
	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	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 NOVIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2025.**

Bogotá D.C., 18 de diciembre de 2025

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


INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 del 2011, artículo 76, que establece “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (...)”, así mismo, el Decreto Reglamentario No.2641 de 2012 numeral IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, 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 auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos (...)” y el Plan Anual de Auditorías 2025 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en el que se determina un seguimiento mensual a las respuestas dadas a las PQRSDF de la Entidad.

De igual manera se identifican las tipologías interpuestas, las dependencias receptoras y emisoras como responsables de las PQRSDF y los tiempos promedios de respuesta en días hábiles, con el fin de determinar la efectividad relacionada con la oportunidad a las respuestas de las PQRSDF.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Resolución 310 de 2021, “Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No 0191 de 25 de mayo de 2017 que conforma los Grupos Interno de Trabajo de Parques Nacionales Naturales de Colombia y se determinan sus funciones”.
- Procedimiento Recepción, despacho y distribución de correspondencia, A4_PR_02 versión 1 del 19/12/2023.
- Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD- Orfeo, A4_IN_01 versión 1 del 19/12/2023.
- Instructivo para la atención y trámite de PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), A7_IN_02 versión 1 del 29/12/2023.
- Matriz de PQRSDF del Gestor Documental Orfeo, del 01 al 30 de noviembre del 2025.
- Ley 1474 del 2011 artículo 76 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, reglamentada por el Decreto No 734 del 2012.”.

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

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

OBJETIVO

Verificar que el trámite realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, 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 noviembre al 30 de noviembre del 2025.

RESULTADOS DE LA EVALUACION

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública 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 periodo del 1 al 30 de noviembre de 2025, se recibieron 391 solicitudes de acceso a la información pública.

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



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

Tabla No. 1 CLASE DE PETICIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
Derecho de Petición de Interés General o Particular	General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario. Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Queja	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
Reclamo	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
Solicitud de Información	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Consulta	La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa.	Ley 1755 de 2015	30 días hábiles
Denuncia	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Peticiones del Congreso	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.	Ley 5 de 1992	5 días hábiles
Felicitación	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo datos personales	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012,	15 días hábiles
Consulta datos personales	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	10 días hábiles

Tabla No 1. Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

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

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRS

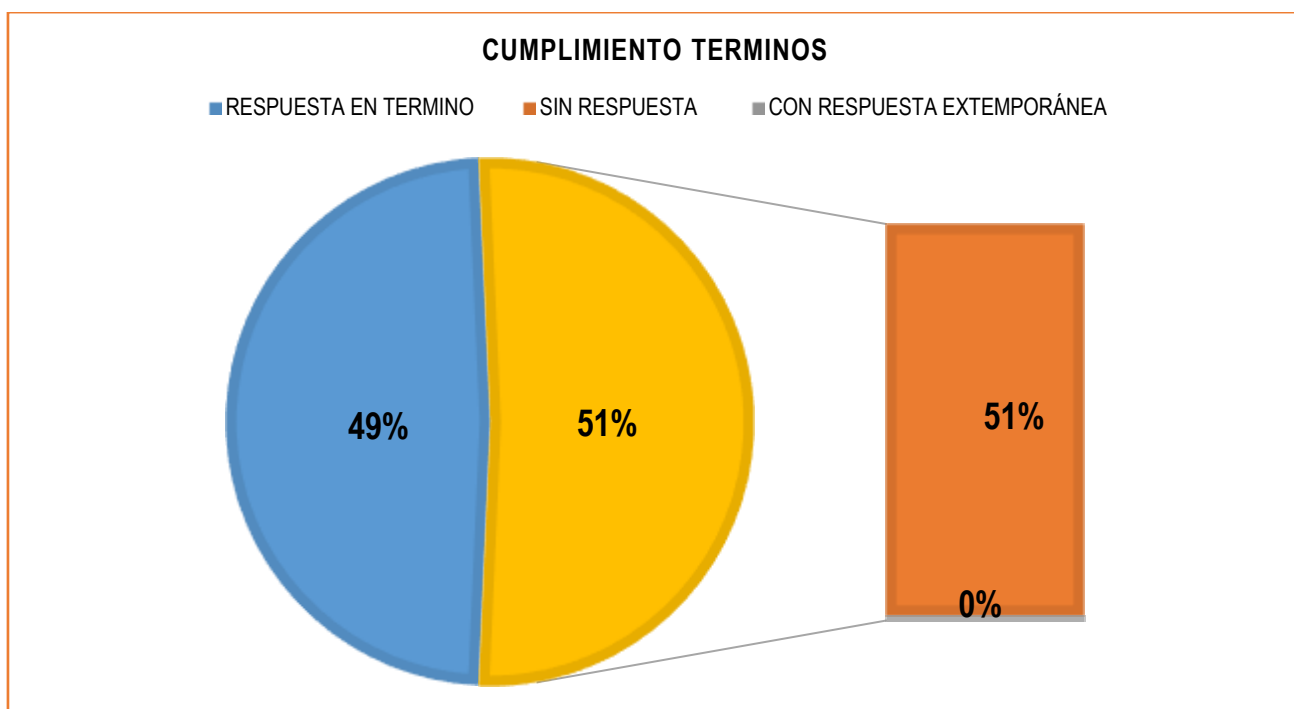
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

El artículo 14 de la Ley 1755 del 2015, establece para las distintas modalidades de peticiones, los tiempos oportunos de respuesta conforme a su clasificación, que generalmente oscilan entre 10 a 30 días hábiles, salvo norma legal especial.

Para el periodo evaluado, se identificó que, desde el 01 de noviembre al 30 de noviembre del 2025, se recibieron trescientos noventa y uno (391) 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 190 radicados que equivalen a un 49% de los clasificados como PQRSDF, se les generó su respuesta de manera oportuna.

De igual forma, 2 radicados que equivalen al 1%, se respondieron de manera extemporánea y 199 que corresponden al 50%, no cuentan con respuesta en el gestor documental como se relaciona en la gráfica a continuación:

GRÁFICA No. 1 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS - PQRSDF



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

De las 391 PQRSDF recepcionadas, se les dio respuesta extemporánea a 2 que equivalen al 1% de radicados, por las siguientes dependencias, como se ilustra en la siguiente tabla:


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

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA – PQRSDF

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
NIVEL CENTRAL	2	Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	50%
		Grupo de Planeación del Manejo	50%
TOTAL	2	TOTAL	100%


Tabla No 2. Incumplimientos por dependencias con respuesta extemporánea

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

De las 391 PQRSDF, no se ha dado respuesta a 199 radicados que equivalen al 50% del total, a continuación, se presentan las unidades de decisión:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA - PQRSDF

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	24	DTCA - Dirección Territorial Caribe	4%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo	1%
		Vía Parque Isla de Salamanca	1%
		Parque Nacional Natural Bahía Portete Kaurrele	1%
		Parque Nacional Natural Sierra Nevada de Santa Marta	1%
		Santuario de Fauna y Flora Corchal Mono Hernández	1%
		Santuario de Fauna y Flora los Flamencos	1%
		Parque Nacional Natural Tayrona	3%
DTOR	3	Parque Nacional Natural Tinigua	1%
		Parque Nacional Natural Chingaza	1%
DTAO	17	DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales	1%
		Parque Nacional Natural Puracé	1%
		Parque Nacional Natural Nevado del Huila	1%
		Parque Nacional Natural Los Nevados	6%
DTAM	3	DTAM - Dirección Territorial Amazonia	1%
		Parque Nacional Natural Serranía de Chiribiquete	1%
DTAN	7	Parque Nacional Natural El Cocuy	1%

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

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
NIVEL CENTRAL	145	DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales	1%
		Área Natural Única los Estoraques	1%
		Grupo de Planeación del Manejo	6%
		Grupo de Gestión Humana	6%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	8%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación	26%
		Subdirección Administrativa y Financiera	1%
		Oficina Asesora Jurídica	10%
		Oficina Asesora de Planeación	1%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	6%
		Dirección General	1%
		Grupo de Comunicaciones	1%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	2%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	1%
		Grupo de Predios	2%
TOTAL	199	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 transmitir información procesada y dar cumplimiento en la entrega, de tal manera que contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental de manera ágil y eficiente para Parques Nacionales Naturales de Colombia”.
- “...Instructivo de 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.

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

GRAFICA No 2 TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

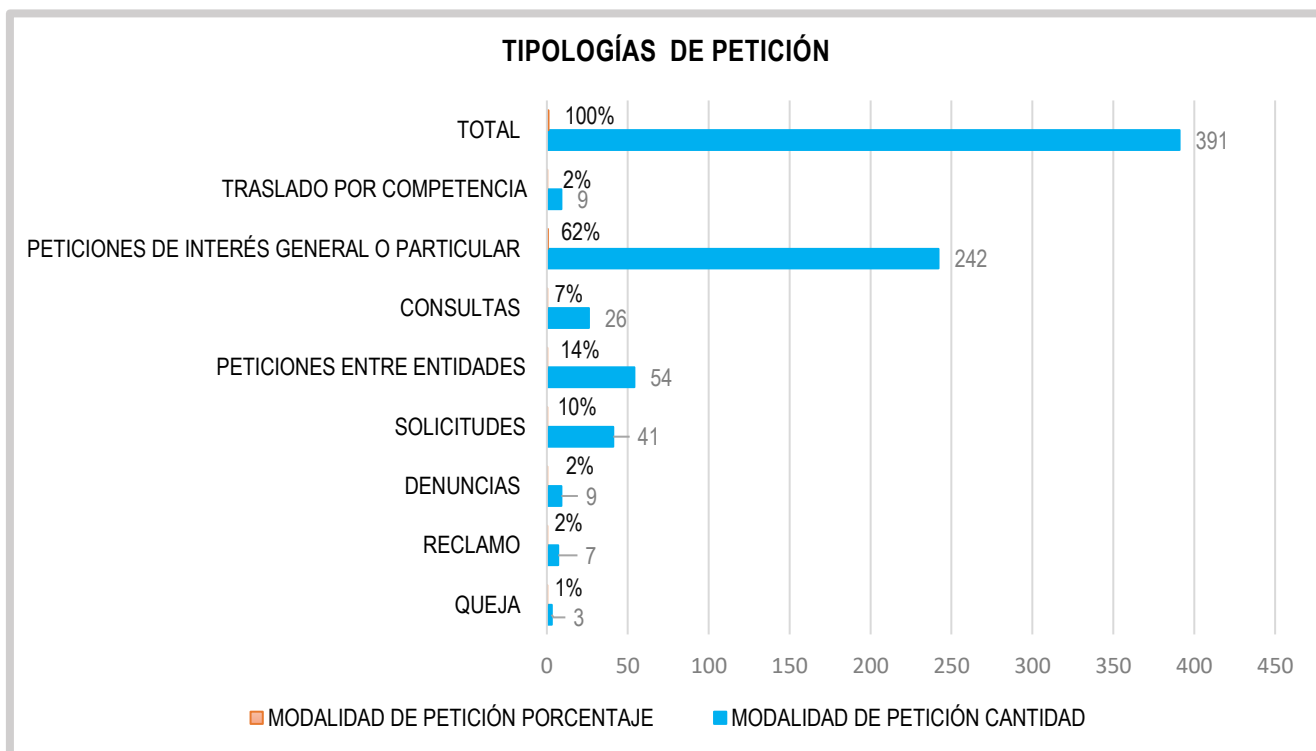



Gráfico No 2 Tipologías de Petición.

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 noviembre al 30 de noviembre del 2025, se identificó que las modalidades de petición con mayor frecuencia son la Petición de Interés General o Particular con un 62% y la Petición entre Entidades con un 14%, lo que indica que las peticiones se centran en un público general y de instituciones, por lo que los mismos son factores críticos en los que las acciones y oportunidades de mejora deben estar enfocadas en su satisfacción.

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

GRAFICA No 3 PETICIONES RADICADAS A NIVEL CENTRAL Y NIVEL TERRITORIAL-PQRSDF

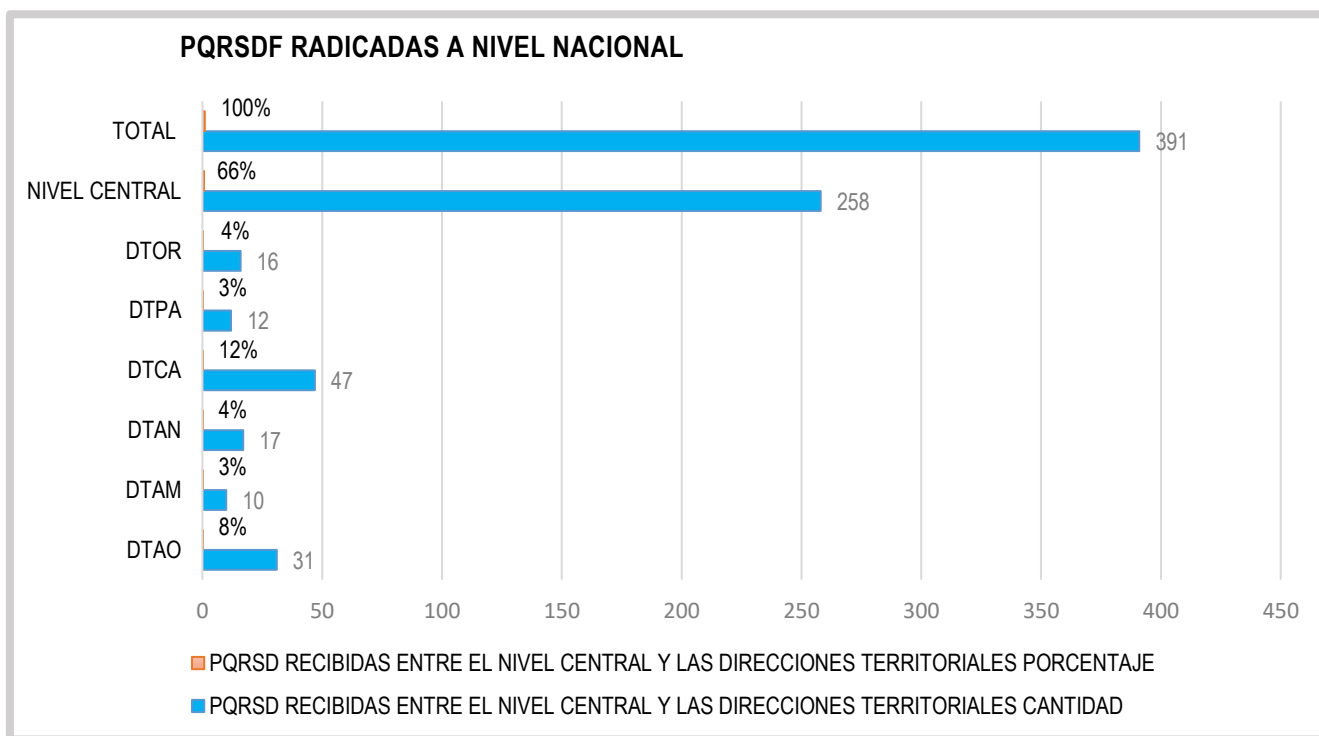



Gráfico No 3. PQRSDF radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

En el periodo verificado del 01 de noviembre al 30 de noviembre del 2025, se radicaron 391 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 258 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 47, lo que permite establecer que el 66% de las peticiones, se reciben directamente en el Nivel Central, concluyéndose que la mayor participación de la ciudadanía se encuentra en la ciudad de Bogotá.

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

GRAFICA No 4 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN-PQRSDF

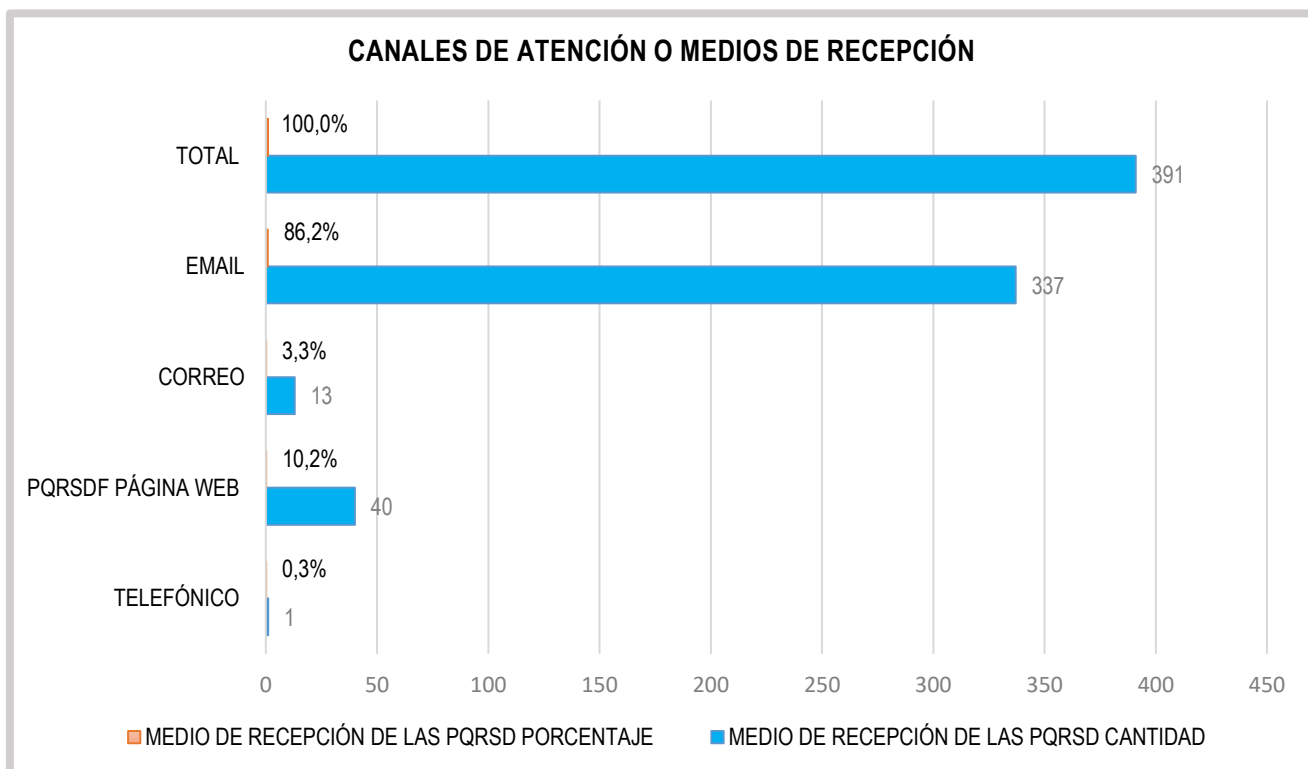



Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSDF.

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 86,2% que equivalen a 337 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 PNNC, indica los canales de atención de la entidad.

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

3. ANÁLISIS CRITERIOS DE RESPUESTA DE PQRSDF

CRITERIO

- Programa de gestión documental (...)” 7.2.2 Comunicaciones Oficiales. Son las comunicaciones escritas, que tienen como objetivo principal dar mensaje, se empleará para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la entidad (externos). Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Nota: Los oficios se elaboran mediante las plantillas definidas en ORFEO”.
- “...Instructivo de PQRSDF, Código: A7-IN-02, versión 1, vigente desde el 19-12-2023 y el Instructivo Pautas y Lineamientos Generales para el Manejo SGD Orfeo, versión No 1, vigente desde el 19-12-2023...”; se debe dar cumplimiento en la implementación en lo que corresponde a generar las respuestas a usuarios externos en la plantilla de oficio.
- Protocolos de Servicios al Ciudadano vigencia 2021, Código A7-PT-1 en su última versión del 04 de diciembre del 2023.
- Procedimiento de Trámite de Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, Código A7-PR-01, versión 2, vigente desde el 24 de enero del 2025.

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


El Grupo de Control Interno, con el fin de realizar seguimiento a las PQRSDF que no presentaron respuesta en el mes anterior (octubre), evidenció en el presente periodo (noviembre) del 2025 que de 21 peticiones recepcionadas en el mes de octubre del 2025, dos (2) 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
20254700101182	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20254402183311	28-10-2025
20254700113222	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251302490771	10-12-2025

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

Es importante precisar que, a la fecha de este informe, se observa que diecinueve (19) peticiones recepcionadas; no presentan respuesta en el Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida con corte al 30 de noviembre del 2025 como se relaciona a continuación:

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20256610002952	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20254700107902	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700112832	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700105912	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700101182	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA – NO PERMITE ACCESO
20254700111042	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700105752	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700112072	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700111232	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700110982	Sin respuesta.	GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS- NO PERMITE ACCESO
20254700113222	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700107522	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700106422	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA- NO PERMITE ACCESO
20254700106142	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700102882	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700100452	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700112842	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700103902	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700099462	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL OLD PROVIDENCE

Tabla No 5. Resumen respuesta en formato no establecido

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 acciones 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*”

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

(...) **Artículo Sexto:** “Asignar las siguientes funciones al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano – GAU adscrito a la Subdirección Administrativa y Financiera tendrá a su cargo las siguientes funciones:

1. Formular, orientar y coordinar los planes y programas para la atención al Ciudadano en Parques Nacionales dando cumplimiento a las normas que regulan la materia.
3. Establecer y administrar un Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo control, manejo de información y ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias de la Entidad atiendan las quejas y reclamos realizados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley.
4. Recibir, tramitar, proyectar, gestionar y hacer seguimiento a la respuesta de los derechos de petición, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, que por los diferentes canales de atención al Ciudadano eleven los Ciudadanos.
7. Proponer, emitir, implementar y hacer seguimiento a los procedimientos, protocolos, instructivos, caracterización de Ciudadanos, directrices y demás instrumentos que optimicen la atención al Ciudadano.
8. Crear e implementar mecanismos que permitan incrementar el uso de los canales de atención de Parques Nacionales, para mejorar el contacto con el ciudadano y la participación de este, acorde con los lineamientos dados por el Programa de Gobierno en Línea, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, el Plan Anticorrupción y demás relacionados con atención al Ciudadano.
10. Formular y ejecutar estrategias que fomenten la cultura de servicio y atención al Ciudadano al interior de la Entidad.”


(...) **Artículo Séptimo:** “Asignar las siguientes funciones al Grupo de Procesos Corporativos – GPC adscrito a la Subdirección Administrativa y Financiera, con ocasión de la creación del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

7. Formular e implementar las (SIC) planes, procesos y procedimientos relacionados con la Gestión Documental de la entidad”.

Se generó el acto administrativo que modifica las funciones de los grupos de trabajo internos como, el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Procesos Corporativos, donde el numeral 4 establece la responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano, de atender, controlar y hacer seguimiento a las peticiones recibidas por la entidad; no obstante, la función no es cumplida a cabalidad; por cuanto, la matriz denominada Matriz de Seguimiento de PQRSDF, no establece los campos, Word Radicado, RTA en 1 y Firmado PDF, Evidencia de Envío, Fecha de Envío, en términos diligenciado totalmente, ni se evidencia informe de seguimiento de PQRSDF correspondiente al mes de septiembre 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.

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

5. SEGUIMIENTO

El seguimiento de acuerdo a los procesos y documentación avalada, establece que la responsabilidad del mismo en la atención de las PQRSD, corresponde al Grupo de Atención al Ciudadano; sin embargo los lineamientos para las comunicaciones externas, así como las sensibilizaciones del aplicativo de gestión documental – Orfeo y la optimización del flujo documental los ha realizado el Grupo de Procesos Corporativos, no obstante, es de aclarar y reiterar, que la mayoría de la documentación establecida y que continua rigiendo internamente para la verificación, control y seguimiento de las PQRSD, no tienen actualizaciones vigentes (2023-2025), se hace necesario generar instancias que permitan generar ajustes o nuevos lineamientos que aseguren la eficacia, eficiencia y efectividad en el seguimiento a las PQRSD por parte del Grupo de Atención al Ciudadano GAU.

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

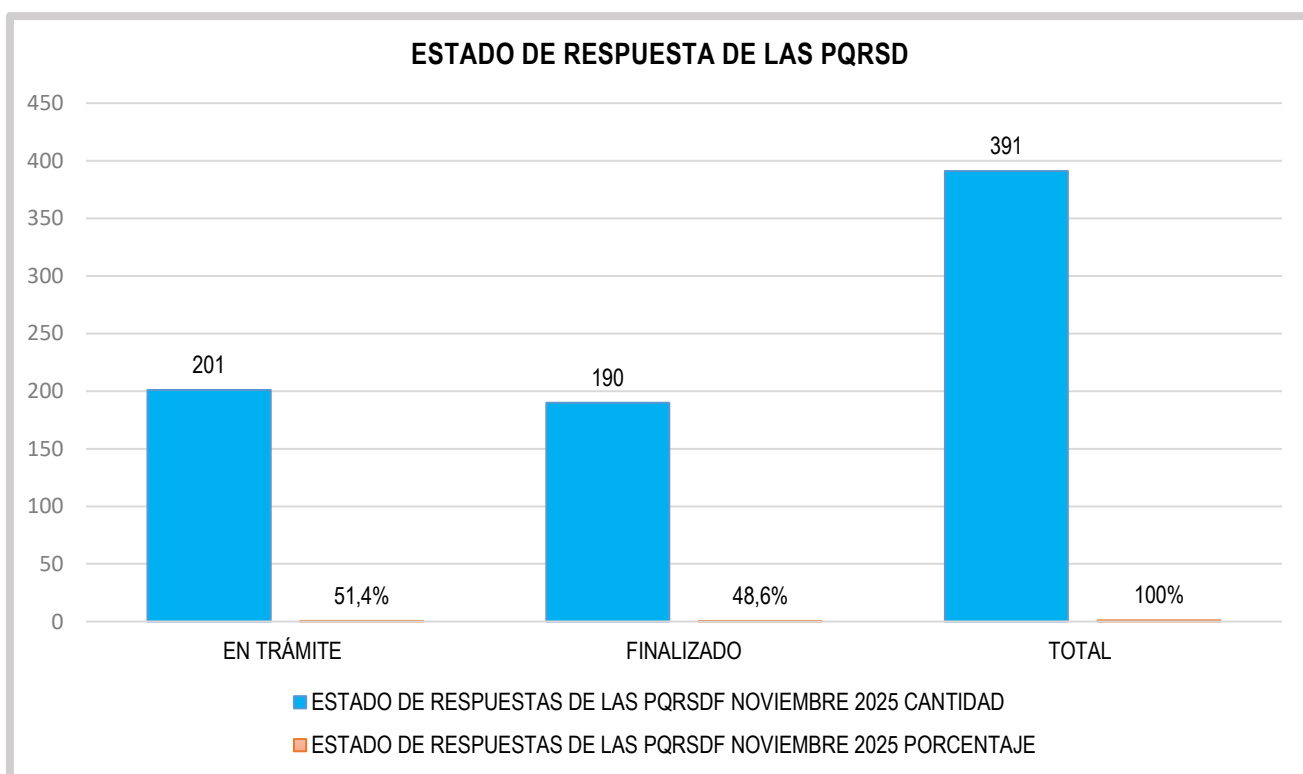




Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSD.


Según la gráfica se evidencia que, de las 391 solicitudes radicadas del 01 al 30 de noviembre del 2025, 190 equivalentes al 48,6% fueron contestadas en términos, 2 radicados que equivalen al 1%, se respondieron extemporáneamente y 199 que equivalen al 50,4 no tiene respuesta a la fecha de elaboración del presente informe como se relaciona a continuación:

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


No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
2025720000532	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20257060003732	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TINIGUA
20256760000851	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA LOS FLAMENCOS
20256750000412	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20256720002332	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720002302	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720002262	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610003572	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20256610003532	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20256610003492	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20256210000412	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL NEVADO DEL HUILA
20256200003772	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200003762	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200003722	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200003712	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20255680138102	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255680137722	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255680134492	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255680134432	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255540141682	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20255540139912	Sin respuesta.	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20255170138222	Sin respuesta.	DTAM - GRUPO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
20255170135132	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHIRIBIQUE
20254700142032	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700141962	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700141952	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700141942	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700141932	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700141912	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700141902	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700141892	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700141882	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700141842	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700141832	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700141812	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700141632	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700141542	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700141532	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700141512	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700141482	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700141452	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700141372	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP

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


No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700141232	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700141202	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700141192	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700141162	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700141142	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700141072	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700140942	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700140932	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700140922	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700140862	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700140702	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700140622	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700140602	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140592	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700140562	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700140552	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140532	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700140492	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140462	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700140442	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140422	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700140402	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140382	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140362	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700140352	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700140252	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140232	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700140212	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140192	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700140182	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700140122	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140112	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140102	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700140092	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700140062	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140052	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700140022	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700139972	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA
20254700139952	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700139922	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700139862	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700139802	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700139702	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700139692	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700139602	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
20254700139592	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700139582	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700139572	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHIRIBIQUETE
20254700139492	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700139422	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700139352	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700139342	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700139322	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700139312	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700139282	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700139262	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700139252	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA
20254700139202	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700139152	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700139072	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700139052	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700139042	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700139002	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700138992	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700138942	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700138912	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20254700138882	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700138842	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700138822	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700138802	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA
20254700138772	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700138762	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700138642	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700138632	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700138402	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700138392	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700138322	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700138172	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL BAHIA PORTETE - KAURRELE
20254700138042	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700138012	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700137862	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700137842	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700137802	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700137672	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700137662	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700137592	Sin respuesta.	AREA NATURAL UNICA LOS ESTORAQUES
20254700137552	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700137532	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700137472	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700137442	Sin respuesta.	DTAO - JURIDICA
20254700137332	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700137322	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700137272	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700137202	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700137052	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700137032	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700137012	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL PURACE
20254700136982	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700136932	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700136912	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700136882	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA EL CORCHAL
20254700136852	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700136812	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700136792	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700136782	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700136772	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700136642	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700136612	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700136592	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700136582	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700136472	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700136412	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700136302	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700136272	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700136262	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700136132	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700136032	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700136012	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700136002	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700135882	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700135562	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700135472	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700135452	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700135312	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700135302	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700135292	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700135282	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700135262	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700135102	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA NEVADA DE SANTA MARTA
20254700134992	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700134882	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700134682	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO

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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700134672	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700134542	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700133982	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700133712	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700133642	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700133562	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700133542	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700133452	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700133352	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700133222	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS
20254700132952	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700132782	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700132612	Sin respuesta.	DTAO - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700132382	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700132092	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700131932	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20254700131612	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700131072	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700130922	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700129702	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700129642	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700129182	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700129142	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700128972	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700128872	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA


Tabla No 6. 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 noviembre al 30 de noviembre del 2025, se evidencia que fueron atendidas 190 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 / NO CONFORMIDADES

El Grupo de Control Interno, reitera y ratifica 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 corresponden.

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

RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	AÑO	MES	FECHA LIMITE	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DESFASE
20255680130052	05/11/2025	2025	9	2025-11-27	2025-11-05	-2

Al analizar el radicado 20255680130052 del 05 de noviembre de 2025, los días de desfase en cuanto a la fecha de la respuesta generada, no corresponden teniendo en cuenta que se radicó el 05-11-2025 y el archivo Excel remitido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, establece **(-2)** 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. Situación que ha sido reiterada en todos los informes remitidos por Control Interno al Grupo de Atención al Ciudadano.

Se recomienda que el Grupo de Procesos Corporativos y GTIC realicen la actualización del INSTRUCTIVO PAUTAS Y LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL MANEJO SGD -ORFEO, donde se incluyan todos los temas para el manejo del aplicativo.

El Grupo de Atención al Ciudadano GAU debe reportar y socializar al Grupo de Control Interno, los mecanismos, lineamientos e instancias agotadas o generadas para minimizar la situación evidenciada en la parametrización del Gestor Documental ORFEO de manera conjunta con el Grupo de Procesos Corporativos en lo que compete al desfase en las fechas de repuesta de las PQRSDf.

RECOMENDACIONES


- Se reiteran todas las recomendaciones relacionadas a continuación con el fin de generar mecanismos que aseguren la eficacia, eficiencia y efectividad en el tratamiento, respuesta, clasificación y tipificación de las PQRSDf con el fin de dar cumplimiento al marco normativo y al procedimiento establecido al interior de la entidad.
- Se recomienda adelantar las socializaciones necesarias que permitan asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias para fomentar la interacción y comprensión entre los miembros del equipo respecto a las actualizaciones aplicadas, fortaleciendo la colaboración y gestión eficiente del tiempo en la atención oportuna de las PQRSDf y de igual forma implementar mecanismos para llevar el control de las respuestas generadas con el fin de dar cumplimiento al marco normativo.
- Establecer una estandarización de las peticiones más frecuentes de las PQRSDf atendidas, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta, lo que permitiría una comprensión de las necesidades de los petitionarios, agilizando la gestión de consultas recurrentes y mejorando la eficiencia operativa al momento de tipificar y clasificar las peticiones.

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

- 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.
- Se recomienda que el Grupo de Procesos Corporativos y GTIC realicen la actualización del INSTRUCTIVO PAUTAS Y LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL MANEJO SGD -ORFEO, donde se incluyan todos los temas para el manejo del aplicativo.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo Sexto Numeral 4 de la Resolución 310 del 2021, con relación a que el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, debe *“Recibir, tramitar, proyectar, gestionar y **hacer seguimiento** a la respuesta de los derechos de petición, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, que por los diferentes canales de atención al Ciudadano eleven los Ciudadanos.”* (negrilla y subrayado fuera del texto).
- Actualizar los lineamientos y documentación con relación al tratamiento de las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y /o sugerencias y denuncias; por cuanto, su última actualización (2023) no garantiza el cumplimiento del marco normativo, en cuanto, a la atención de manera oportuna de las mismas.
- Es importante atender las recomendaciones realizadas por el Grupo de Control Interno resultado de los seguimientos generados, que permitan minimizar las falencias y debilidades presentadas en el cumplimiento de los términos legales establecidos por la ley 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 acarrear sanciones de carácter administrativo y disciplinario afectan 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.

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.”

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

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 noviembre del 2025, se identificó que un 51% de las PQRSDf radicadas fueron de manera extemporánea y sin respuesta, presentando un aumento significativo del 35% en comparación con el periodo anterior al mes de octubre del 2025, que fue del 16%.
- Se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno OCDI de las Veintisiete (29) 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 -Contratista