

	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 MAYO AL 31 DE MAYO DEL 2026.**

Bogotá D.C., 06 de agosto 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 artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, en el cual dispone que: *“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, a lo dispuesto en el artículo 11, literal h), de 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”, el cual establece la obligación de los sujetos obligados de publicar los informes sobre solicitudes de acceso a la información pública. Así mismo, se atiende lo señalado en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, y lo dispuesto en el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, el cual dispone la elaboración y publicación de los informes de solicitudes de acceso a la información, indicando el número de solicitudes recibidas, tramitadas, negadas y los tiempos de respuesta.

En concordancia a lo anterior, 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.

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

- Matriz de PQRSDF del Gestor Documental Orfeo, del 01 al 31 de mayo 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."
- Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."
- 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 mayo de 2026, se recibieron 567 solicitudes de acceso a la información pública.

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

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

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
Consulta de documentos y Expedición de copias	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

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

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
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.

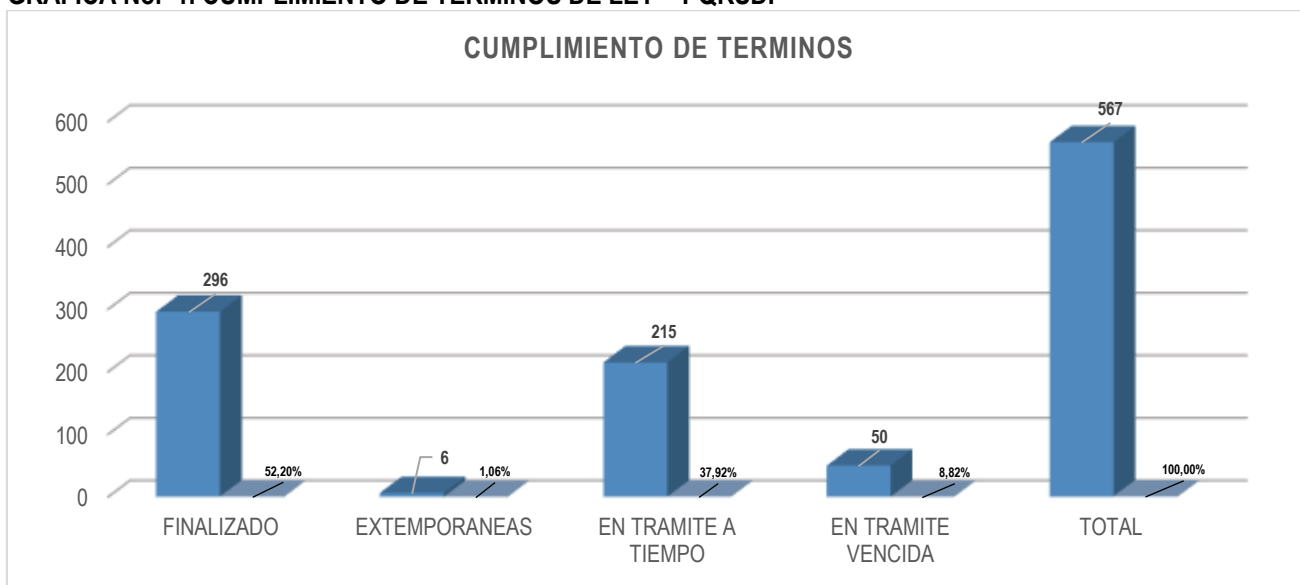
ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LAS PQRSD

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 mayo al 31 de mayo del 2026 se recibieron 567 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 290 radicados gestionados de manera oportuna que equivalen al 51,14%; de otra parte 6 radicados que equivalen al 1,05% se respondieron de manera extemporánea; 215 que corresponden al 37,92% se encuentran en trámite dentro de los tiempos de ley y 56 radicados que corresponden al 9,88% 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 567 PQRSDF recibidas, se les dio respuesta extemporánea a 6 de ellas y 56 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 EXTEMPORANEA			
	CANT	DEPENDENCIA	%
DTOR	1	PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA	17%
DTAO	1	PARQUE NACIONAL NATURAL LOS NEVADOS	17%
NIVEL CENTRAL	3	OFICINA ASESORA JURIDICA	49%
	1	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	17%
TOTAL	6	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 MAYO DE 2026)			
	CANT	DEPENDENCIA	%
DTCA	1	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	2%
	1	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO	2%
	2	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	3%
	1	PARQUE NACIONAL NATURAL PARAMILLO	2%
NIVEL CENTRAL	4	GRUPO DE COMUNICACIONES	7%
	2	DIRECCIÓN GENERAL	3%
	2	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y MANEJO	3%
	3	SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD	5%
	5	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO	9%
	2	GRUPO DE PREDIOS	3%
	12	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL	21%
	12	GRUPO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	21%
	9	OFICINA ASESORA JURIDICA	16%
TOTAL	56	SOLICITUDES VENCIDAS	100%

Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

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

El alcance anterior registra que de las 567 PQRSDf, no se ha dado respuesta a 56 radicados que equivalen al 9,87% del total con corte al 31 de mayo del 2026, los cuales se encuentran vencidos.

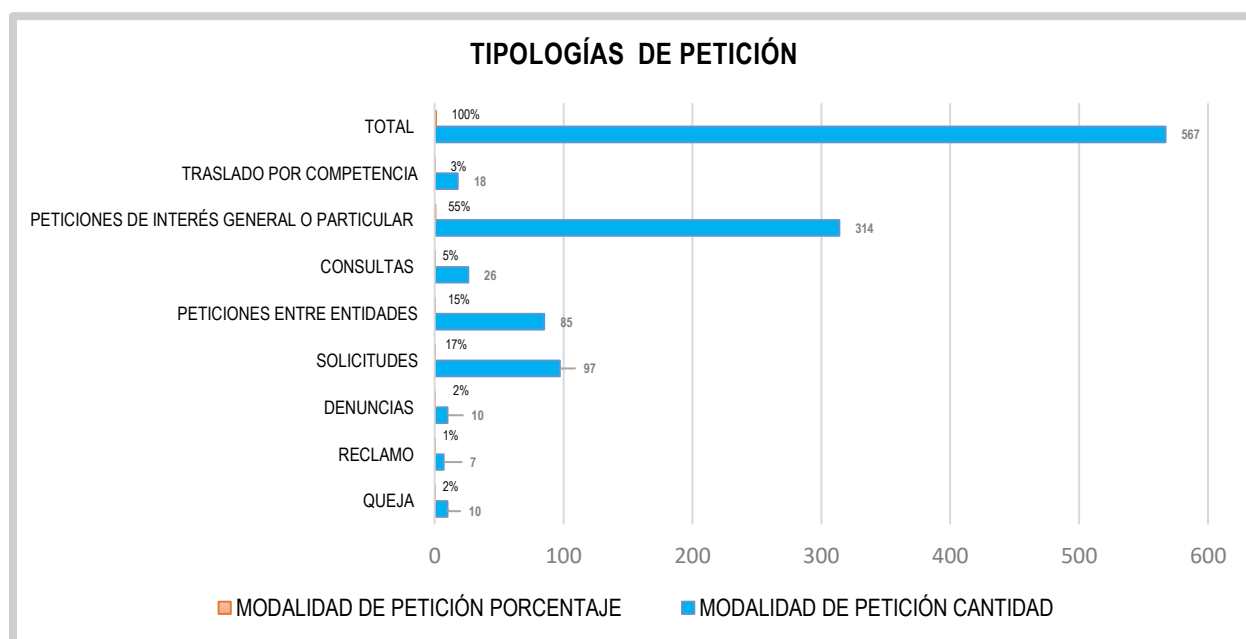
2. ANÁLISIS DE RADICACIÓN POR NIVEL SEGÚN EL GESTOR DOCUMENTAL - ORFEO

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.

GRAFICA No 2. TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES



Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

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

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

En el período evaluado, se identificó que las modalidades de petición con mayor frecuencia son la Petición de Interés General o Particular con un 55%, Petición entre Entidades con un 15% y Solicitudes con un 17%, lo que indica que las peticiones se centran en un público general y de instituciones, por lo que los mismos son factores críticos en los que las acciones y oportunidades de mejora deben estar enfocadas en su satisfacción.

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

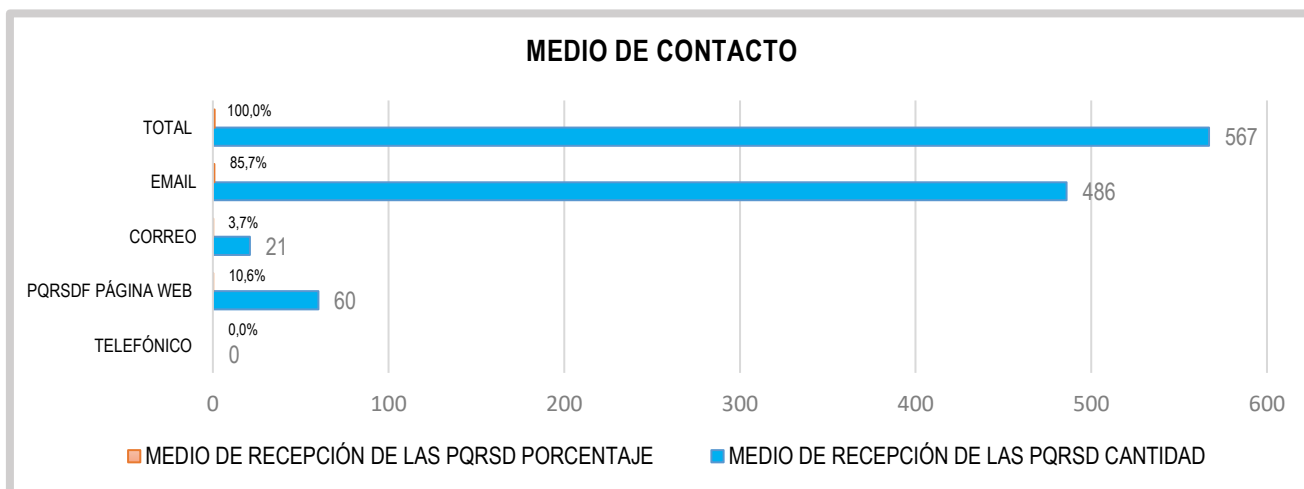


Fuente: sistema ORFEO

En el período verificado, se radicaron 567 peticiones a Nivel Nacional, donde el principal receptor de las peticiones fue el Nivel Central, con 486 peticiones radicadas, seguido por la Dirección Territorial Caribe con 33, lo que permite establecer que el 86% 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



Fuente: 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 85,7% de participación en el total, lo que equivale a 486 radicados del total general de 567, 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 las Seis (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.

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".

	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 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 ABRIL DE 2026:

El Grupo de Control Interno, con el fin de realizar seguimiento a las PQRSDF que no presentaron respuesta en el mes anterior (abril), evidenció en el presente período (mayo) del 2026 que, de 32 peticiones allegadas sin respuesta, nueve (9) peticiones, tienen soporte de radicación para su respuesta en el Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida como se relaciona a continuación:

TABLA No. 5. RADICADOS TRAMITADOS (ABRIL DE 2026) – PQRSDF

No. RADICADO	RESPONSABLE	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
20264700034782	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	20262100995921	25-05-2026
20264700034542	COMITE DE CONVIVENCIA	20264400783511	24-04-2026
20264700032052	GRUPO DE COMUNICACIONES	20261020000211	03-06-2026
20264700029402	GRUPO DE PREDIOS	20261301142191	15-06-2026
20264700029402	GRUPO DE PREDIOS	20261300511741	25-03-2026
20264700028252	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20264400002753	21-05-2026
20264700024872	GRUPO DE PLANEACIÓN Y MANEJO	20262201053771	02-06-2026
20264700024822	GRUPO DE GESTION HUMANA	20264401005221	26-05-2026
20264700024442	GRUPO DE PLANEACIÓN Y MANEJO	20262201026981	28-05-2026

Fuente: sistema ORFEO

Es importante precisar que, a la fecha de este informe, se observa que veintitrés (23) peticiones allegadas, no presentan respuesta en el Gestor Documental Orfeo en la plantilla establecida con corte al 31 de mayo del 2026 como se relaciona a continuación:

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20267060000722	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700034752	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20264700034592	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20264700033962	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL

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

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20264700032902	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20264700032812	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700032752	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
20264700032162	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS
20264700031872	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700030782	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20264700030122	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700029862	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20264700029152	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700029132	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION FINANCIERA
20264700029022	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20264700028302	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700027782	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20264700027542	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA
20264700026272	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION HUMANA
20264700026052	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20264700025762	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20264700022682	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20264700022322	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS

Fuente: 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*”

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

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

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

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

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

Se generó el acto administrativo que modifica las funciones de los grupos de trabajo internos como, el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Procesos Corporativos, donde el numeral 4 establece la responsabilidad del Grupo de Atención al Ciudadano, de atender, controlar y hacer seguimiento a las peticiones recibidas por la entidad; no obstante, la función no es cumplida a cabalidad; por cuanto, la matriz denominada Matriz de Seguimiento de PQRSDF, no establece los campos, Word Radicado, RTA en 1 y Firmado PDF, Evidencia de Envío, Fecha de Envío, en términos diligenciado totalmente, ni se evidencia informe de seguimiento de PQRSDF correspondiente al mes de mayo del 2026. 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 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

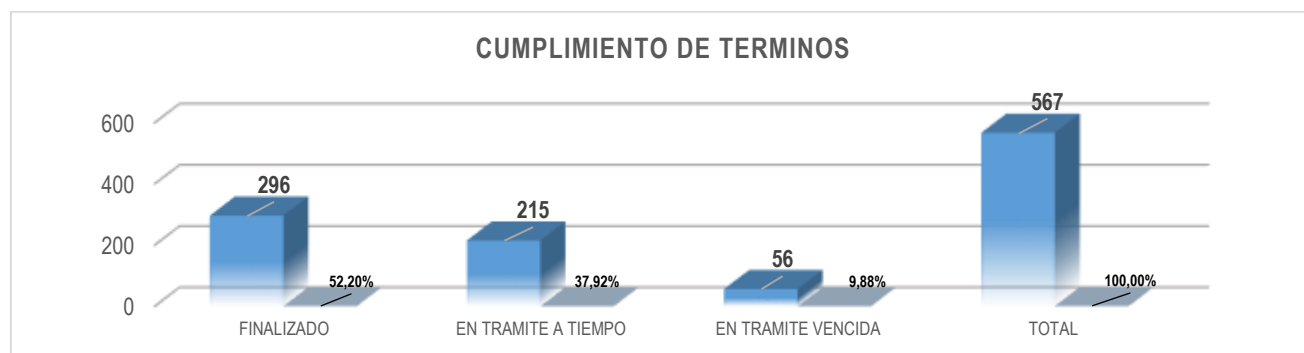
	INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA INTERNA	Código: EL_FO_19
		Versión: 1
		Vigente desde: 12/08/2021

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.

5. SEGUIMIENTO

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

GRÁFICA No. 5. ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Propia a través del sistema ORFEO

Según la gráfica se evidencia que de las 567 solicitudes radicadas del 01 al 31 de mayo del 2026, fueron contestadas en términos 290 que equivalen al 51,14%, 6 radicados que equivalen al 1.05 %, se respondieron extemporáneamente, 56 peticiones que equivalen al 19,70% se encuentran en trámite vencida y 216 que equivalen al 38,09% se encuentran en trámite en tiempos para su respuesta a la fecha de elaboración del presente informe como se relaciona a continuación:

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20267220000092	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20266720000642	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20264700058072	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20264700058062	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
20264700058052	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20264700058072	Sin respuesta.	DIRECCION GENERAL
20264700057972	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
20264700057942	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
20264700057852	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO

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

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20264700057802	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
20264700057772	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
20264700057722	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
20264700057572	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
20264700057562	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
20264700057162	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20264700056622	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
20264700056532	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700056382	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
20264700054472	Sin respuesta.	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO
20264700054152	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700054142	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700053982	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700053842	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO
20264700053762	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700053572	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700053332	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700053282	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL PARAMILLO
20264700053252	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700053242	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20264700053182	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700053162	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700053032	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20264700052952	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700052832	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700052592	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD
20264700052462	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700052372	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD
20264700052092	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700051002	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700050882	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700050472	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700050222	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO
20264700050212	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20264700050182	Sin respuesta.	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA
20264700050172	Sin respuesta.	GRUPO DE PLANEACION Y MANEJO
20264700050022	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700049822	Sin respuesta.	GRUPO DE PREDIOS
20264700049522	Sin respuesta.	OFICINA ASESORA JURIDICA
20264700049272	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO
20264700049112	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20264700048812	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700048522	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES
20264700048502	Sin respuesta.	DTCA - JURIDICA

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

No. RADICADO	COMENTARIO	UNIDAD DE DECISIÓN
20264700048472	Sin respuesta.	SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD
20264700048262	Sin respuesta.	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL
20264700047192	Sin respuesta.	GRUPO DE COMUNICACIONES

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 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 mayo del 2026, se evidencia que fueron atendidas 260 PQRSDf dentro del término legal y reposan los registros de las fechas de respuesta en el ORFEO lo que permitió verificar la veracidad de los datos correspondientes y el cumplimiento del marco normativo.

OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

El Grupo de Control Interno, reitera y ratifica que la parametrización de la columna (R) días de Desfase, no es coherente con el resultado de realizar el análisis de las Columnas (B) Fecha de recepción, Columna (E), fecha límite y la Columna (Q) fecha de respuesta; por cuanto, los números resultantes de realizar la diferencia en días de respuesta no corresponden.

RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	AÑO	MES	FECHA LIMITE	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DESFASE
20266240000232	04/05/2026	2026		2026-03-24	2026-05-05	-4

Al analizar el radicado No. 20266240000232 del 04 de mayo 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 04-05-2026 y, sin embargo, el archivo Excel remitido por el Grupo de Atención al Ciudadano reporta un desfase de **(-4)** 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.

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

Se reitera nuevamente que 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 respuesta de las PQRSDF.

RECOMENDACIONES

- Se reitera nuevamente las recomendaciones que se relacionan a continuación, con el fin de implementar mecanismos que aseguren la efectividad en el tratamiento, respuesta, clasificación y tipificación de las PQRSDF, garantizando el cumplimiento del marco normativo y del procedimiento interno de la entidad de manera oportuna.
- Se recomienda adelantar y realizar las socializaciones necesarias con cada responsable que permitan asegurar y articular 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 y el indicador establecido en el proceso de Atención al Ciudadano.
- 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 nuevamente 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 2025-2026, se deben generar acciones correctivas y preventivas en el marco de un Plan de Mejoramiento por Procesos – Gestión PMP-G.
- 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 y términos 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 al momento de ser radicadas y recepcionadas.
- 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 por cada uno de sus responsables.
- Se realiza nuevamente 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**”

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

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, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF; por cuanto, su última actualización (2023) no garantiza el cumplimiento del marco normativo, en cuanto, a la atención de manera oportuna de las mismas por cada responsable.
- 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 y de igual forma, informar al Grupo de Control Interno sobre las acciones y mecanismos adoptados.
- Generar las alertas necesarias que permitan que al momento de clasificar las PQRSDF, se cumplan de manera oportuna los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015 y se minimicen los riesgos de incumplimiento que acarrear sanciones de carácter administrativo y disciplinario afectan el indicador establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano en cuanto a su medición y seguimiento.
- Acatar lo dispuesto en el Decreto Reglamentario 2641 de 2012, por medio del cual se reglamenta el artículo 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 debilidades en la gestión y oportunidad de las respuestas brindadas a las PQRSDF, de conformidad con los resultados consignados en el presente informe. En particular, durante el mes de mayo de 2026 se identificó que el 20,75 % de las PQRSDF radicadas fueron atendidas de manera extemporánea o, en algunos casos, no registraron respuesta dentro del período evaluado, situación que refleja incumplimientos en los tiempos establecidos para su trámite y atención.

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

- Al comparar este resultado con el comportamiento observado en el mes de abril de 2026, cuando el porcentaje de PQRSDf atendidas de forma extemporánea o sin respuesta fue del 10,79 %, se evidencia un incremento de 9,96 puntos porcentuales, lo que representa un deterioro significativo en el desempeño del proceso. Esta variación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y monitoreo de las solicitudes radicadas, con el propósito de garantizar respuestas oportunas, mejorar los niveles de cumplimiento de los términos legales y administrativos aplicables, y contribuir al fortalecimiento de la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.
- Por último, se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) de las veintitrés (23) PQRSDf relacionadas en la Tabla No. 5, las cuales no cuentan con respuesta dentro de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 para su atención. Adicionalmente, no se evidencia la existencia de un documento de respuesta debidamente radicado y firmado, conforme a los lineamientos establecidos para la gestión documental en el sistema Orfeo.

Aprobado por:



GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Raymon Sales Contreras- Técnico Administrativo
Revisado por: Erinsón Antonio Aldana Cristancho – Coordinadora de Grupo de Control Interno.