

	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_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 ENERO AL 31 DE ENERO DEL 2026**

Bogotá D.C., 25 de febrero 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 2026 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 enero del 2026.
- 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 normativa 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 enero de 2026, se recibieron 389 solicitudes de acceso a la información pública.

Con el fin de verificar que las PQRSDf del 01 de enero al 31 de enero del 2026 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 normativa 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 personales datos	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 personales datos	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

Fuente: Ley 1755 de 2015

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

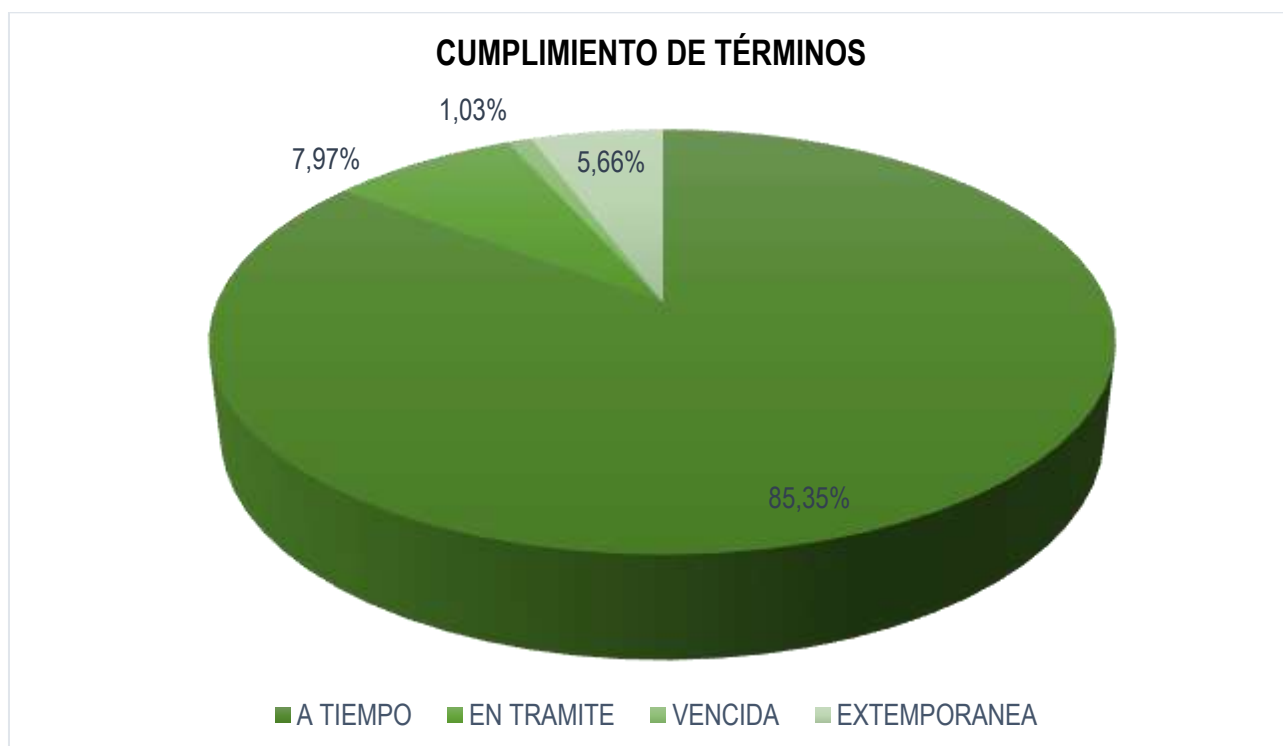
ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

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 del 01 de enero al 31 de enero del 2026 se recibieron 389 PQRSD, las cuales fueron radicadas a través Sistema de Gestión Documental Orfeo y se incluyeron en la Matriz de seguimiento de PQRSD, arrojando como resultado 334 radicados gestionados de manera oportuna que equivalen al 85,35%; de otra parte 22 radicados que equivalen al 5,66% se respondieron de manera extemporánea; 31 que corresponden al 7,97% se encuentran en trámite dentro de los tiempos de ley y 4 radicados que corresponden al 1,03% no cuentan con respuesta en el gestor documental y se encuentran vencidos como se relaciona en la gráfica a continuación:

GRÁFICA No. 1. CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LEY – PQRSD



Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

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

De las 389 PQRSDF recibidas, se les dio respuesta extemporánea a 22 de ellas y 4 se encuentran vencidas al cierre del período de reporte, las cuales fueron asignadas a las siguientes dependencias, como se evidencia en la siguiente tabla:

TABLA No 2. PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA – PQRSDF

SOLICITUDES ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÉANA			
	CANT	DEPENDENCIA	%
DTCA	1	GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS	5%
	3	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO	14%
	1	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA CIENAGA GRANDE SANTA MARTA	5%
DTAM	1	GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS	5%
DTAO	1	DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES	5%
	1	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	5%
NIVEL CENTRAL	2	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9%
	5	GRUPO DE GESTION HUMANA	23%
	1	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	5%
	3	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL	14%
	2	OFICINA ASESORA JURIDICA	9%
	1	GRUPO DE COMUNICACIONES	5%
TOTAL	22	SOLICITUDES EXTEMPORANEAS	100%

Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

TABLA No 3. PETICIONES SIN RESPUESTA (VENCIDAS) – PQRSDF

SOLICITUDES VENCIDAS (SIN RESPUESTA A 31 DE ENERO DE 2026)			
	CANT	DEPENDENCIA	%
NIVEL CENTRAL	1	COMITE DE CONVIVENCIA	25%
	1	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO	25%
	1	GRUPO DE PREDIOS	25%
	1	OFICINA ASESORA JURIDICA	25%
TOTAL	4	SOLICITUDES VENCIDAS	100%

Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

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

De las 389 PQRSDF recibidas, no se ha dado respuesta a 31 que al cierre del período de reporte se encuentran dentro de los tiempos de ley, como se evidencia en la siguiente tabla:

TABLA No 4. PETICIONES SIN RESPUESTA (EN TRÁMITE) – PQRSDF

SOLICITUDES SIN RESPUESTA (EN TRAMITE)			
	CANT	DEPENDENCIA	%
DTCA	2	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	6%
	3	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10%
	3	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO	10%
DTAO	1	DTAO - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3%
DTOR	1	PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA	3%
NIVEL CENTRAL	1	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3%
	4	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES	13%
	1	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3%
	5	OFICINA ASESORA JURIDICA	16%
	1	OFICINA DE GESTION DE RIESGO	3%
	2	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	6%
	2	GRUPO DE GESTION HUMANA	6%
	1	GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	3%
	1	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO	3%
	1	GRUPO DE COMUNICACIONES	3%
	2	GRUPO DE PREDIOS	6%
TOTAL	31	SOLICITUDES EN TRAMITE	100%

Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

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 establecidos 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:

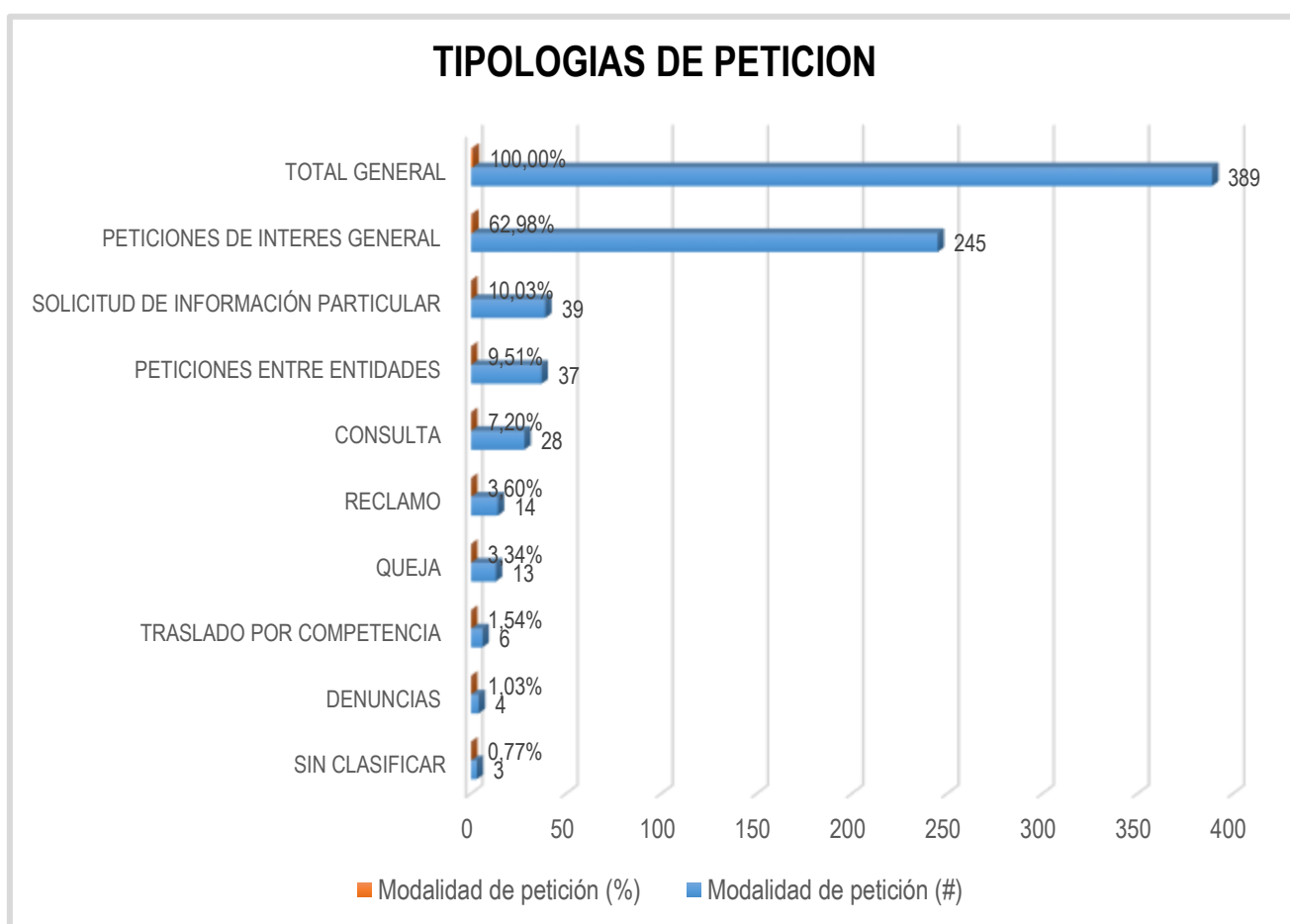
- Procedimiento recepción, despacho y distribución de correspondencia: Donde su objetivo es, (...) “*Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de todas las comunicaciones que ingresan y se despachan, para transmitir información procesada y dar 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*”.

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

- “...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.

GRAFICA No 2. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES



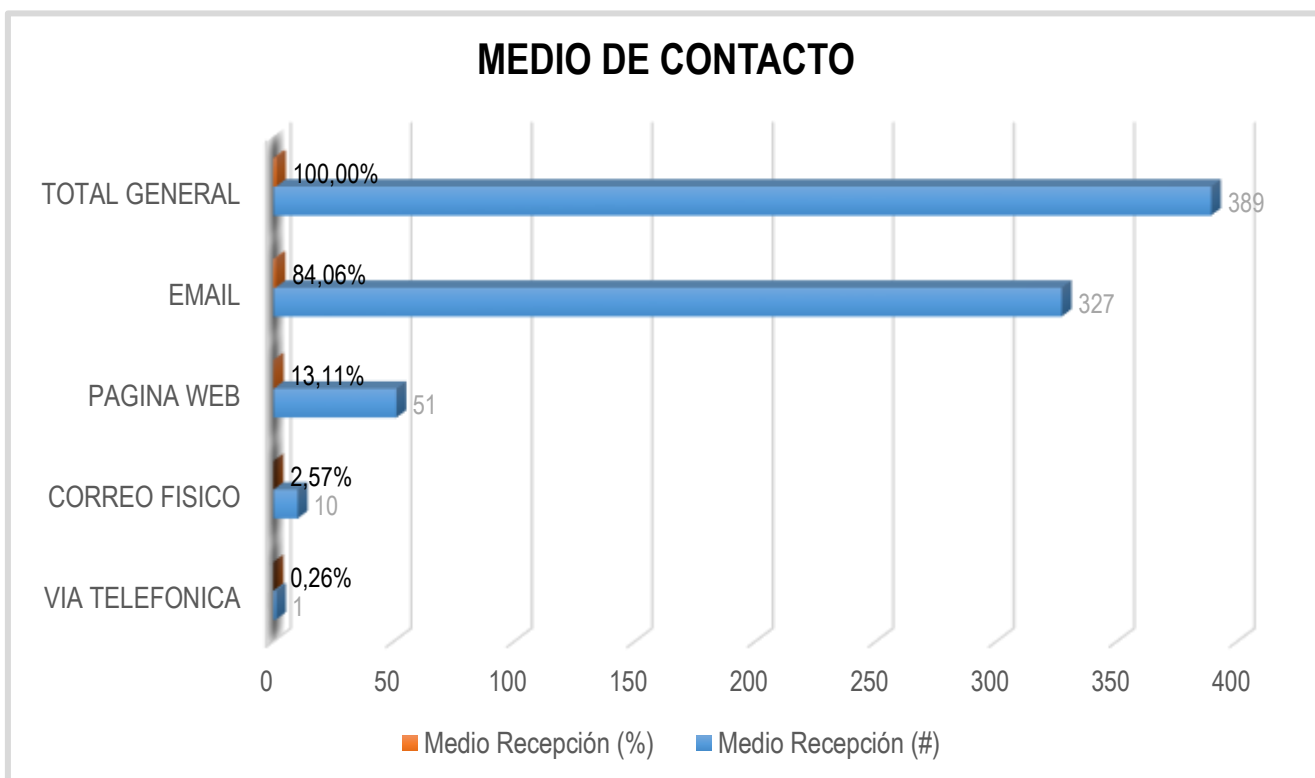
Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

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 como en las Direcciones Territoriales.

En el período evaluado, se identificó que las modalidades de petición con mayor frecuencia son la Petición de Interés General con el 62,98%, Solicitud de Interés Particular con el 10,03% y Petición entre Entidades con un 9,51%, 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: EI_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

GRAFICA No. 3. CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN – PQRSDF



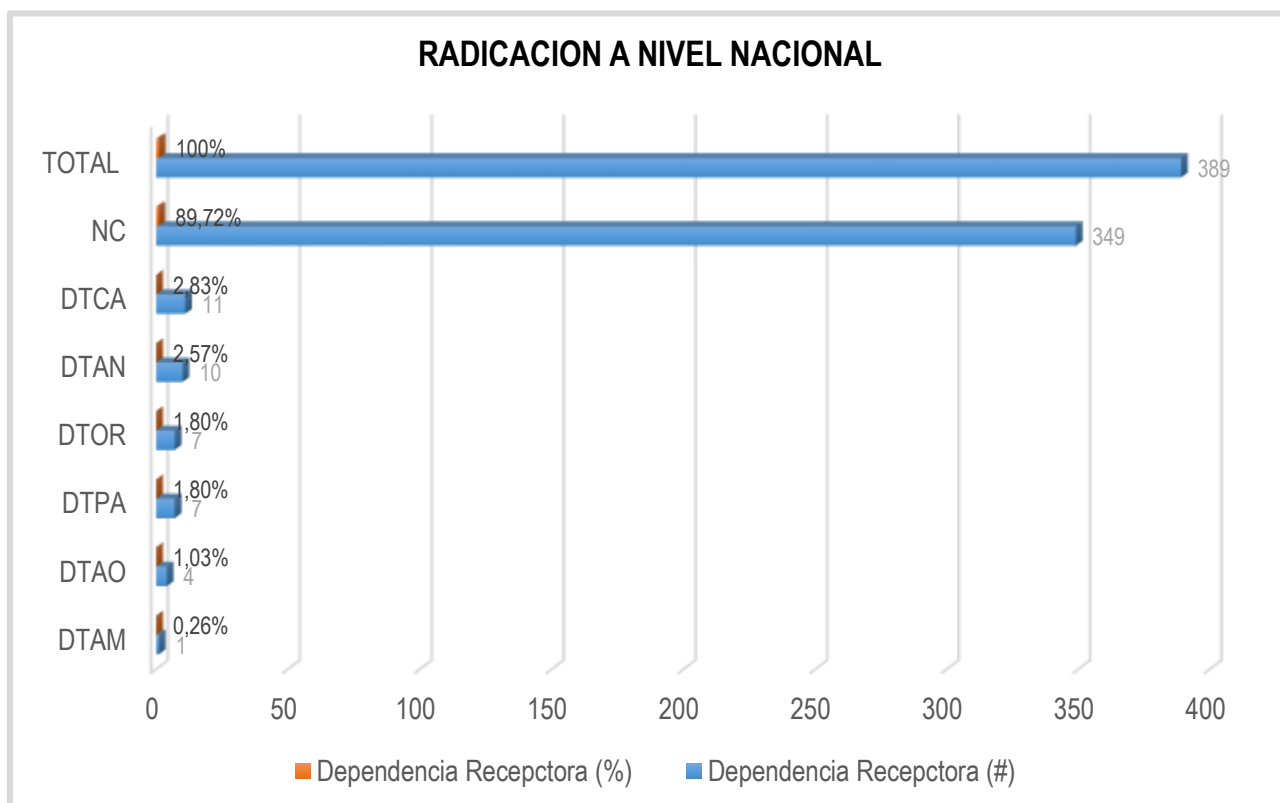
Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

La gráfica No 3 permite identificar que el medio de contacto y recepción más habitual por la ciudadanía para efectuar los trámites de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones es el email, con un 84,06% de participación en el total, lo que equivale a 327 radicados del total general de 389, lo que evidencia una oportunidad de mejora en la entidad dado que las entradas deben ser centralizadas a través del correo electrónico atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co, el cual está definido para esta actividad, gestionando y garantizando la atención oportuna desde la Grupo de Atención al Ciudadano, dado que la Entidad hace presencia a nivel nacional desde el Nivel Central, en 6 Direcciones Territoriales y sus Áreas Protegidas, otorgando así el control de las PQRSDF para efectuar la clasificación adecuada en el sistema y el control correspondiente. Esto implica la necesidad de socializar y fortalecer desde el Grupo de Atención al Ciudadano la necesidad de sensibilizar a la comunidad de PNNC para la remisión oportuna de las comunicaciones mediante el canal establecido tal cual como se indica en la página web de la Entidad.

Se ha evidenciado que para 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, es vital unificar el canal de comunicación para estos casos.

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

GRAFICA No. 4. PETICIONES RADICADAS A NIVEL CENTRAL Y NIVEL TERRITORIAL – PQRSDF



Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

En el período de reporte se recibieron un total de 389 radicados a Nivel Nacional, donde el mayor volumen de recepción se ubica en el Nivel Central con 349 radicados, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 11 y la Dirección Territorial Andes Nororientales con 10, lo cual evidencia que el 90% de los trámites se reciben directamente en el Nivel Central.

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 No. 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

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

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 DICIEMBRE DE 2025:

El Grupo de Control Interno con el fin de realizar seguimiento a las PQRSDF que no presentaron respuesta en el mes de diciembre de 2025, evidenció que de 29 peticiones radicadas y sin respuesta, 10 de ellas tienen soporte de gestión en el Gestor Documental Orfeo, por lo cual se concluye que fueron atendidas como se relaciona a continuación:

TABLA No. 5. RADICADOS TRAMITADOS (DICIEMBRE DE 2025) – PQRSDF

No. RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20251302294081	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20251302294081	12-11-2025
20254700139152	OFICINA ASESORA JURIDICA	20266040001041	20-02-2026
20254700139002	GRUPO DE COMUNICACIONES	20261020000061	18-02-2026
20254700138042	OFICINA ASESORA JURIDICA	20261300178961	31-01-2026
20254700138012	OFICINA ASESORA JURIDICA	20261800116891	21-01-2026
20254700137202	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20264400321871	19-02-2026
20254700136302	GRUPO DE PREDIOS	20262400179351	02-02-2026
20254700134892	PARQUE NACIONAL NATURAL SIERRA NEVADA	20262000178051	30-01-2026
20254700133712	OFICINA ASESORA JURIDICA	20251802513661	12-12-2025
20254700131612	SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD	20263000354601	24-02-2026

Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

Es importante precisar que, a la fecha de este informe, se observa que 19 peticiones radicadas, con corte a 31 de enero de 2026, no presentan respuesta en el Gestor Documental Orfeo como se relaciona a continuación:

TABLA No 6. RADICADOS NO TRAMITADOS (DICIEMBRE DE 2025) – PQRSDF

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20256610003532	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20255170138222	Sin respuesta.	DTAM - GRUPO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
20254700138912	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20254700137862	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700137802	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20254700137442	Sin respuesta.	DTAO - JURIDICA
20254700136882	Sin respuesta.	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA EL CORCHAL

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

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20254700136782	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700136472	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20254700136132	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20254700133982	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20254700133562	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700133452	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700132382	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700131932	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20254700131072	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20254700129182	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20254700128972	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20254700128872	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA

Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

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 que correspondan y permitan establecer la (s) razón (es) por la (s) cual (es) no se atendieron los requerimiento ni se dio cumplimiento a los términos establecidos en la ley para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) por cada uno de los responsables designados.

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.*

	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 se establece el numeral 4 la responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano de atender, controlar y hacer seguimiento a las peticiones recibidas por la entidad; no obstante, el objetivo no se logra a cabalidad resaltando que el cumplimiento de la meta depende de la gestión oportuna de las dependencias de la entidad en general. Sin embargo, se evidencia que la “Matriz de Seguimiento de PQRSDF” no registra actividades de seguimiento de PQRSDF correspondientes al mes de enero de 2026. En consecuencia, se concluye que los seguimientos y/o mecanismos para garantizar el cumplimiento de los tiempos y la remisión oportuna de la respuesta a las peticiones recibidas 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 custodia y almacenamiento de la información generada por la entidad para consulta y/o seguimiento a la trazabilidad de las gestiones administrativas desarrolladas.

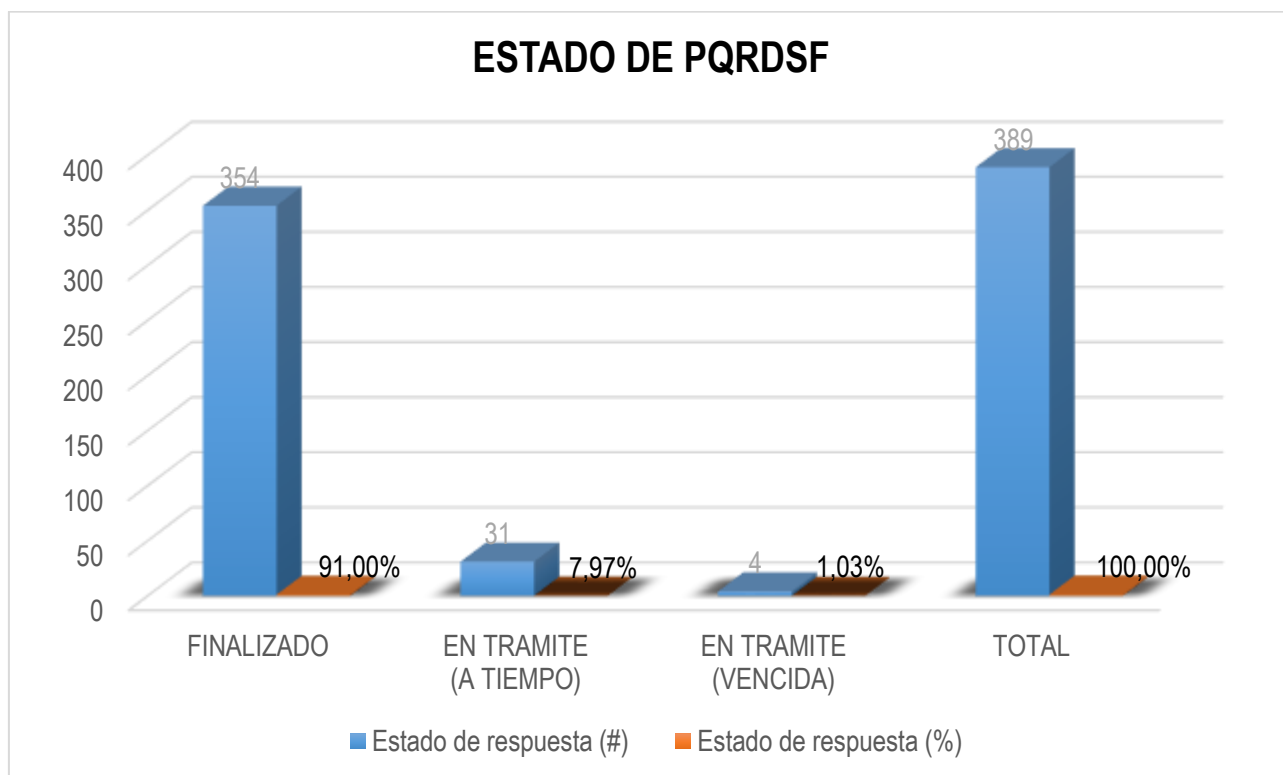
De igual forma, el programa de gestión documental tiene como objetivo específico: “...Fijar parámetros para la normalización de la recepción, clasificación, trámite, producción, despacho y control de la correspondencia interna y externa”, el cual va dirigido a todos los servidores públicos y/o contratistas, que desarrollan actividades y/o funciones en el marco de las obligaciones administrativas y misionales de la entidad.

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

5. SEGUIMIENTO

El seguimiento de acuerdo a los procesos y documentación avalada, establece que la responsabilidad del mismo en la atención de las 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.

GRÁFICA No. 5. ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSDf



Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

Según la gráfica se evidencia que, de las 389 solicitudes recibidas durante el mes de enero del 2026, 354 fueron contestadas y 35 se encuentran pendientes por responder, de las cuales 4 se encuentran vencidas a 31 de enero de 2026; a continuación, se señalan los números de radicado correspondiente a cada uno de ellos, resaltando en rojo los radicados vencidos:

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

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20264700003492	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20264700000722	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20264700000442	Sin respuesta.	COMITE DE CONVIVENCIA
20264700000272	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20267160000142	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA
20264700009162	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20264700008402	Sin respuesta.	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20264700008362	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20264700008142	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
20264700008062	Sin respuesta.	GRUPO DE INFRAESTRUCTURA
20264700007942	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20264700007652	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20264700007562	Sin respuesta.	OFICINA DE GESTION DE RIESGO
20264700007352	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP
20264700006672	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20264700006402	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20264700006332	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700006202	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20264700005952	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700005352	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20264700005062	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700004392	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20264700004292	Sin respuesta.	DTAO - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20264700004232	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20264700004042	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20264700003342	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20264700003192	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700003072	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20264700002992	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20264700002652	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20264700001942	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20264700001832	Sin respuesta.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE
20264700001822	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20264700001782	Sin respuesta.	DTCA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
20264700000822	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA

Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

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

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

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.

OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

El Grupo de Control Interno evidencia inconsistencias en la parametrización de la Matriz de seguimiento, resaltando que la información 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
20264700000172	02/01/2026	2026	1	2026-01-19	2026-01-05	-24

*Al analizar el radicado No. 20264700000172 del 02 de enero de 2026, 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 02-01-2026 y, sin embargo, el archivo Excel remitido por el Grupo de Atención al Ciudadano reporta un desfase de **(-24)** días, situación que requiere revisión y validación con prioridad, pues no se evidencia extemporaneidad en la respuesta, sin embargo, se registra y un desfase para la gestión del radicado en mención y se debe verificar la parametrización del aplicativo y generar el ajuste que se requiera para que el resultado de los días registrados sea acorde con la realidad.*

Se reitera la necesidad de revisar, ajustar, corregir, eliminar o incluir los campos de la base de datos del Gestor Documental Orfeo en referencia a las PQRDSF, con el fin de garantizar que la información generada sea veraz, confiable y de calidad, situación que ha sido previamente advertida en los informes generados desde el Grupo de Control Interno al Grupo de Atención al Ciudadano.

De igual forma, 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 y la debida conservación y custodia de los tramites documentales de PNNC.

Se reitera que el Grupo de Atención al Ciudadano GAU debe establecer, reportar y socializar al Grupo de Control Interno, los mecanismos, lineamientos e instancias agotadas o generadas para efectuar el seguimiento al cumplimiento de la atención de las PQRDSF radicadas y minimizar las situaciones de incumplimientos evidenciadas en los tiempos de respuesta.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere al Grupo de Atención al Ciudadano acoger las recomendaciones que se relacionan a continuación, con el fin de implementar mecanismos que aseguren la eficacia, eficiencia y efectividad en el tratamiento, gestión, clasificación,

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

tipificación y respuesta a las PQRSDF, garantizando el cumplimiento del marco normativo y del procedimiento interno de la entidad.

- Se recomienda adelantar las socializaciones necesarias con las dependencias y responsables que permitan asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta, 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 y seguimientos sobre las respuestas generadas para garantizar el cumplimiento normativo.
- Dar cumplimiento a la correcta y adecuada 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), se realiza esta reiteración 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 y 2026.
- Establecer la estandarización de las peticiones más frecuentes atendidas a través de las PQRSDF, con el propósito de optimizar y dar cumplimiento a los tiempos de respuesta, facilitar la comprensión de las necesidades de los petitionarios, agilizar la gestión de consultas recurrentes y mejorar la eficiencia operativa en la tipificación y clasificación de las solicitudes.
- Implementar metodologías y mecanismos efectivos que posibiliten la automatización de parámetros, como la firma y evidencia de envío, 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 realiza la reiteración para que el Grupo de Procesos Corporativos y el Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones GTIC para que 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 (de la vigencia 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.

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

- Realizar mesas de trabajo y sesiones de seguimiento o acompañamiento, con las dependencias responsables de PQRSDF que tengan dentro de sus seguimientos, incumplimientos en los tiempos de atención y respuestas extemporáneas.
- Generar las alertas necesarias de forma periódica de tal forma 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:

“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 enero de 2026, se identificó que el 6, 68% de las PQRSDF radicadas fueron atendidas de manera extemporánea o no registraron respuesta, lo que representa una disminución significativa del 11,32% frente al período anterior correspondiente al mes de diciembre de 2025, en el cual este indicador fue del 18%.
- Se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) de las 19 PQRSDF relacionadas en la Tabla No. 5, las cuales no cuentan con respuesta con corte a 31 de enero de 2026, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015 respecto a los términos legales para su atención y no evidencian gestión en el Gestor Documental Orfeo, conforme a los lineamientos definidos.

Aprobado por,



GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Proyectó: Raymon Sales Contreras / Técnico Administrativo / CGI

Revisó: Cristina Castro Arias / Contratista / GCI

Revisó: Adriana Figueroa Gómez / Contratista / GCI