
	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 SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2025.**

Bogotá D.C., 28 de noviembre 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 Septiembre del 2025.

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

- 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”.
- 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 septiembre al 30 de septiembre 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 septiembre de 2025, se recibieron 614 solicitudes de acceso a la información pública.


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

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

Tabla No. 1 CLASE DE PETICIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA

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

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

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

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

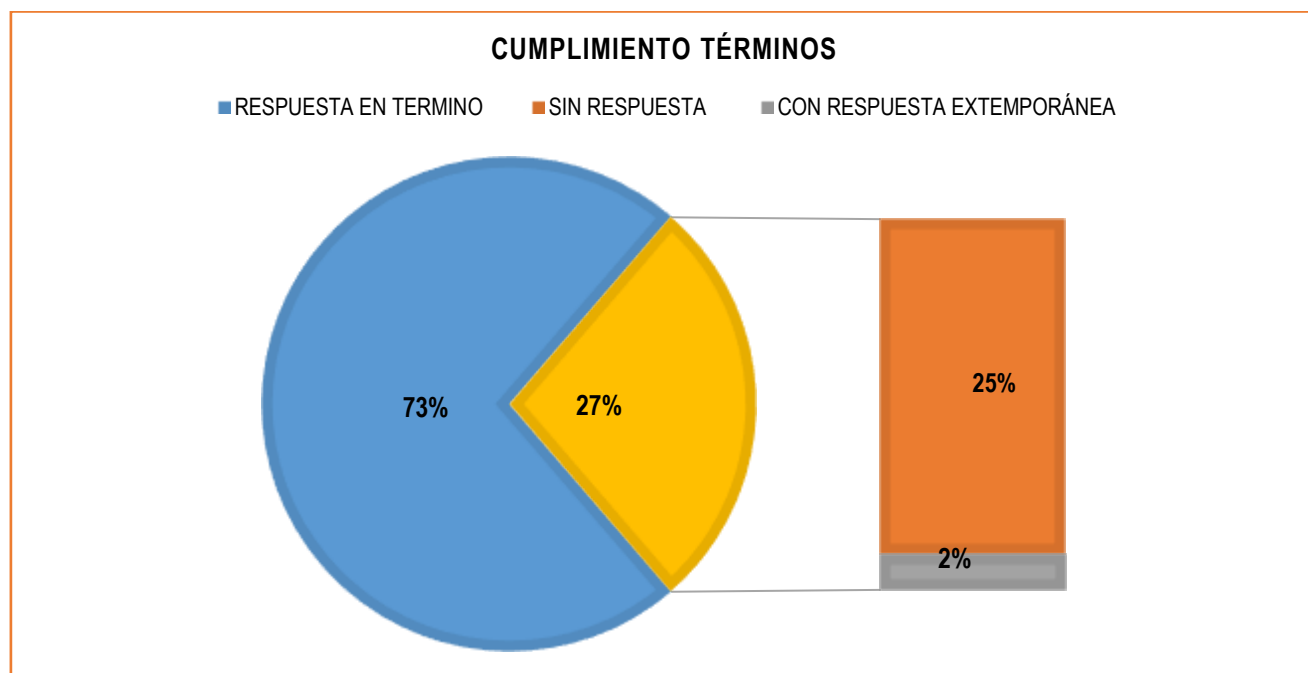
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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


Para el periodo evaluado, se identificó que, desde el 01 de septiembre al 30 de septiembre del 2025, se recibieron seiscientos catorce (614) PQRSD, las cuales fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y se incluyeron en la Matriz de seguimiento de PQRSD, arrojando como resultado que, a la fecha de corte del informe, a 446 radicados que equivalen a un 73% de los clasificados como PQRSD, se les generó su respuesta de manera oportuna.

De igual forma, 16 radicados que equivalen al 2%, se respondieron de manera extemporánea y 152 que corresponden al 25%, no cuentan con respuesta en el gestor documental como se relaciona en la gráfica a continuación:

GRÁFICA No. 1 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS



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

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

De las 614 PQRSDF recepcionadas, se les dio respuesta extemporánea a 16 que equivalen al 2% de radicados, por las siguientes dependencias, como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA-

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	7	DTCA - Dirección Territorial Caribe	13%
		Santuario de Fauna y Flora El Corchal Mono Hernández	6%
		Parque Nacional Natural Tayrona	13%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo	13%
DTAO	1	Parque Nacional Natural Selva de Florencia	6%
NIVEL CENTRAL	8	Grupo de Gestión Humana	6%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	6%
		Oficina Asesora Jurídica	6%
		Grupo de Predios	6%
		Grupo de Comunicaciones	6%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	6%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación	13%
TOTAL	16	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 que presentan respuestas extemporáneas para el mes de septiembre del 2025.


De las 614 PQRSDF, no se ha dado respuesta a 152 radicados que equivalen al 25% del total, a continuación, se presentan las unidades de decisión:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	23	DTCA - Dirección Territorial Caribe	4%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo	2%
		Parque Nacional Natural Sierra Nevada de Santa Marta	1%
		Parque Nacional Natural Old Providence	1%
		Parque Nacional Natural Paramillo	1%
		Santuario de Fauna y Flora Ciénaga Grande de Santa Marta	1%
		Parque Nacional Natural Tayrona	5%
		Vía Parque Isla de Salamanca	1%

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

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTOR	2	Parque Nacional Natural Tinigua	1%
		Parque Nacional Natural Cordillera de los Picachos	1%
DTAO	7	DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales	1%
		Parque Nacional Natural Selva de Florencia	1%
		Parque Nacional Natural Los Nevados	2%
DTPA	6	DTPA - Dirección Territorial Pacifico	1%
		Parque Nacional Natural Farallones de Cali	2%
		Parque Nacional Natural Gorgona	1%
DTAM	5	Parque Nacional Natural La Paya	1%
		DTAM - Dirección Territorial Amazonia	1%
		Parque Nacional Natural Serranía de Chiribiquete	1%
DTAN	6	Parque Nacional Natural El Cocuy	2%
		DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales	1%
NIVEL CENTRAL	103	Grupo de Planeación del Manejo	8%
		Grupo de Gestión Financiera	1%
		Grupo de Asuntos Internacionales y de Cooperación	1%
		Grupo de Procesos Corporativos	1%
		Grupo de Gestión Humana	8%
		Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	8%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación	8%
		Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1%
		Subdirección Administrativa y Financiera	1%
		Oficina Asesora Jurídica	13%
		Oficina De Gestión del Riesgo	1%
		Grupo de Atención al Ciudadano	3%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	1%
		Comité de Convivencia	1%
		Grupo de Infraestructura	1%
		Grupo de Comunicaciones	3%
		Grupo de Contratos	1%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	1%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	2%
		Grupo de Predios	4%

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: El_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
TOTAL	152	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.

GRAFICA No 2 TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

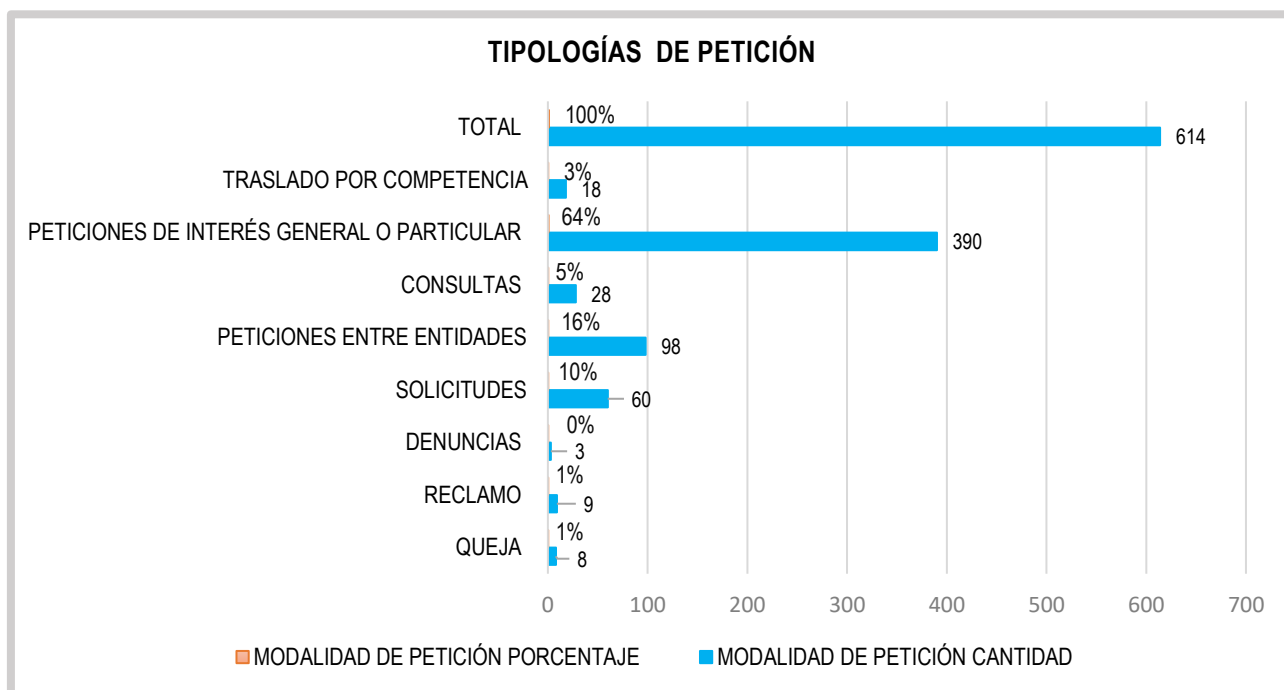



Gráfico No 2 Tipologías de Petición.

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

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

En el periodo evaluado del 01 de septiembre al 30 de septiembre del 2025, se identificó que las modalidades de petición con mayor frecuencia son la Petición de Interés General o Particular con un 64% y la Petición entre Entidades con un 16%, lo que indica que las peticiones se centran en un público general y de instituciones, por lo que los mismos son factores críticos en los que las acciones y oportunidades de mejora deben estar enfocadas en su satisfacción.

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

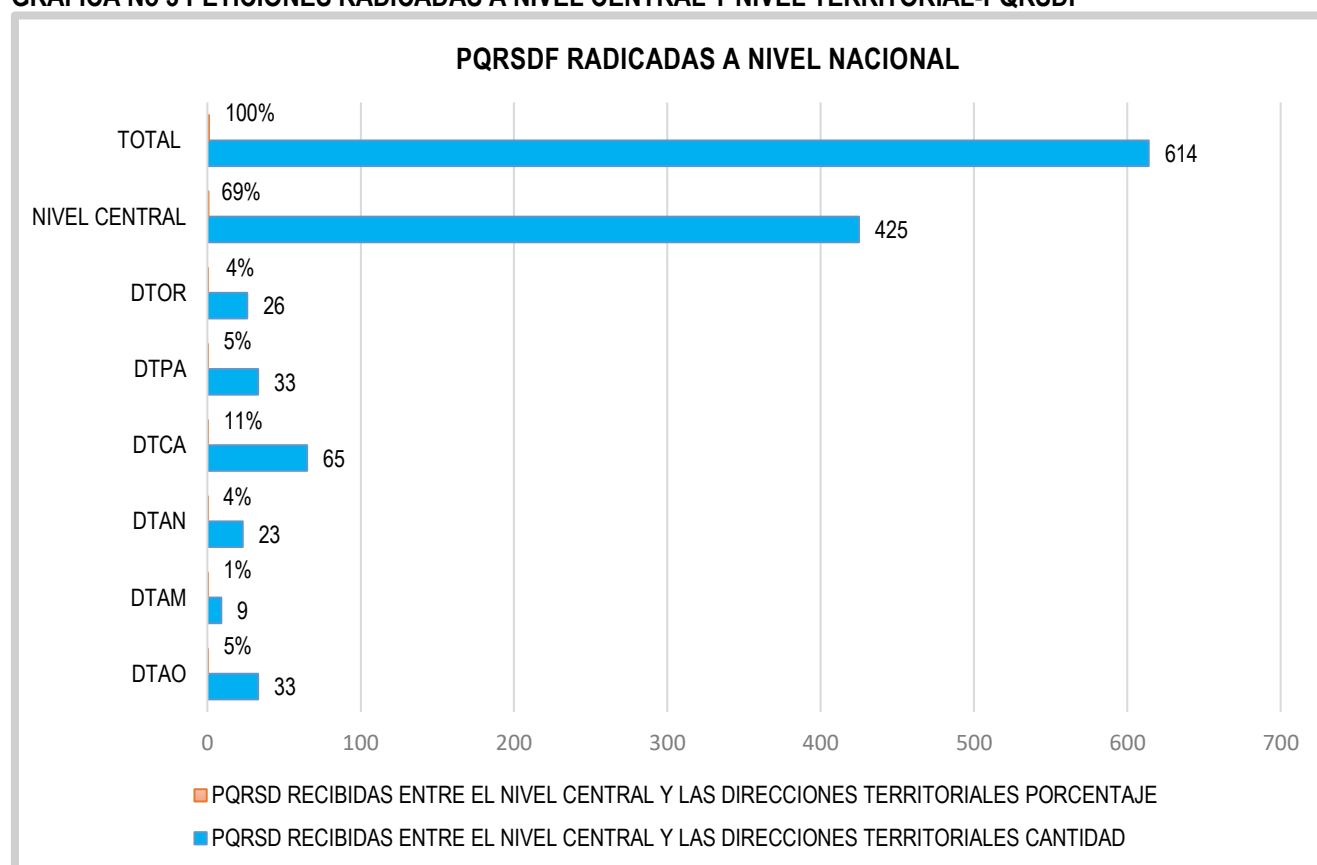



Gráfico No 3. PQRSDF radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

En el periodo verificado del 01 de septiembre al 30 de septiembre del 2025, se radicaron 614 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 425 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 11, lo que permite establecer que el 69% 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

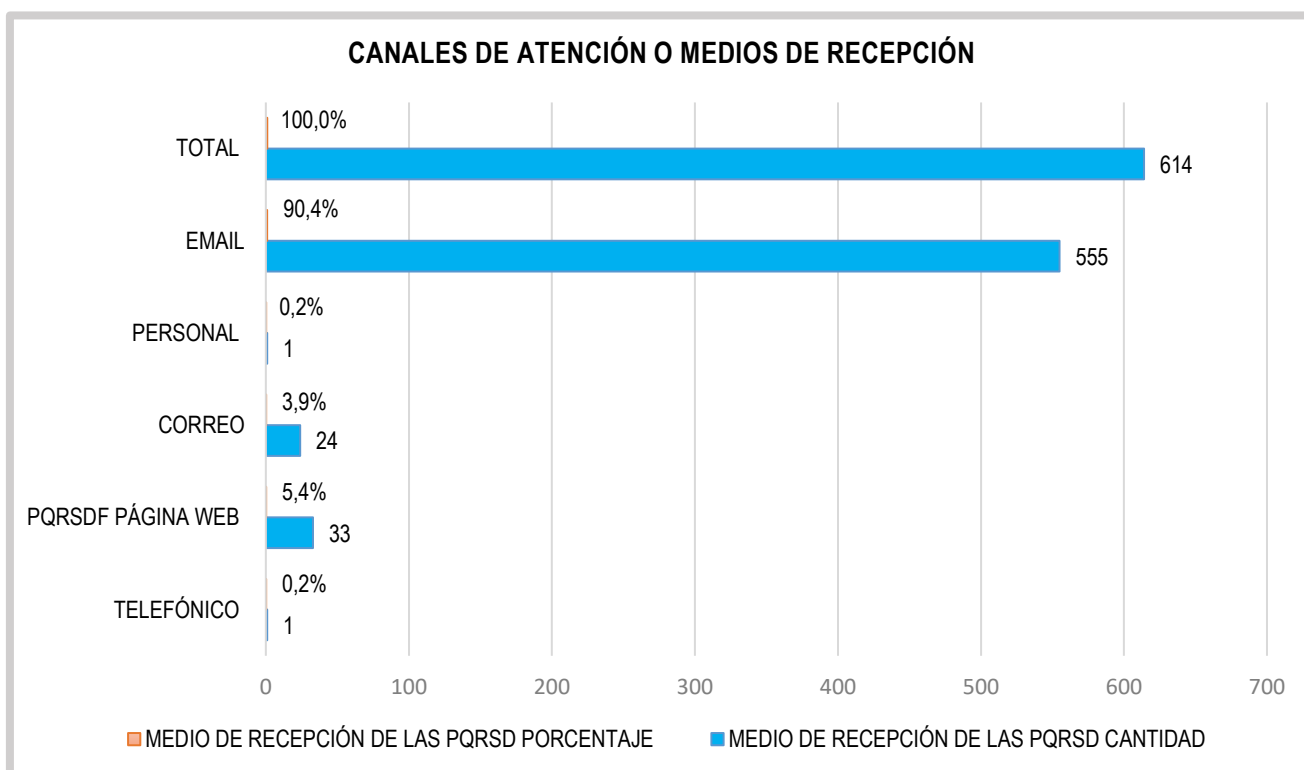



Gráfico No 4 Canales de Atención y Recepción de las PQRSDF.

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 90,4% que equivalen a 555 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.

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

La información en la página web oficial de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC, indica los canales de atención de la entidad.

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 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 AGOSTO DE 2025:

El Grupo de Control Interno, con el fin de realizar seguimiento a las PQRSDF que no presentaron respuesta en el mes anterior (agosto), evidenció en el presente periodo (septiembre) del 2025 que de 31 peticiones recepcionadas en el mes de agosto del 2025, Seis (6) 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
20254700076502	DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES	20255510000501	11-07-2025
20256660000352	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO.	202566600002941	18-10-2025
20256660000332	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO.	202566600002771	03-10-2025
20254700076942	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA	202567700000841	16-10-2025
202566610001842	DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE	20256530003441	16-06-2025
20254700076872	GRUPO DE COMUNICACIONES	20251020001111	24-09-2025

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

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

Es importante precisar que, a la fecha de este informe, se observa que veinticinco (25) peticiones recepcionadas; no presentan respuesta en el Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida con corte al 30 de septiembre del 2025 como se relaciona a continuación:

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN	OBSERVACIÓN
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 en el Grupo de Atención al Ciudadano y no se anexó respuesta.
20254700085292	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA	Se borra etiqueta de PQRSDF desde la administración del sistema Orfeo en el Grupo de Atención al Ciudadano y no se anexó respuesta.
20257010001692	Sin respuesta.	DTOR - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Se borra etiqueta de PQRSDF desde la administración del sistema Orfeo en el Grupo de Atención al Ciudadano y no se anexó respuesta.
20254700083782	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES	Los documentos anexos no corresponden a la respuesta, en la trazabilidad se encuentra archivada la solicitud.
20254700083002	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA	Se borra etiqueta de PQRSDF desde la administración del sistema Orfeo en el Grupo de Atención al Ciudadano y no se anexó respuesta.
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 radicada y enviada.
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.

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: El_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN	OBSERVACIÓN
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.
20256660000342	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO	El documento anexo no corresponde 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.

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”

(...) **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.

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

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, se deben generar mecanismos de seguimientos que aseguren un criterio unificado de manera conjunta con el Grupo de Atención al Ciudadano, en la parametrización del Gestor Documental.

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

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

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 (2023-2025).

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSDf

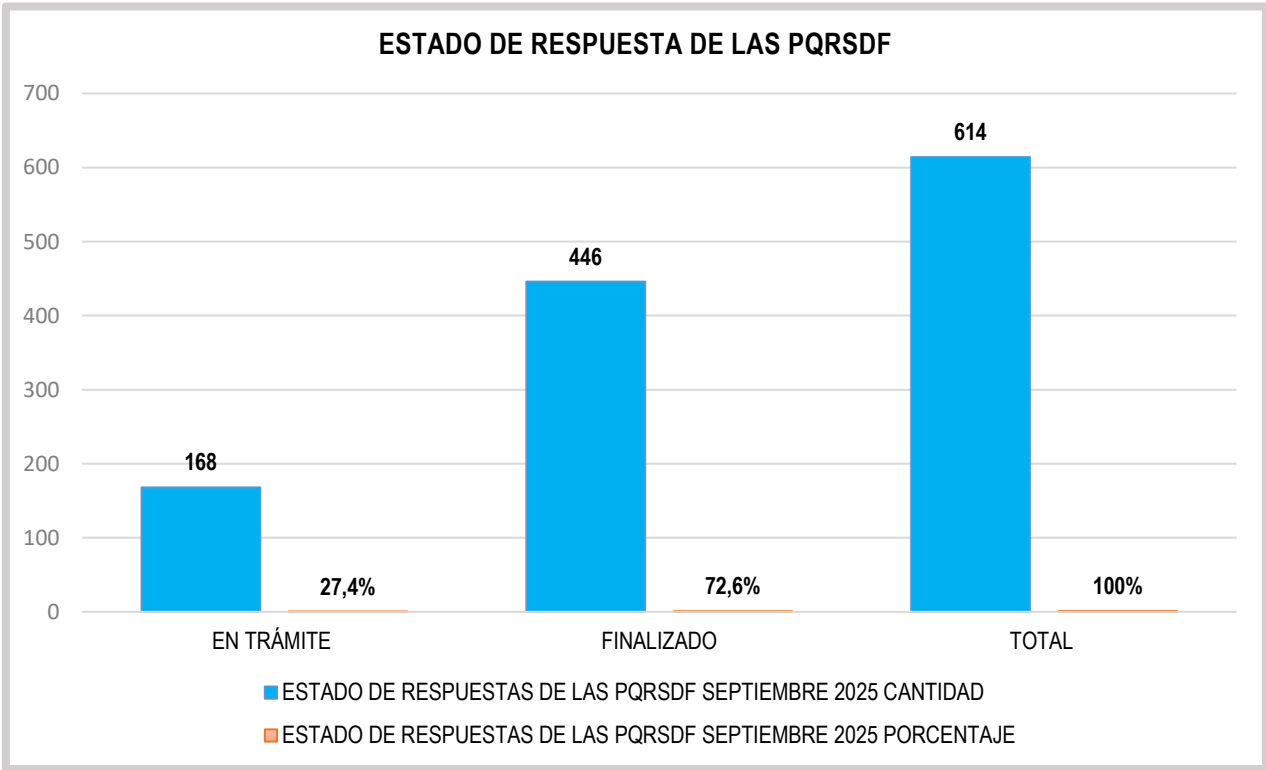




Gráfico No 5 Estado de Respuesta de las PQRSDf.

Según la gráfica se evidencia que de las 614 solicitudes radicadas del 01 al 30 de septiembre del 2025, 446 equivalentes al 72,6% fueron contestadas en términos, 16 radicados que equivalen al 2,6%, se respondieron extemporáneamente y 152 que equivalen al 24,7 no tiene respuesta a la fecha de elaboración del presente informe como se relaciona a continuación:


No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700108522	Sin respuesta.	COMITE DE CONVIVENCIA
20255190112422	Sin respuesta.	DTAM - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS

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


No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700112552	Sin respuesta.	DTAM - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700112702	Sin respuesta.	DTAN - ADMINISTRATIVA
20254700113002	Sin respuesta.	DTAN - GESTION HUMANA
20254700110772	Sin respuesta.	DTAO - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700112162	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700102652	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20256610002902	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700112762	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700112262	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20256610002952	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20254700103512	Sin respuesta.	DTPA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700110832	Sin respuesta.	GRUPO DE ASUNTOS INTERNACIONALES Y COOPERACION
20254700112812	Sin respuesta.	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
20254700111282	Sin respuesta.	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
20254700110342	Sin respuesta.	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
20254700109662	Sin respuesta.	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
20254700113792	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700109502	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700108022	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700107902	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700101992	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700111242	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS
20254700113412	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700113202	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700112892	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700112732	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700112292	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700112272	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700112042	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700111622	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700111512	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700111152	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700110002	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700108122	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700105512	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700099792	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700108462	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA
20254700105572	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA
20254700113572	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700113322	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: El_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700113212	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700112832	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700112592	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700109822	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700108032	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700106912	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700106272	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700105912	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700103882	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700101182	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700101082	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700111782	Sin respuesta.	GRUPO DE INFRAESTRUCTURA
20254700113512	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700113502	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700113492	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700113422	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700113092	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700112532	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700111042	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700109862	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700109802	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700109682	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700107152	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700105752	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700112562	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700112072	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700111472	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700111232	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700107002	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700105482	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700103532	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700110982	Sin respuesta.	GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS
20254700104022	Sin respuesta.	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
20256200003092	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700113432	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700113082	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700111672	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700111392	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700111252	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700110382	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: El_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700109922	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700109882	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700107482	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700107432	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700106692	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700106262	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700113222	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700112912	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700112082	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700111792	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700111542	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700110862	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700109622	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700108172	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700107522	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700106422	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700106372	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700106142	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700105732	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700103892	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700102882	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700102182	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700102122	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700101852	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700100452	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700100282	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700104612	Sin respuesta.	OFICINA DE GESTION DE RIESGO
20255170110122	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHIRIBIQUETE
20254700107682	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHIRIBIQUETE
20254700112842	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700108182	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700103902	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700102702	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20257180000642	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORDILLERA DE LOS PICACHOS
20255680110212	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20255680108222	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20254700113592	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20254700112882	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY
20257570008382	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20257570008342	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI


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

No RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700113742	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700110712	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700108732	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL GORGONA
20254700111652	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LA PAYA
20256200003162	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200003152	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200003102	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700107942	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700099462	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL OLD PROVIDENCE
20254700100132	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL PARAMILLO
20256240000202	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SELVA DE FLORENCIA
20254700101172	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SELVA DE FLORENCIA
20254700113172	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA NEVADA
20254700112942	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA NEVADA
20256720001872	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001852	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001832	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001822	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256720001802	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610002972	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610002792	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20257200000382	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TINIGUA
20254700108062	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA CIENAGA GRANDE
20254700108492	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700111822	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700101202	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20254700112192	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700103172	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700100042	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700111852	Sin respuesta.	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA

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 septiembre al 30 de septiembre del 2025, se evidencia que fueron atendidas 446 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.

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

OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

NO CONFORMIDAD No. 1 GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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
20254700098562	01/09/2025	2025	9	2025-09-15	2025-09-02	-15


Al analizar el radicado 20254700098562 del 01 de septiembre de 2025, los días de desfase en cuanto a la fecha de la respuesta generada, no corresponden teniendo en cuenta que se radicó el 01-09-2025 y el archivo Excel remitido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, establece (-15) 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.

RECOMENDACIONES


- Se recomienda adelantar las socializaciones necesarias que permitan asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias para fomentar la interacción y comprensión entre los miembros del equipo respecto a las actualizaciones aplicadas, fortaleciendo la colaboración y gestión eficiente del tiempo en la atención oportuna de las PQRSDf y de igual forma implementar mecanismos para llevar el control de las respuestas generadas con el fin de dar cumplimiento al marco normativo.
- Establecer una estandarización de las peticiones más frecuentes de las PQRSDf atendidas, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta, lo que permitiría una comprensión de las necesidades de los peticionarios, agilizando la gestión de consultas recurrentes y mejorando la eficiencia operativa al momento de tipificar y clasificar las peticiones.
- Implementar metodologías y mecanismos que posibiliten la automatización de parámetros, como la firma y evidencia de envió, con el fin de agilizar los seguimientos y prevención de repetición de incumplimientos a estos criterios que prevalecen en cada periodo verificado y requieren seguimiento y solución.

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

- Se recomienda que el Grupo de Procesos Corporativos y el Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 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 avances con relación a las respuestas oportunas de las PQRSDf, conforme se registra en el presente informe. De igual forma, para el periodo del mes de septiembre del 2025, se identificó que un 27% de las PQRSDf radicadas fueron de manera extemporánea y sin respuesta, presentando una disminución del 19% en comparación con el periodo anterior al mes de agosto del 2025, que fue del 46%.
- Se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno OCDI de las Veintisiete (25) 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