

	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 DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025.**

Bogotá D.C., 21 de enero de 2026

	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 31 de diciembre 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 (Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011), 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 período evaluado.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

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 período del 1 al 31 de diciembre de 2025, se recibieron 370 solicitudes de acceso a la información pública.

Con el fin de verificar que las PQRSDf del 01 de diciembre al 31 de diciembre 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 en el marco del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, así:

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_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 PQRSD

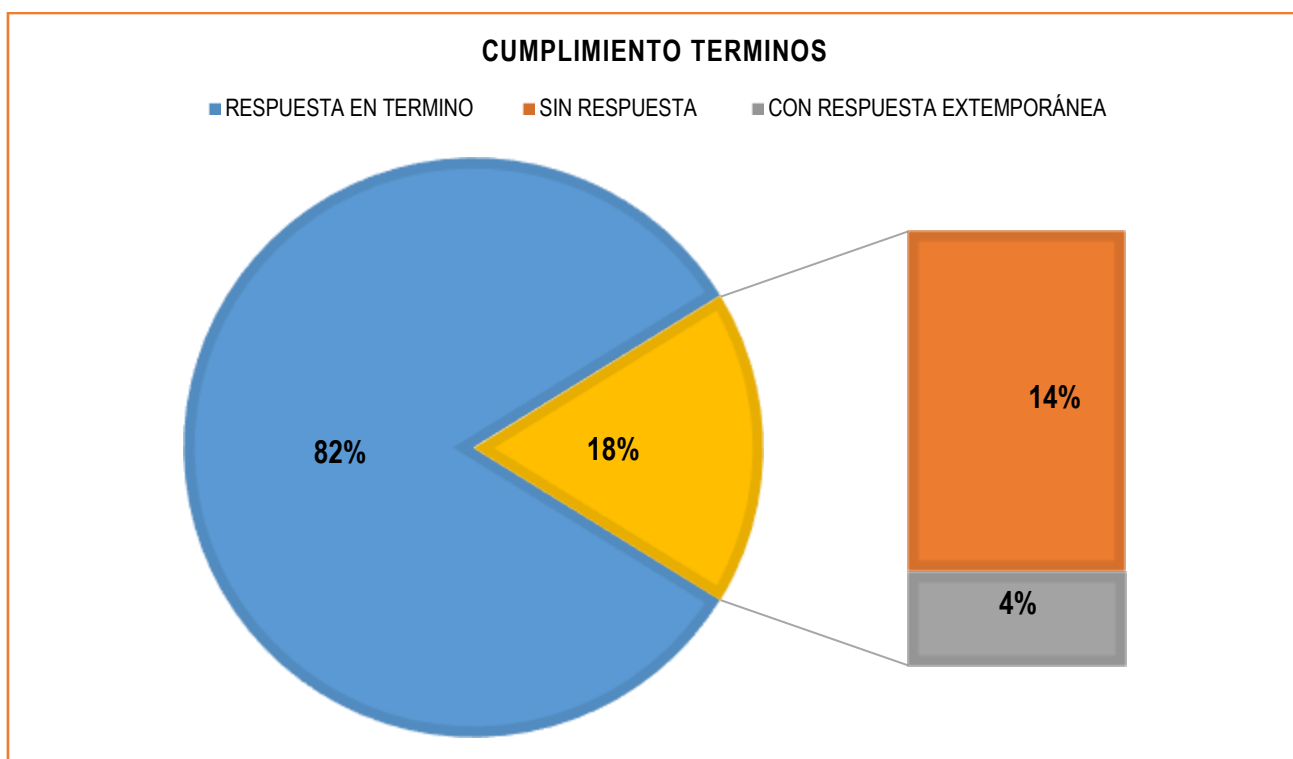
1. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TÉRMINOS DE RESPUESTA

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 período evaluado, se identificó que, desde el 01 de diciembre al 31 de diciembre del 2025, se recibieron trescientos setenta (370) 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 305 radicados que equivalen a un 82% de los clasificados como PQRSD, se les generó su respuesta de manera oportuna.

De igual forma, 14 radicados que equivalen al 4%, se respondieron de manera extemporánea y 51 que corresponden al 14%, no cuentan con respuesta en el gestor documental como se relaciona en la gráfica a continuación:

GRÁFICA No. 1. CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS – PQRSD



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

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

De las 370 PQRSDF recepcionadas, se les dio respuesta extemporánea a 14 que equivalen al 4% de radicados, por las siguientes dependencias, como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA – PQRSDF

RESPUESTA EXTEMPORANEA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	2	Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo)	15%
DTOR	1	Parque Nacional Natural Serranía de la Macarena	7%
DTPA	1	DTPA - Dirección Territorial Pacifico	7%
DTAN	1	DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales	7%
DTAO	3	Parque Nacional Natural Puracé	7%
		Parque Nacional Natural Doña Juana Cascabel	7%
		Parque Nacional Natural Los Nevados	7%
NIVEL CENTRAL	6	Grupo de Gestión Humana	7%
		Oficina Asesora Jurídica	15%
		Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	7%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	7%
		Grupo de Planeación del Manejo	7%
TOTAL	14	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 diciembre del 2025.

De las 370 PQRSDF, no se ha dado respuesta a 51 radicados que equivalen al 14% del total, a continuación, se presentan las unidades de decisión:

Tabla No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA - PQRSDF

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTCA	11	DTCA - Dirección Territorial Caribe	9%
		Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo	6%
		Parque Nacional Natural Tayrona	6%
DTOR	1	Distrito Nacional de Manejo Integrado Cinaruco	2%
DTAO	4	Parque Nacional Natural Los Nevados	6%
		Parque Nacional Natural las Hermosas	2%
DTPA	1	Parque Nacional Natural Farallones de Cali	2%

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

SIN RESPUESTA	CANTIDAD	DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
DTAN	1	DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales	2%
NIVEL CENTRAL	33	Grupo de Planeación del Manejo	6%
		Grupo de Gestión Humana	11%
		Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación	8%
		Grupo de Comunicaciones	2%
		Oficina Asesora Jurídica	16%
		Grupo de Gestión e Integración del SINAP	2%
		Grupo de Predios	6%
		Grupo de Asuntos Internacionales y Cooperación	2%
		Grupo de Contratos	4%
		Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	6%
		Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2%
TOTAL	51	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 período 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. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES

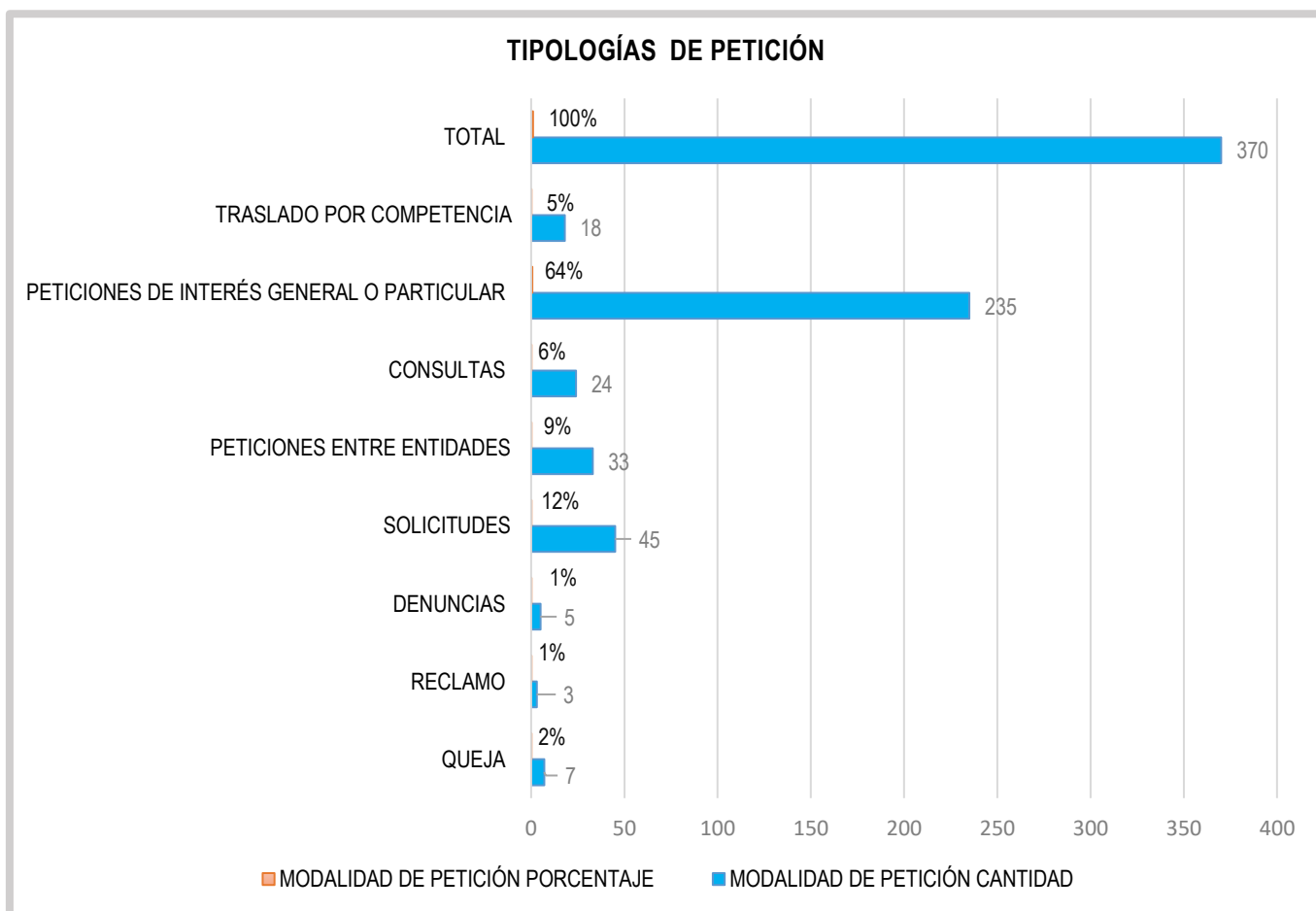


Gráfico No 2. Tipologías de Petición.

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 período evaluado, 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 9%, 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

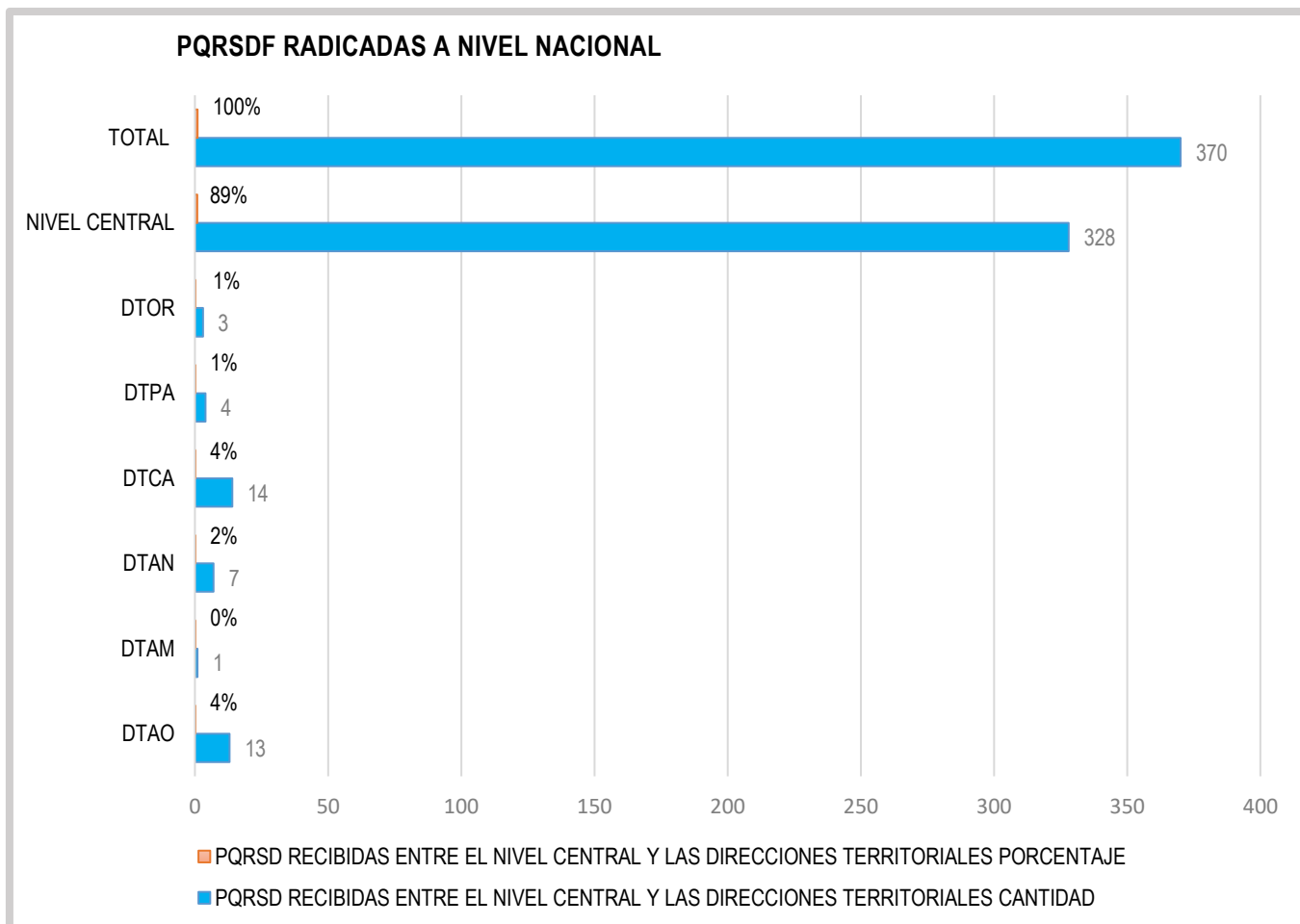


Gráfico No 3. PQRSDF radicadas entre Nivel Central y las Direcciones Territoriales.

En el período verificado, se radicaron 370 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 328 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 14, lo que permite establecer que el 89% 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

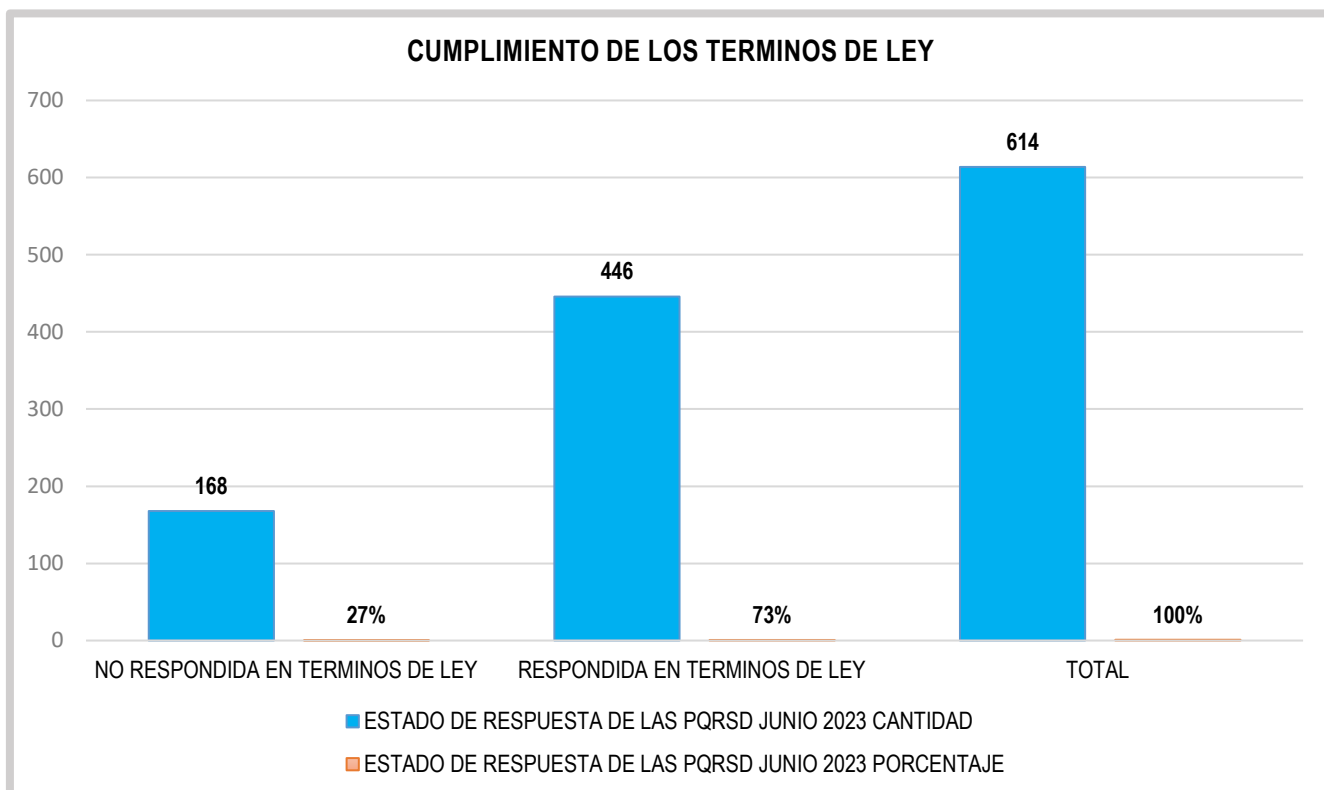


Gráfico No 4. Canales de Atención y Recepción de las PQRSDF.

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 83,2% que equivalen a 308 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: EL_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 (noviembre), evidenció en el presente período (diciembre) del 2025 que de 199 peticiones recepcionadas, ciento setenta (170) 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
20257200000532	SUSBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD	20252302566171	22-12-2025
20257060003732	PARQUE NACIONAL NATURAL TINIGUA	20257200000971	10-12-2025
20256760000851	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA LOS FLAMENCOS	20256760000851	15-11-2025
20256750000412	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA LOS COLORADOS	20256750000591	25-11-2025
20256720002332	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	20256720008301	04-12-2025
20256720002302	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	20256720008351	09-12-2025
20256720002262	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	20256720008271	04-12-2025
20256610003572	DTCA - JURIDICA	20256530008191	16-12-2025
20256610003492	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS	20256550008021	11-12-2025
20256210000412	PARQUE NACIONAL NATURAL NEVADO DEL HUILA	20256210000121	16-12-2025
20256200003772	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007181	10-12-2025

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

No. RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20256200003762	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007091	09-12-2025
20256200003722	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007041	05-12-2025
20256200003712	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007131	10-12-2025
20255680138102	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY	20255680003551	10-12-2025
20255680137722	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY	20255680003521	09-12-2025
20255680134492	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY	20255680003451	02-12-2025
20255680134432	PARQUE NACIONAL NATURAL EL COCUY	20255680003431	02-12-2025
20255540141682	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS	20255530002781	15-12-2025
20255540139912	DTAN - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS	20255530002741	06-12-2025
20255170135132	PARQUE NACIONAL NATURAL CHIRIBIQUETE	20255170001411	02-12-2025
20254700142032	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO	20252402451271	04-12-2025
20254700141962	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102461911	05-12-2025
20254700141952	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102461991	05-12-2025
20254700141942	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102586651	26-12-2025
20254700141932	GRUPO DE PREDIOS	20251802569481	22-12-2025
20254700141912	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102462031	05-12-2025
20254700141902	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402501371	11-12-2025
20254700141892	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402501561	11-12-2025
20254700141882	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102462071	05-12-2025
20254700141842	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102401111	27-11-2025
20254700141832	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402501611	11-12-2025
20254700141812	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402501681	11-12-2025
20254700141542	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402502011	11-12-2025
20254700141532	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007101	10-12-2025
20254700141512	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402502051	11-12-2025
20254700141482	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402506961	12-12-2025
20254700141452	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402478921	09-12-2025
20254700141372	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102597481	30-12-2025
20254700141232	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402430791	02-12-2025
20254700141202	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102572001	23-12-2025
20254700141192	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102572041	23-12-2025
20254700141162	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102572121	23-12-2025
20254700140622	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007591	18-12-2025
20254700141072	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102422481	02-12-2025
20254700140942	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251302528291	16-12-2025
20254700140932	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251302528291	16-12-2025
20254700140922	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251302528291	16-12-2025
20254700140862	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251802538641	17-12-2025
20254700140702	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302518361	15-12-2025
20254700140622	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007591	18-12-2025
20254700140602	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402477991	09-12-2025
20254700140592	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	20256720008421	10-12-2025

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

No. RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20254700140562	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007621	18-12-2025
20254700140552	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402518451	15-12-2025
20254700140532	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	20256720008401	09-12-2025
20254700140492	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402498471	11-12-2025
20254700140462	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302591471	28-12-2025
20254700140442	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402506581	12-12-2025
20254700140422	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102522171	15-12-2025
20254700140402	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402475911	09-12-2025
20254700140382	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402506501	12-12-2025
20254700140362	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254402522871	15-12-2025
20254700140352	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	20256720008511	11-12-2025
20254700140252	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402477331	09-12-2025
20254700140232	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	20256720008391	09-12-2025
20254700140212	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402478501	09-12-2025
20254700140192	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS	20256550008001	11-12-2025
20254700140182	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	20256720008521	11-12-2025
20254700140122	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402472431	09-12-2025
20254700140112	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402462481	05-12-2025
20254700140102	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254402502251	11-12-2025
20254700140092	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254402560581	19-12-2025
20254700140062	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402424761	02-12-2025
20254700140052	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402478471	09-12-2025
20254700140022	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402424871	02-12-2025
20254700139972	PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA	20257160003721	30-12-2025
20254700139952	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402424921	02-12-2025
20254700139922	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402425091	02-12-2025
20254700139862	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402428061	02-12-2025
20254700139802	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402425181	02-12-2025
20254700139702	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402425261	02-12-2025
20254700139692	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402457001	04-12-2025
20254700139602	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	20251402526571	16-12-2025
20254700139592	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402425361	02-12-2025
20254700139582	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO	20256660003681	10-12-2025
20254700139572	PARQUE NACIONAL NATURAL CHIRIBIQUETE	20255170001431	11-12-2025
20254700139492	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252202594651	29-12-2025
20254700139422	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402425631	02-12-2025
20254700139352	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302484731	10-12-2025
20254700139322	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402425671	02-12-2025
20254700139312	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302484731	10-12-2025
20254700139282	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402478451	09-12-2025
20254700139262	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007381	15-12-2025
20254700139252	PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA	20257160003471	09-12-2025

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

No. RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20254700139202	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20254700139202	25-11-2025
20254700139072	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254402442941	03-12-2025
20254700139052	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254402491691	10-12-2025
20254700139042	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252202430621	02-12-2025
20254700138992	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252202431331	02-12-2025
20254700138942	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	20256720008431	10-12-2025
20254700140092	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254402529331	16-12-2025
20254700138842	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402425791	02-12-2025
20254700138822	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402423681	02-12-2025
20254700138802	VIA PARQUE ISLA SALAMANCA	20256770001051	17-12-2025
20254700138772	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402423721	02-12-2025
20254700138762	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302449881	04-12-2025
20254700138642	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402456381	04-12-2025
20254700138632	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS	20256710008261	23-12-2025
20254700138402	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402425971	02-12-2025
20254700138392	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402426001	02-12-2025
20254700138322	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402478401	09-12-2025
20254700138172	PARQUE NACIONAL NATURAL BAHIA PORTETE	20256790000331	04-12-2025
20254700137842	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD	20253002455361	04-12-2025
20254700137672	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402462341	05-12-2025
20254700137662	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007151	10-12-2025
20254700137592	AREA NATURAL UNICA LOS ESTORAQUES	20255660000251	10-12-2025
20254700137552	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20256560007851	02-12-2025
20254700137532	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402425731	02-12-2025
20254700137472	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007651	20-12-2025
20254700137332	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402420711	01-12-2025
20254700137322	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251802528211	16-12-2025
20254700137272	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402442841	03-12-2025
20254700137052	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254402442941	03-12-2025
20254700137032	GRUPO DE COMUNICACIONES	20251020001381	23-12-2025
20254700137012	PARQUE NACIONAL NATURAL PURACE	20256230001311	05-12-2025
20254700136982	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254402503721	11-12-2025
20254700136932	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302591501	28-12-2025
20254700136912	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302485291	10-12-2025
20254700136852	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254402426791	02-12-2025
20254700136812	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402456211	04-12-2025
20254700136792	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102522241	15-12-2025
20254700136772	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254402503591	11-12-2025
20254700136642	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302445531	03-12-2025
20254700136612	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302445541	03-12-2025
20254700136592	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252202506531	12-12-2025
20254700136582	OFICINA ASESORA JURIDICA	20261300035231	08-01-2026

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

No. RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20254700136412	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102521911	15-12-2025
20254700136272	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251302455011	04-12-2025
20254700136262	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402456091	04-12-2025
20254700136032	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402450801	04-12-2025
20254700136012	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254402474881	09-12-2025
20254700136002	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302457411	04-12-2025
20254700135882	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251302516411	15-12-2025
20254700135562	GRUPO DE PREDIOS	20251302516121	14-12-2025
20254700135472	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252202488921	10-12-2025
20254700135452	GRUPO DE PREDIOS	20251802513661	12-12-2025
20254700135312	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302431401	02-12-2025
20254700135302	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302440641	03-12-2025
20254700135292	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402462261	05-12-2025
20254700135282	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402462241	05-12-2025
20254700135262	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402429971	02-12-2025
20254700134992	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402420451	01-12-2025
20254700134882	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402430361	02-12-2025
20254700134682	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252202431161	02-12-2025
20254700134672	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252202431011	02-12-2025
20254700134542	GRUPO DE GESTION HUMANA	20254400007123	09-12-2025
20254700133642	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007081	05-12-2025
20254700133542	GRUPO DE PREDIOS	20251802378991	25-11-2025
20254700133352	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402423911	02-12-2025
20254700133222	GRUPO DE CONTRATOS	20254202478511	09-12-2025
20254700132952	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	20256200007051	05-12-2025
20254700132782	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y MANEJO	20252000589021	25-03-2025
20254700132612	DTAO	20256000008431	02-12-2025
20254700132092	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252202488671	10-12-2025
20254700130922	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	20252402420311	01-12-2025
20254700129702	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20252102456491	04-12-2025
20254700129642	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACIÓN AMBIENTAL	20252302498461	11-12-2025
20254700129142	GRUPO DE PLANEACIÓN DEL MANEJO	20252202439201	03-12-2025

Tabla No 4. Resumen respuesta en formato no establecido

Es importante precisar que, a la fecha de este informe, se observa que veintinueve (29) peticiones recepcionadas; no presentan respuesta en el Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida con corte al 31 de diciembre del 2025 como se relaciona a continuación:

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20256610003532	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20255170138222	Sin respuesta.	DTAM - GRUPO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

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

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700141632	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700139152	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700139002	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700138912	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20254700138042	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700138012	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700137862	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700137802	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700137442	Sin respuesta.	DTAO - JURIDICA
20254700137202	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700136882	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA EL CORCHAL
20254700136782	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700136472	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700136302	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700136132	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700135102	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA NEVADA DE SANTA MARTA
20254700133982	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700133712	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700133562	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700133452	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700132382	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700131932	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20254700131612	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700131072	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700129182	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700128972	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700128872	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA

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.

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

4. DOCUMENTACIÓN VIGENTE

Conforme a lo enunciado en el alcance del Marco Normativo del presente informe, se realizó una verificación del cumplimiento para el período de agosto del 2025 de las mismas así:

- **Ley 1755 del 2015**, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

Dentro de las revisiones se identificó que el seguimiento del cumplimiento de los tiempos para las comunicaciones internas no establece un tiempo de respuesta, mientras que, para las comunicaciones externas, se señalan conforme a la Ley 1755 del 2015.

- **Resolución 310 del 2021**, “*Por la cual se modifica la Resolución No 0.191 de 25 de mayo de 2017 que conforma los Grupos Internos de Trabajo de Parques Nacionales Naturales de Colombia y se determinan sus funciones*”

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

1. Formular, orientar y coordinar los planes y programas para la atención al Ciudadano en Parques Nacionales dando cumplimiento a las normas que regulan la materia.

3. Establecer y administrar un Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo control, manejo de información y ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias de la Entidad atiendan las quejas y reclamos realizados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley.

4. Recibir, tramitar, proyectar, gestionar y hacer seguimiento a la respuesta de los derechos de petición, denuncias, 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

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

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.

5. SEGUIMIENTO

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

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

GRÁFICA No. 5. ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF

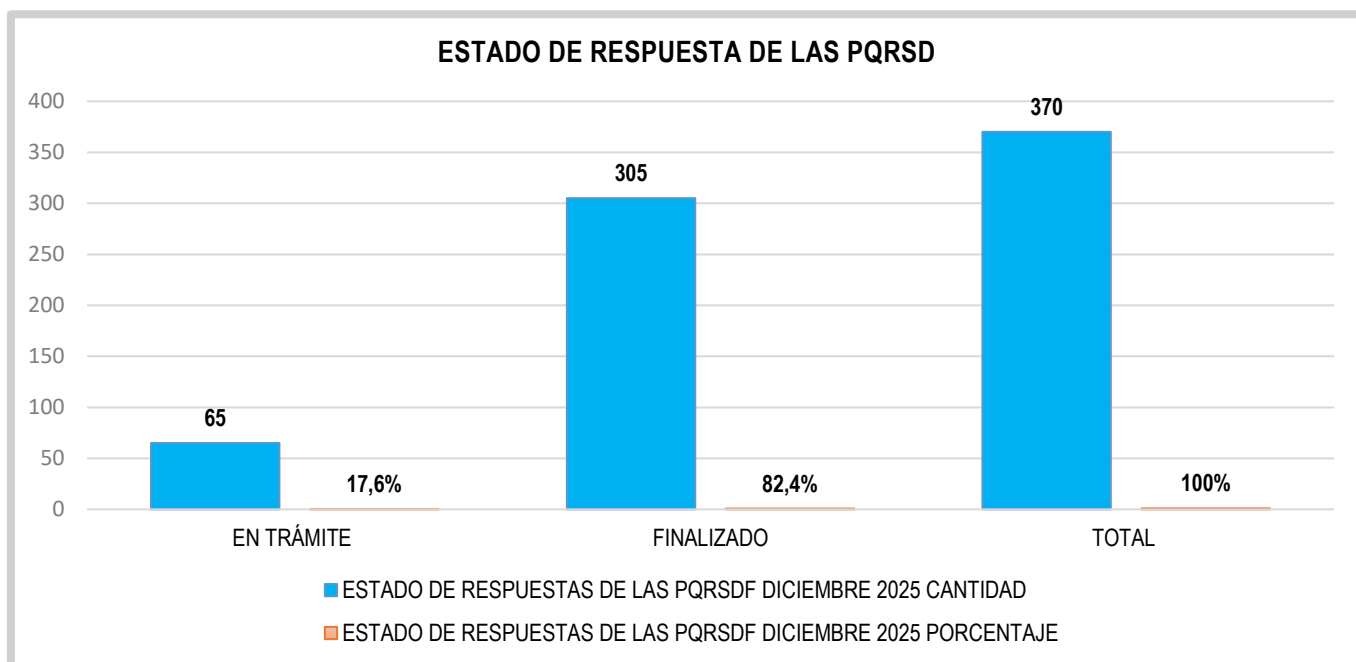


Gráfico No 5. Estado de Respuesta de las PQRSDF.

Según la gráfica se evidencia que, de las 370 solicitudes radicadas del 01 al 31 de diciembre del 2025, 305 equivalentes al 82,4% fueron contestadas en términos, 14 radicados que equivalen al 3,7%, se respondieron extemporáneamente y 51 que equivalen al 13,7 no tiene respuesta a la fecha de elaboración del presente informe como se relaciona a continuación:

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20256720002522	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20256610003982	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20256610003732	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20256200004142	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200004102	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256190001372	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700154292	Sin respuesta.	DTAN - ADMINISTRATIVA
20254700154162	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700153962	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20254700153862	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700153832	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700153512	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20254700153282	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
20254700153132	Sin respuesta.	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
20254700152982	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700152962	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700152942	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700152872	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700152442	Sin respuesta.	DISTRITO NACIONAL DE MANEJO INTEGRADO CINARUCO
20254700152312	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700152162	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700152052	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700151592	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700151572	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700151082	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700150922	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700150532	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700150492	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700150482	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700150102	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700149662	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700147262	Sin respuesta.	GRUPO DE ASUNTOS INTERNACIONALES Y COOPERACION
20254700146792	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700146712	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700146252	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700146012	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700145932	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS
20254700145842	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700145752	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700145682	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700145622	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700145592	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS
20254700145452	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700143972	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700143772	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20254700143662	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700143552	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700143102	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LAS HERMOSAS
20254700142262	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700142142	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20253002532291	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20256720002522	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA

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

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20256610003982	Sin respuesta.	DTCA - GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20256610003732	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20256200004142	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256200004102	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20256190001372	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700154292	Sin respuesta.	DTAN - ADMINISTRATIVA
20254700154162	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700153962	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20254700153862	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI
20254700153832	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700153512	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20254700153282	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700153132	Sin respuesta.	GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
20254700152982	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700152962	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700152942	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700152872	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700152442	Sin respuesta.	DISTRITO NACIONAL DE MANEJO INTEGRADO CINARUCO
20254700152312	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700152162	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700152052	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700151592	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS
20254700151572	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700151082	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20254700150922	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION GGCI
20254700150532	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700150492	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700150482	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20254700150102	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700149662	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA

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

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700147262	Sin respuesta.	GRUPO DE ASUNTOS INTERNACIONALES Y COOPERACION
20254700146792	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700146712	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700146252	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700146012	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700145932	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS
20254700145842	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700145752	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700145682	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700145622	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700145592	Sin respuesta.	GRUPO DE CONTRATOS
20254700145452	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20254700143972	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700143772	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20254700143662	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700143552	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700143102	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL LAS HERMOSAS
20254700142262	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20254700142142	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20253002532291	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

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 al 31 de diciembre del 2025, se evidencia que fueron atendidas 305 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: EL_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

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.

RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	AÑO	MES	FECHA LIMITE	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DESFASE
20254700142282	01/12/2025	2025	12	2025-12-23	2025-12-02	-13

Al analizar el radicado No. 20254700142282 del 01 de diciembre de 2025, se evidencia que los días de desfase registrados frente a la fecha de la respuesta generada no es concordantes, teniendo en cuenta que la solicitud fue radicada el 01-12-2025 y, sin embargo, el archivo Excel remitido por el Grupo de Atención al Ciudadano reporta un desfase de **(-13)** días, situación que requiere revisión y validación.

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 las recomendaciones que se relacionan a continuación, con el fin de implementar mecanismos que aseguren la eficacia, eficiencia y efectividad en el tratamiento, respuesta, clasificación y tipificación de las PQRSDF, garantizando el cumplimiento del marco normativo y del procedimiento interno de la entidad.
- Se recomienda adelantar las socializaciones necesarias que permitan asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, fomentando la interacción y comprensión de las actualizaciones aplicadas, fortaleciendo la colaboración interinstitucional y la gestión eficiente del tiempo en la atención oportuna de las PQRSDF. Asimismo, se sugiere implementar mecanismos de control sobre las respuestas generadas para garantizar el cumplimiento normativo.

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

- Dar cumplimiento a la correcta parametrización del Gestor Documental ORFEO, de manera articulada entre el Grupo de Procesos Corporativos y el Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (GTIC), con el fin de subsanar la situación evidenciada por el Grupo de Control Interno relacionada con el “desfase” en las fechas de respuesta oportuna de las PQRSDF radicadas durante los periodos evaluados de la vigencia 2025.
- Establecer la estandarización de las peticiones más frecuentes atendidas a través de las PQRSDF, con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta, facilitar la comprensión de las necesidades de los peticionarios, agilizar la gestión de consultas recurrentes y mejorar la eficiencia operativa en la tipificación y clasificación de las solicitudes.
- 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 período verificado y requieren seguimiento y solución.
- 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, incorporando de manera integral los lineamientos para el uso adecuado 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 acarreen 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:

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

“i. Oficina de Control Disciplinario interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.”

CONCLUSIONES

- Se evidencian avances en la oportunidad de las respuestas a las PQRSDF, conforme se registra en el presente informe. No obstante, para el mes de diciembre de 2025, se identificó que el 18% de las PQRSDF radicadas fueron atendidas de manera extemporánea o no registraron respuesta, lo que representa una disminución significativa del 33% frente al periodo anterior correspondiente al mes de noviembre de 2025, en el cual este indicador fue del 51%.
- Se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) de las veintinueve (29) PQRSDF relacionadas en la Tabla No. 5, las cuales no cuentan con respuesta, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015 respecto a los términos legales para su atención, y no presentan documento de respuesta debidamente radicado y firmado, conforme a los lineamientos definidos en el Gestor Documental Orfeo.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Raymon Sales Contreras- Técnico Administrativo
Revisado por: Cristina Castro Arias-Contratista Grupo de Control Interno.