Oficina Asesora Jurídica	9%
CENTRAL	174	Grupo de Atención al Ciudadano	3%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	1%
		Grupo de Comunicaciones	1%
		Grupo de Contratos	1%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	1%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	1%
		Grupo de Predios	1%
TOTAL	234	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



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental de manera ágil y eficiente para Parques Nacionales Naturales de Colombia".

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

#### **GRAFICA No 2 TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES**

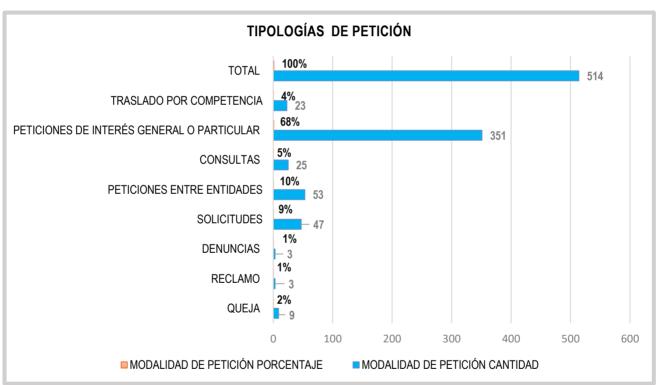


Gráfico No 2 Tipologías de Petición.

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 agosto al 31 de agosto del 2025, se identificó que las modalidades de petición con mayor frecuencia son la Petición de Interés General o Particular con un 68% y la Petición entre Entidades con un 10%, 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.



Código: El FO 19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

#### GRAFICA No 3 PETICIONES RADICADAS A NIVEL CENTRAL Y NIVEL TERRITORIAL

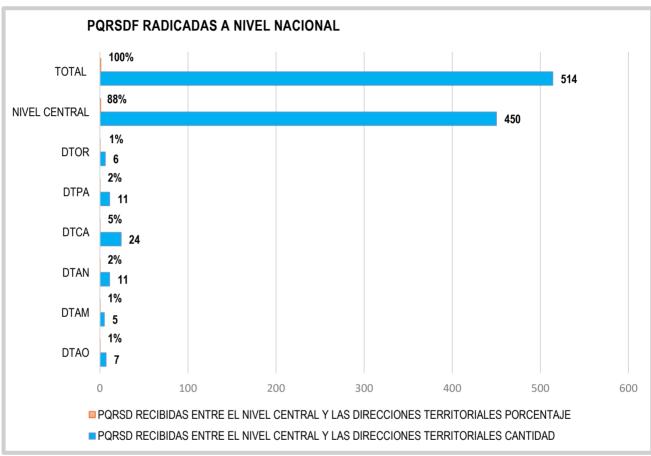


Gráfico No 3. PQRSD radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

En el periodo verificado del 01 de agosto al 31 de agosto del 2025, se radicaron 514 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 450 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 24, 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.



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

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

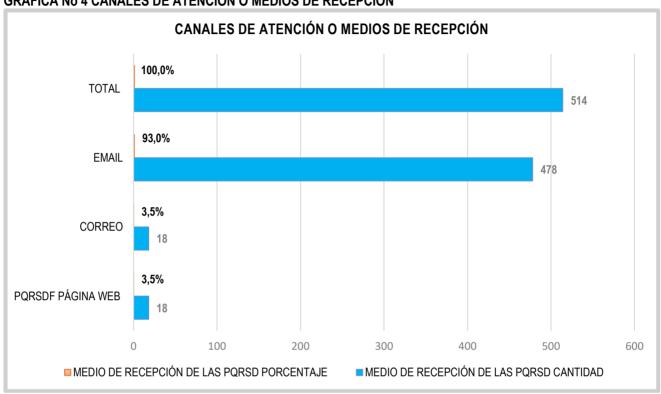


Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSDF.

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 y felicitaciones, es el email, con un 93, 0% que equivalen a 478 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 <u>buzon.correspondencia@parquesnacionales.gov.co</u>, 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 PNNC, indica los canales de atención de la entidad.



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

#### 3. ANÁLISIS CRITERIOS DE RESPUESTA DE PORSDE

#### **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 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 JULIO DE 2025:

El Grupo de Control Interno, con el fin de realizar seguimiento a las PQRSDF que no presentaron respuesta en el mes anterior (julio), evidenció en el presente periodo (agosto) del 2025 que, de 236 peticiones recepcionadas en el mes de julio del 2025, Doscientos cinco (205) 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
20254700085522	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	20254701663061	15-08-2025
20254700081932	DIRECCIÓN TERRITORIAL PACIFICO	20257500009501	08-08-2025
20254700079652	DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONIA	20255050000701	05-08-2025
20254700039882	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES	20255530001571	05-08-2025
20255540084912	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES	20255530001581	11-08-2025
20256000002052	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	20256030005341	01-08-2025
20254700085972	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	20256030005501	06-08-2025
20254700085562	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	20256040005401	04-08-2025
20254700082032	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	20256040005411	04-08-2025
20256610001932	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	20256500002053	22-07-2025
20256610002202	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	20256530004921	08-08-2025
20256610002192	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	20256530004921	08-08-2025
20254700085172	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	20256530005131	22-08-2025
20254700084382	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	20256530005061	20-08-2025



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

No RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20257060001582	DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUIA	20257030003841	11-07-2025
20255540085992	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.	20252401616151	11-08-2025
20254700082402	DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUIA	20257030004631	01-08-2025
20254700083552	DIRECCIÓN TERRITORIAL PACIFICO	20257500009811	11-08-2025
20254700078682	DIRECCIÓN TERRITORIAL PACIFICO	20257500009281	05-08-2025
20254700072802	GRUPO DE COMUNICACIONES.	20251020000881	25-08-2025
20255540082962	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.	20252401598891	08-08-2025
20254700086022	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401631171	12-08-2025
20254700086002	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401704701	22-08-2025
20254700085742	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401684151	20-08-2025
20254700085662	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401601231	08-08-2025
20254700085642	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401615971	11-08-2025
20254700085632	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401601151	08-08-2025
20254700085592	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401704631	22-08-2025
20254700085552	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401651721	14-08-2025
20254700085382	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401680061	19-08-2025
20254700085342	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401684081	20-08-2025
20254700085232	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401684031	20-08-2025
20254700085222	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401606001	08-08-2025
20254700085142	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401589711	06-08-2025
20254700085112	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401602521	08-08-2025
20254700085082	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401676181	19-08-2025
20254700085002	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401676211	19-08-2025
20254700084982	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401605181	08-08-2025
20254700084972	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401672411	19-08-2025
20254700084962	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401672811	19-08-2025
20254700084952	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401677881	19-08-2025
20254700084872	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401604741	08-08-2025
20254700084532	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401604601	08-08-2025
20254700084502	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401585581	06-08-2025
20254700084492	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401585291	06-08-2025
20254700084462	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401673031	19-08-2025
20254700084302	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401584721	06-08-2025
20254700084162	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401593891	06-08-2025
20254700084022	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401592321	06-08-2025
20254700083982		20252401592051	06-08-2025
20254700083972	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401607081	08-08-2025
20254700083902	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401680331	19-08-2025
20254700083862	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401680331	19-08-2025
20254700083852	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401631741	12-08-2025
20254700083812	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559411	01-08-2025
20254700083722	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401631661	12-08-2025
20254700083672	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401631571	12-08-2025
20254700083582	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401631471	12-08-2025



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

No RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20254700083572	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401631251	12-08-2025
20254700083522	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559401	01-08-2025
20254700083442	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401588701	06-08-2025
20254700083282	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559391	01-08-2025
20254700083172	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401601041	08-08-2025
20254700083102	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401625451	12-08-2025
20254700083062	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401591331	06-08-2025
20254700083022	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401594981	06-08-2025
20254700082992	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401591221	06-08-2025
20254700082982	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559361	01-08-2025
20254700082952	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559351	01-08-2025
20254700082942	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559341	01-08-2025
20254700082902	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559331	01-08-2025
20254700082672	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401600771	08-08-2025
20254700082662	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559321	01-08-2025
20254700082642	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559311	01-08-2025
20254700082622	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559301	01-08-2025
20254700082552	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559291	01-08-2025
20254700082382	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559281	01-08-2025
20254700082142	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401600161	08-08-2025
20254700082012	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559261	01-08-2025
20254700082002	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559241	01-08-2025
20254700081992	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401599421	08-08-2025
20254700081982	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559231	01-08-2025
20254700081912	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559221	01-08-2025
20254700081432	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559191	01-08-2025
20254700081302	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401704331	22-08-2025
20254700081182	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401599261	08-08-2025
20254700081072	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401599081	08-08-2025
20254700081012	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401599081	08-08-2025
20254700081002	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401704471	22-08-2025
20254700080952	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401581861	05-08-2025
20254700080702	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401595111	06-08-2025
20254700080472	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401594531	06-08-2025
20254700079752	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401559181	01-08-2025
	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401624251	12-08-2025
20254700081542	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252201479181	23-07-2025
20254700086032	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401607411	08-08-2025
20254700085852	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401607261	08-08-2025
20254700085582	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401597941	08-08-2025
20254700084642	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401602371	08-08-2025
20254700083822	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401601991	08-08-2025
20254700083302	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401601791	08-08-2025
20254700082692	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401651971	14-08-2025



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

No RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20254700080712	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401497691	24-07-2025
20254700080402	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401596181	06-08-2025
20254700079932	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401595931	06-08-2025
20254700079092	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401597311	06-08-2025
20254700076702	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254401597301	06-08-2025
20254700083892	GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	20254501602671	08-08-2025
20254700085822	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401616051	11-08-2025
20254700085102	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252201656931	14-08-2025
20254700083462	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252201574901	05-08-2025
20254700081552	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252201624931	12-08-2025
20254700080612	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252201624381	12-08-2025
20254700079512	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y MANEJO	20252001577841	05-08-2025
20254700073672	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252201515941	28-07-2025
20254700076002	GRUPO DE PREDIOS	20251801756871	29-08-2025
20254700080312	GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS	20254601583301	05-08-2025
20254700085842	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252301632861	12-08-2025
20254700085372	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401676111	19-08-2025
20254700085262	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401676001	19-08-2025
20254700084812	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252301626351	12-08-2025
20254700084562	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252301677431	19-08-2025
20254700084452	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252301642021	13-08-2025
20254700084152	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252301614261	11-08-2025
20254700082772	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252301620231	11-08-2025
20254700081582	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252301601931	08-08-2025
20254700078082	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252301643031	13-08-2025
20254700077622	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252301559031	01-08-2025
20254700085952	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401615401	11-08-2025
20254700085602	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401615321	11-08-2025
20254700085512	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401601341	08-08-2025
20254700085402	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401602281	08-08-2025
20254700085302	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401601681	08-08-2025
20254700085252	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401605391	08-08-2025
20254700085092	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401615391	11-08-2025
20254700084442	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251301656091	14-08-2025
20254700084332	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401603201	08-08-2025
20254700083732	GRUPO DE PREDIOS	20251801713331	24-08-2025
20254700083622	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252401605831	08-08-2025
20254700081052	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251301595061	06-08-2025
20254700079612	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251301667531	15-08-2025
20254700077962	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251301415461	15-07-2025
20254700075032	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251301411941	09-08-2025
20251301440451	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251301431701	16-07-2025
20255170085482	PNN SERRANIA DE CHIRIBIQUETE	20255170000831	14-08-2025
20254700082252	PNN CORALES DEL ROSARIO Y DE SAN BERNARDO	20256660002151	14-08-2025



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

No RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20255680085492	PNN EL COCUY	20255680002231	08-08-2025
20255680084722	PNN EL COCUY	20255680002241	11-08-2025
20255680082922	PNN EL COCUY	20255680002291	12-08-2025
20255680082262	PNN EL COCUY	20255680002171	01-08-2025
20257570005882	PNN FARALLONES DE CALI	20257660009581	10-08-2025
20254700084842	PNN FARALLONES DE CALI	20257660009821	11-08-2025
20254700084782	PNN FARALLONES DE CALI	20257660009621	11-08-2025
20254700083922	PNN FARALLONES DE CALI	20257660010231	15-08-2025
20254700083262	PNN FARALLONES DE CALI	20257660009601	10-08-2025
20254700082912	PNN FARALLONES DE CALI	20257660009831	11-08-2025
20254700082822	PNN FARALLONES DE CALI	20257660010001	13-08-2025
20254700081042	PNN FARALLONES DE CALI	20257660009241	04-08-2025
20254700078662	PNN FARALLONES DE CALI	20257660009271	05-08-2025
20254700083662	PNN LA PAYA	20255050000711	13-08-2025
20254700079502	PNN LAS HERMOSAS	20256190000241	31-07-2025
20256200002452	PNN LOS NEVADOS	20256200004441	13-08-2025
20256200002422	PNN LOS NEVADOS	20256200004351	11-08-2025
20256200002402	PNN LOS NEVADOS	20256200004411	12-08-2025
20256200002322	PNN LOS NEVADOS	20256200004231	05-08-2025
20256200002162	PNN LOS NEVADOS	20256200004561	19-08-2025
20254700086012	PNN LOS NEVADOS	20256200004371	12-08-2025
20254700084932	PNN LOS NEVADOS	20256200004571	16-08-2025
20254700084282	PNN LOS NEVADOS	20256200004331	11-08-2025
20254700083712	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	20256200004091	29-07-2025
20254700082702	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	20256200004091	29-07-2025
20254700082422	PNN LOS NEVADOS	20256200004481	13-08-2025
20254700081162	PNN LOS NEVADOS	20256200004341	11-08-2025
20254700080912	PNN LOS NEVADOS	20256200004291	11-08-2025
20254700080372	PNN LOS NEVADOS	20256200004271	08-08-2025
20256700000382	PNN PARAMILLO	20256700001131	15-08-2025
20257170000302	PNN SIERRA DE LA MACARENA	20257170000951	06-08-2025
20257170000292	PNN SIERRA DE LA MACARENA	20257170000961	08-08-2025
20257170000252	PNN SIERRA DE LA MACARENA	20257170000981	11-08-2025
20256720001442	PNN TAYRONA	20256720005441	13-08-2025
20256720001432	PNN TAYRONA	20256720005641	22-08-2025
20256720001402	PNN TAYRONA	20256720005541	19-08-2025
20256720001412	PNN TAYRONA	20256720005321	12-08-2025
20256720001392	PNN TAYRONA	20256720005431	13-08-2025
20256720001332	PNN TAYRONA	20256720005501	15-08-2025
20256720001352	PNN TAYRONA	20256720005351	12-08-2025
20256720001332	PNN TAYRONA	20256720005331	12-08-2025
20256610002232	PNN TAYRONA	20256720005551	19-08-2025
20254700084392	PNN TAYRONA	20256720005581	19-08-2025
20254700083122	PNN TAYRONA	20256720005461	14-08-2025



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

No RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20254700080932	PNN TAYRONA	20256720005341	12-08-2025
20254700080922	PNN TAYRONA	20256720005201	03-08-2025
20254700078632	PNN TAYRONA	20256720005191	02-08-2025
20254700072792	PNN TAYRONA	20256720005421	13-08-2025
20254700084852	SUBDIRECIÓN DE GESTIÓN Y MANEJO DE ÁREAS	20252001755251	29-08-2025
20254700080792	SFF IGUAQUE	20255730001101	02-08-2025
20257570005762	SFF MALPELO	20257730009181	02-08-2025
20254700081522	SUBDIRECIÓN DE SOSTENIBILIDAD	20253001751231	28-08-2025
20254700079002	SUBDIRECIÓN DE SOSTENIBILIDAD	20253001709831	22-08-2025
20254700078922	SUBDIRECIÓN DE SOSTENIBILIDAD	20253001709761	22-08-2025
20254700078922	SUBDIRECIÓN DE SOSTENIBILIDAD	20253001709761	22-08-2025
20254700073502	PNN GORGONA	20257670009171	02-08-2025
20254700079972	GRUPO DE CONTRATOS	20254201764911	01-09-2025
20254700079972	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254400003153	25-06-2025
20256720001422	PNN TAYRONA	20257670009171	03-09-2025

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

Es importante precisar que, a la fecha de este informe, se observa que treinta y cuatro (31) peticiones recepcionadas; no presentan respuesta en el Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida con corte al 31 de agosto del 2025 como se relaciona a continuación:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN	OBSERVACIÓN
20254700076502	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL	Tiene bloqueo de acceso al documento.
20256610002262	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA	El documento anexo no corresponde a la respuesta.
20256610001852	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA	Se borra etiqueta de PQRSDF desde la administración del sistema Orfeo y no se anexó respuesta.
20256610001842	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA	Los documentos anexos no corresponden a la respuesta.
20254700085292	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA	Se borra etiqueta de PQRSDF desde la administración del sistema Orfeo y no se anexó respuesta.
20257010001692	Sin respuesta.	DTOR - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Se borra etiqueta de PQRSDF desde la administración del sistema Orfeo y no se anexó respuesta.
20254700083782	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES	Los documentos anexos no corresponden a la respuesta.
20254700076872	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES	No tiene anexo de respuesta en el Gestor Documental Orfeo.
20254700083002	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA	Se borra etiqueta de PQRSDF desde la administración del sistema Orfeo y no se anexó respuesta.



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN	OBSERVACIÓN
20254700078492	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA	Los documentos anexos no corresponden a la respuesta.
20254700078222	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA	El documento anexo no corresponde a la respuesta.
20254700078252	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO	No tiene anexo de respuesta en el Gestor Documental Orfeo.
20254700079852	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS	No tiene anexo de respuesta en el Gestor Documental Orfeo.
20254700085902	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA	No tiene anexo de respuesta en el Gestor Documental Orfeo.
20254700085502	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA	No tiene anexo de respuesta en el Gestor Documental Orfeo.
20254700083492	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA	Los documentos anexos no corresponden a la respuesta.
20254700081682	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA	Los documentos anexos no corresponden a la respuesta radicada.
20254700079552	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA	Los documentos anexos no corresponden a la respuesta radicada.
20254700075282	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA	El documento anexo no corresponde a la respuesta.
20254700075052	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA	No tiene anexo de respuesta en el Gestor Documental Orfeo.
20254700072502	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA	Los documentos anexos no corresponden a la respuesta.
20256660000352	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO	El documento anexo no corresponde a la respuesta.
20256660000342	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO	El documento anexo no corresponde a la respuesta.
20256660000332	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO	Los documentos anexos no corresponden a la respuesta.
20254700072752	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO	No tiene anexo de respuesta en el Gestor Documental Orfeo.
20254700086042	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL OLD PROVIDENCE	Los documentos anexos no corresponden a la respuesta radicada.
20254700072812	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL OLD PROVIDENCE	No tiene anexo de respuesta en el Gestor Documental Orfeo.
20254700085162	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL PISBA	Los documentos anexos no corresponden a la respuesta.
20254700079462	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES	No tiene anexo de respuesta en el Gestor Documental Orfeo.
20253001331931	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES	No tiene anexo de respuesta en el Gestor Documental Orfeo.
20254700076942	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA	No tiene anexo de respuesta en el Gestor Documental Orfeo.
N - B		1	1

Tabla No 5. Resumen respuesta en formato no establecido



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

Tomando como referencia el contexto anterior, el Grupo de Control Interno en el marco normativo de la Ley 1755 de 2015, dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno OCDI de las PQRSDF relacionadas en la tabla No 5, para que se adelanten las instancias necesarias que permitan establecer porque no se dio cumplimiento a los términos oportunos establecidos para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF por cada uno de sus responsables.

#### 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 agosto 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, que jas, 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."



Código: El FO 19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

(...) **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 agosto 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 (2023-2024-2025).



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

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

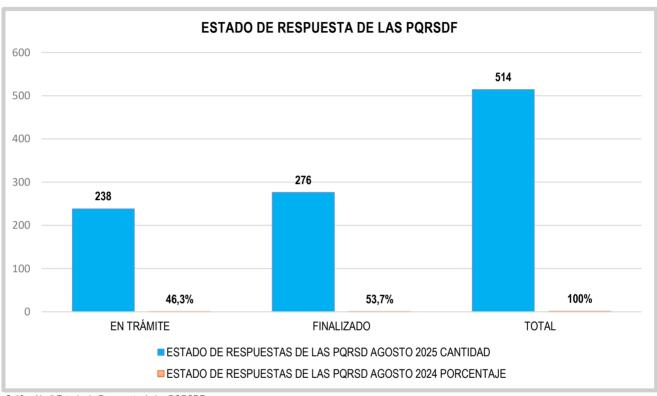


Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSDF.

Según la gráfica se evidencia que, de las 514 solicitudes radicadas del 01 de agosto al 31 de agosto del 2025, 276 equivalentes al 53,7% fueron contestadas en términos, 4 radicados que equivalen al 1%, se respondieron extemporáneamente y 234 que equivalen al 45,3%, no tiene respuesta a la fecha de elaboración del presente informe como se relaciona a continuación:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20255730094582	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20255540096082	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20255680096542	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20256610002362	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20256610002532	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20256610002462	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20256610002562	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20256610002332	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20256720001642	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001592	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256660002121	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN			
20256720001612	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA			
20256720001542	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA			
20256770000082	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA			
20257570006532	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA ISLA DE MALPELO			
20254700086452	Sin respuesta.	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION			
20254700097362	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL			
20254700095822	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL			
20254700094812	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL			
20254700086222	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL			
20254700091632	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL AMACAYACU			
20254700095882	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL UTRIA			
20254700093552	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS			
20254700092922	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS			
20254700095932	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI			
20254700095872	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI			
20254700090682	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CATATUMBO BARI			
20254700092172	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS			
20254700096592	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
20254700093482	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
20254700089532	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
20254700097602	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS			
20254700095832	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS			
20254700093072	Sin respuesta.	DTOR - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS			
20254700097782	Sin respuesta.	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO			
20254700097662	Sin respuesta.	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO			
20254700091102	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES			
20254700098322	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700098212	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700098032	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700097982	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700097932	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700097852	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700097802	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700097712	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700097432	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700097202	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700097032	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700096972	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700096532	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700096422	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700096362	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700096342	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700096192	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700096182	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN			
20254700096172	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700096032	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095862	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095742	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095712	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095702	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095632	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095582	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095552	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095432	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095412	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095372	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095352	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095342	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095002	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094902	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094862	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094802	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094742	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094712	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094692	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094632	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094622	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094532	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094402	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094332	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700094272	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700093972	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700093882	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700093632	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700093022	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP			
20254700097682	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA			
20254700095202	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA			
20254700091552	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA			
20254700098172	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA			
20254700097172	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA			
20254700096602	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA			
20254700096582	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA			
20254700096252	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA			
20254700096222	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA			
20254700096212	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA			
20254700095242	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA			
20254700095222	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA			
20254700095212	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA			



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700095192	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700095182	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700095162	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700093212	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700092582	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700091532	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700090342	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700090052	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700089622	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700087352	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700087072	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700098202	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700098182	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700097632	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700096492	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700096482	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700096452	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700095772	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700095562	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700094962	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700094322	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700094252	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700093982	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700093542	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700090542	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700089892	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700089772	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700093582	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700087802	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700098412	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700097942	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700097372	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700096512	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700095142	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700094952	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700094752	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700094662	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700094232	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700093532	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700092762	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700092682	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700097622	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700097152	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700097012	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN			
20254700096092	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA			
20254700093382	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA			
20254700093372	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA			
20254700093342	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA			
20254700093332	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA			
20254700092062	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA			
20254700091192	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA			
20254700088882	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA			
20254700097252	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO			
20254700092872	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO			
20254700090222	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO			
20254700087182	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO			
20254700094762	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY			
20254700095732	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI			
20254700095442	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS			
20254700095362	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS			
20254700090752	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS			
20254700088502	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS			
20254700096122	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SUMAPAZ			
20254700095812	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA			
20254700092512	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA			
20254700089122	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA			
20254700094522	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL YAIGOJE APAPORIS			
20254700091462	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA IGUAQUE			
20254700097912	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA OTUN QUIMBAYA			
20254700097182	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS			
20254700091112	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS			
20254700097642	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES			
20254700093592	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES			
20254700093572	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES			
20254700093492	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES			
20254700091852	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES			
20254700089282	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES			
20254700088862	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES			
20254700087542	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA			
20254700098072	Sin respuesta.	DTAN - JURIDICA			
20254700090122	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS			
20254700095842	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS			
20254700097922	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700096862	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700095012	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700090942	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI			
20254700091412	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP			
20254700097902	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO			



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN		
20254700097892	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO		
20254700097382	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO		
20254700097352	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO		
20254700096372	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO		
20254700091782	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO		
20254700090842	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO		
20254700088332	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO		
20254700086482	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO		
20254700093472	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS		
20254700097302	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL		
20254700093282	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL		
20254700097272	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA		
20254700089242	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA		
20254700097402	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA		
20254700097312	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO		
20254700095232	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO		
20254700091752	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO		
20254700092602	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS		
20254700090602	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS		
20254700093872	Sin respuesta.	DTPA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS		
20254700097592	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI		
20254700095152	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS		
20254700098192	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA		
20254700093062	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA		
20254700093312	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA		
20254700092942	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA		
20254700097722	Sin respuesta.	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO		
20254700095962	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES		
20254700098402	Sin respuesta.	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		
20254700097882	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA		
20254700094912	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA		
20254700094782	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA		
20254700092022	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA		
20254700096142	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL OLD PROVIDENCE		
20254700098352	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SUMAPAZ		
20254700095302	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA OTUN QUIMBAYA		
20254700098392	Sin respuesta.	DTAO - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS		
20254700095132	Sin respuesta.	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		
20254700093082	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA		
20254700098312	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS		
20254700097742	Sin respuesta.	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO		
20254700097162	Sin respuesta.	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO		
20254700096162	Sin respuesta.	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO		
20254700097022	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO		



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700094152	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700097062	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700092032	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA

Tabla No 5. Resumen respuesta en formato no establecido

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

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados con respuesta del 01 de agosto al 31 de agosto del 2025, se evidencia que fueron atendidas 276 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
20255160086942	04/08/2025	2025	8	2025-08-27	2025-08-20	-3

Al analizar el radicado 20255160086942 del 04 de agosto de 2025, los días de desfase en cuanto a la fecha de la respuesta generada, no corresponden teniendo en cuenta que se radicó el 04-08-2025 y el archivo Excel remitido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, establece (-3) 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



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

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 <u>hacer seguimiento</u> 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 1755 del 2015 para dar respuestas oportunas a las PQRSDF recepcionadas en la entidad.
- Realizar mesas de trabajo con los responsables de PQRSDF que tengan dentro de sus seguimientos, incumplimientos de Peticiones atendidas extemporáneamente.
- Generar las alertas necesarias que permitan que al momento de clasificar las PQRSDF, se cumplan de manera oportuna los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015 y se minimicen los riesgos de incumplimiento que acarrean sanciones de carácter administrativo y disciplinario afectando el indicador establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano en cuanto a su medición y seguimiento.
- 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.



Código: EI\_FO\_19

Versión: 1

Vigente desde: 12/08/2021

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 agosto del 2025, se identificó que un 46% de las PQRSDF radicadas fueron de manera extemporánea y sin respuesta, presentando un aumento del 23% en comparación con el periodo anterior al mes de julio del 2025, que fue del 23%.
- Se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno OCDI de las Treinta y una (31) PQRSDF que están relacionadas en la tabla No 5, las cuales no tienen respuesta como lo establece el marco normativo correspondiente a la Ley 1755 del 2015 en cuanto a términos oportunos y no presentan documento de respuesta radicado y firmado como lo definen los lineamientos establecidos en el Gestor Documental Orfeo.

Aprobado por:

GLADYS ESPITIA PEÑA Coordinadora Grupo Control Interno

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