



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAMBIENTE



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DEL 13 DE SEPTIEMBRE AL 04 DE DICIEMBRE 2018, DE PETICIONES
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD-

Bogotá D.C., diciembre 06 de 2018



GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450-3451 y 3452
www.parquesnacionales.gov.co



INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a la información sobre: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las dependencias del Nivel Central y las Direcciones Territoriales, en el período comprendido del 13 de septiembre al 04 de diciembre de 2018, con el fin de formular recomendaciones a la Dirección General y al responsable del proceso, que conlleve al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El Grupo de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, «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» y a la Ley 1755 de 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”, normas que buscan garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, en lo relacionado a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-, para lo cual se informa que en el portal <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos/>, se encuentra disponible dicha información.

De acuerdo a los datos arrojados por el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período del 13 de septiembre al 04 de diciembre 2018, se recibieron 268 solicitudes de acceso a la información pública administrada por la Entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las Unidades de Decisión a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

Para el seguimiento de las respuestas de las PQRSD recibidas desde el 13 de septiembre al 04 de diciembre de 2018, se ha tenido en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente de acuerdo a la clase de petición, así:

Tabla No. 1

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





Clase de petición	Definición	Referencia normativa	Término de respuesta
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

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.

Para el presente informe se verificó el análisis las PQRSD recibidas por las siguientes variables:

1. Modalidad de petición.
2. Medio de recepción.
3. Por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Seguimiento a las respuestas de PQRSD.





1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

MODALIDADES DE PETICION	PQRSD RECIBIDAS
Consulta	34
Denuncias	11
Otro	39
Peticiones de Interés general o particular	39
Peticiones entre entidades	15
Queja	17
Reclamo	17
Solicitudes	90
Sugerencias	6
Total	268

De lo anterior, se deduce que las modalidades que más se repiten son solicitudes con 90 casos, seguido de peticiones de interés general o particular y otro (cuya tipología son asuntos administrativos, funciones de Parques, verificación de coordenadas, etc.) con 39 casos cada uno, consulta con 34 casos, queja y reclamo con 17 cada una y denuncias con 11 casos, respectivamente.

2. PQRSD RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	PQRSD RECIBIDAS
Correo	49
Internet-Orfeo	8
Mail	88
Personal	103
PQRS página Web	17
teléfono	3
Total	268

Los medios de recepción más requeridos son personal con 103 radicados, seguido de mail con 88 radicados, correo con 49 casos, página Web con 17 casos e Internet Orfeo con 8 casos, respectivamente.



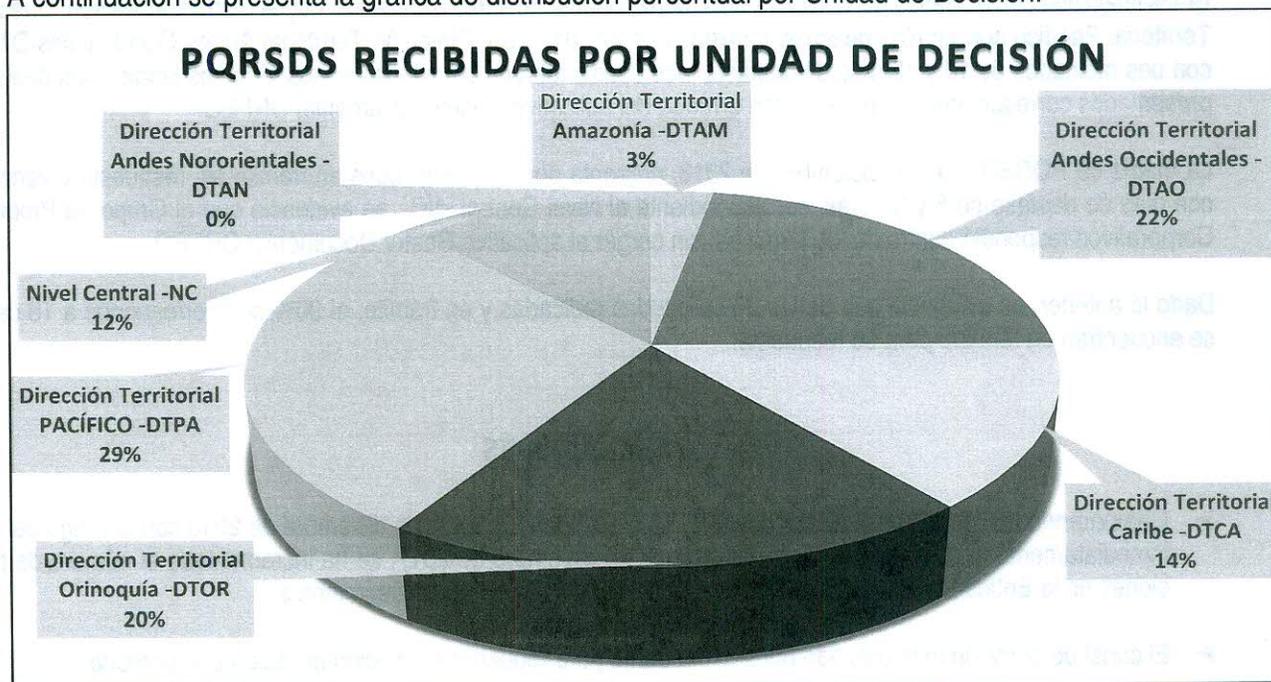


3. PQRSD ASIGNADAS AL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES

UNIDADES DE DECISIÓN	PQRSD RECIBIDAS	%
Dirección Territorial Amazonía -DTAM-	5	2%
Dirección Territorial Andes Nororientales -DTAN-	1	0%
Dirección Territorial Andes Occidentales -DTAO-	57	21%
Dirección Territorial Caribe -DTCA-	26	10%
Dirección Territorial Orinoquía -DTOR-	42	16%
Dirección Territorial Pacífico -DTPA-	75	28%
Nivel Central -NC-	62	23%
Total	268	100%

En la Dirección Territorial Pacífico se ha concentrado el mayor porcentaje de PQRSD radicadas correspondientes al 28%, seguido del Nivel Central con el 23%, Dirección Territorial Andes Occidentales con 21% y Dirección Territorial Orinoquía con un 16%, respectivamente.

A continuación se presenta la gráfica de distribución porcentual por Unidad de Decisión:





4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

ESTADO DE RESPUESTAS			DIAS DE DESFASE PQRSD RECIBIDAS			
ESTADO	CANTIDAD	%	INTERVALO	CANTIDAD	%	OBSERVACIONES
Finalizado	248	93%	0	245	99%	Los desfases presentados corresponden a cuantificación errónea del aplicativo Documental Orfeo.
			1-12	3	1%	
En trámite	20	7%	0	18	90%	El desfase presentado corresponde a errores del aplicativo Orfeo.
			6-34	2	10%	
Total	268	100%		268		

Dado lo anterior, se evidencia que de las 248 solicitudes radicadas y finalizadas, el 99% que corresponden a las 245 solicitudes fueron contestadas sin ningún desfase dando cumplimiento a la normativa vigente.

El 1% finalizada con desfases de 1, 10 y 12 días, correspondiente a tres (03) casos, cuyos responsables son: Dirección Territorial Pacífico con un (01) radicado y desfase de un (01) día y Dirección Territorial Andes Occidentales-DTAO- con dos radicados de 10 y 12 días de desfase, los cuales fueron contestados en los términos legales, los desfases presentados corresponden a cuantificación errónea del aplicativo Gestor Documental ORFEO.

La matriz de PQRSD a 04 de diciembre de 2018, presenta dos (02) solicitudes en trámite sin respuesta y vencidos con días de desfase de 6 y 34 días, correspondiente al Nivel Central -NC-, se evidenció que el Grupo de Procesos Corporativos respondió dentro de los términos sin cargar el aplicativo Gestor Documental ORFEO.

Dado lo anterior, se evidencia que de las 20 solicitudes radicadas y en trámite, el 90% que corresponde a 18 casos se encuentran en término para su respuesta.

CONCLUSIONES

- Comparando las fechas de análisis desde el 13 de septiembre al 04 de diciembre de 2018 con el rango del año inmediatamente anterior del 13 de septiembre al 04 diciembre de 2017, se ha incrementado el número de peticiones en la Entidad en un 116% pasando de un total de 124 a 268 requerimientos.
- El canal de atención más utilizado por la ciudadanía para requerir información pública fue el personal.





GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAMBIENTE



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

- El 28% de las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir de los 75 casos fueron recepcionadas por la Dirección Territorial Pacífico.
- Se verificó el ajuste en el Gestor Documental por parte del Grupo de Procesos Corporativos a las PQRSD recibidas y que presentaban desfase en el aplicativo.

RECOMENDACIONES

- El Grupo de Procesos Corporativos debe socializar a las dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales el procedimiento existente y sus respectivos instructivos para la aplicación de términos próximos a vencerse en el Orfeo o en su defecto generar alertas y darle aviso a las unidades de decisión antes de vencerse.
- Si aplica, articular la construcción del Plan de Mejoramiento con el Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones de la Subdirección de Gestión y Manejo, por ser los responsables de la programación y ajustes al Gestor Documental ORFEO.
- Se debe mejorar la herramienta empleada por PNNC (reporte Orfeo) para las siguientes situaciones:
 - Unificar en el ítem “Medio Recepción” las tipologías “Mail” y “Correo” y explicar que incluye el ítem otro.
 - Establecer convenciones para los colores presentados en la herramienta.
 - Verificar que la herramienta no arroje errores de registros en el ítem de “días de desfase”.

Elaborado por:

ROBERT AURELIO MENDOZA P.
Funcionario – Grupo de Control Interno

Revisado por:

LUIS ENRIQUE PÉREZ CAMACHO
Contratista – Grupo de Control Interno

Aprobado por:

GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno



GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450-3451 y 3452
www.parquesnacionales.gov.co

