



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

**PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL**

GRUPO DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS-PQRS- VIGENCIA: DEL 01 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE 2019**

Bogotá D.C., 23 de octubre de 2019



**El ambiente
es de todos**

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad mostrar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las dependencias del Nivel Central y en las Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2019, con el fin de formular las recomendaciones a la Dirección General y al responsable del proceso, tendiente al mejoramiento continuo de la Entidad, y con ellas, fortalecer la confianza del ciudadano en las instituciones públicas, en especial lo relacionado con PNNC.

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 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" y 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 la información correspondiente.

De acuerdo a los datos tomados del Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período del 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2019, se recibieron 127 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 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2019, se ha tenido en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente de acuerdo a la clase de petición, así:



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

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

Tabla No. 1 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.



El ambiente es de todos

Minambiente



GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Para el presente informe se realizó la verificación de 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	PARTICIPACION %
Peticiones entre Entidades	41	32%
Consulta	25	20%
Solicitudes	22	17%
Otro	21	17%
Peticiones de Interés general o particular	6	5%
Denuncias	5	4%
Queja	4	3%
Sugerencias	2	2%
Reclamo	1	1%
Total	127	100%

Tabla No 2 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

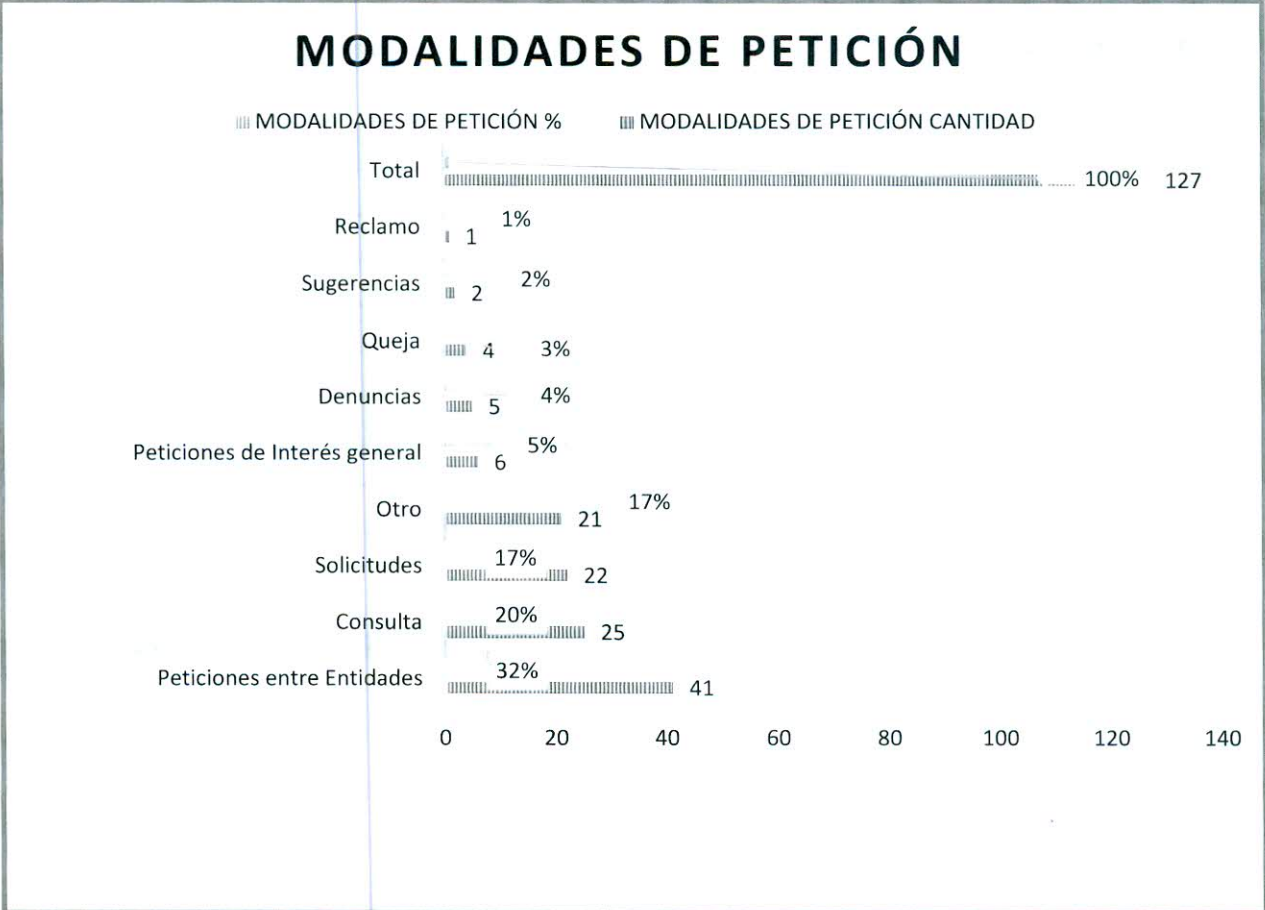


El ambiente
es de todos

Minambiente



GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



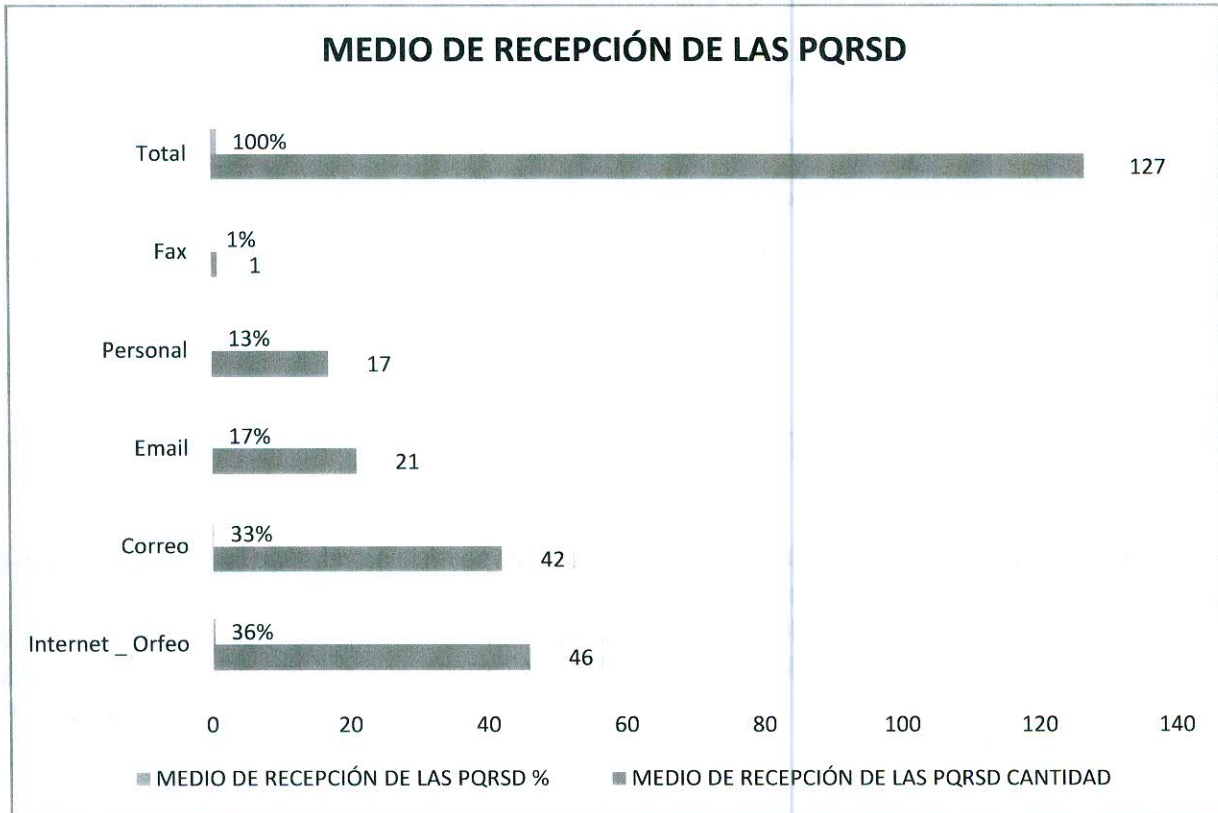
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De lo anterior, se concluye que las modalidades que más se recibieron fueron las peticiones entre entidades con 41 casos que representaron el 32%, seguido de la consulta con 25 casos, equivalentes al 20%; las solicitudes con 22 casos equivalentes al 17%, otro con 21 casos, las cuales equivalen al 17%; las peticiones de interés general o particular 6 casos, con el 5%, las denuncias con 5 casos los cuales equivalen al 4%; las quejas 4 casos con el 3%, las sugerencias 2 casos con el 2% y los reclamos 1 caso, con el 1%, respectivamente.



2. PQRSD RECIBIDAS POR LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN PUESTOS AL SERVICIO

MEDIO DE RECEPCIÓN	PQRSD RECIBIDAS	PARTICIPACION %
Internet-Orfeo	46	36%
Correo	42	33%
Email	21	17%
Personal	17	13%
Fax	1	1%
Total	127	100%



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos



El ambiente es de todos Minambiente



El medio de recepción más utilizado fue el internet-Orfeo con 46 radicados, que equivalen al 36%, luego el correo con 42 radicados, los cuales corresponden al 33%, email con 21 casos, equivalentes al 17%, personal con 17 casos equivalentes al 13%, fax 1 caso equivalente al 1% respectivamente.

3. PQRSD ASIGNADAS AL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES

UNIDADES DE DECISIÓN	PQRSD RECIBIDAS	PARTICIPACION %
Dirección Territorial Orinoquía -DTOR	69	54%
Dirección Territorial Pacífico -DTPA-	31	24%
Dirección Territorial Andes Occidentales -DTAO	13	10%
Dirección Territorial Amazonía -DTAM	5	4%
Dirección Territorial Caribe -DTCA-	4	3%
Nivel Central -NC	4	3%
Traslado por Competencia	1	1%
Total	127	100%

Tabla No 4 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

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



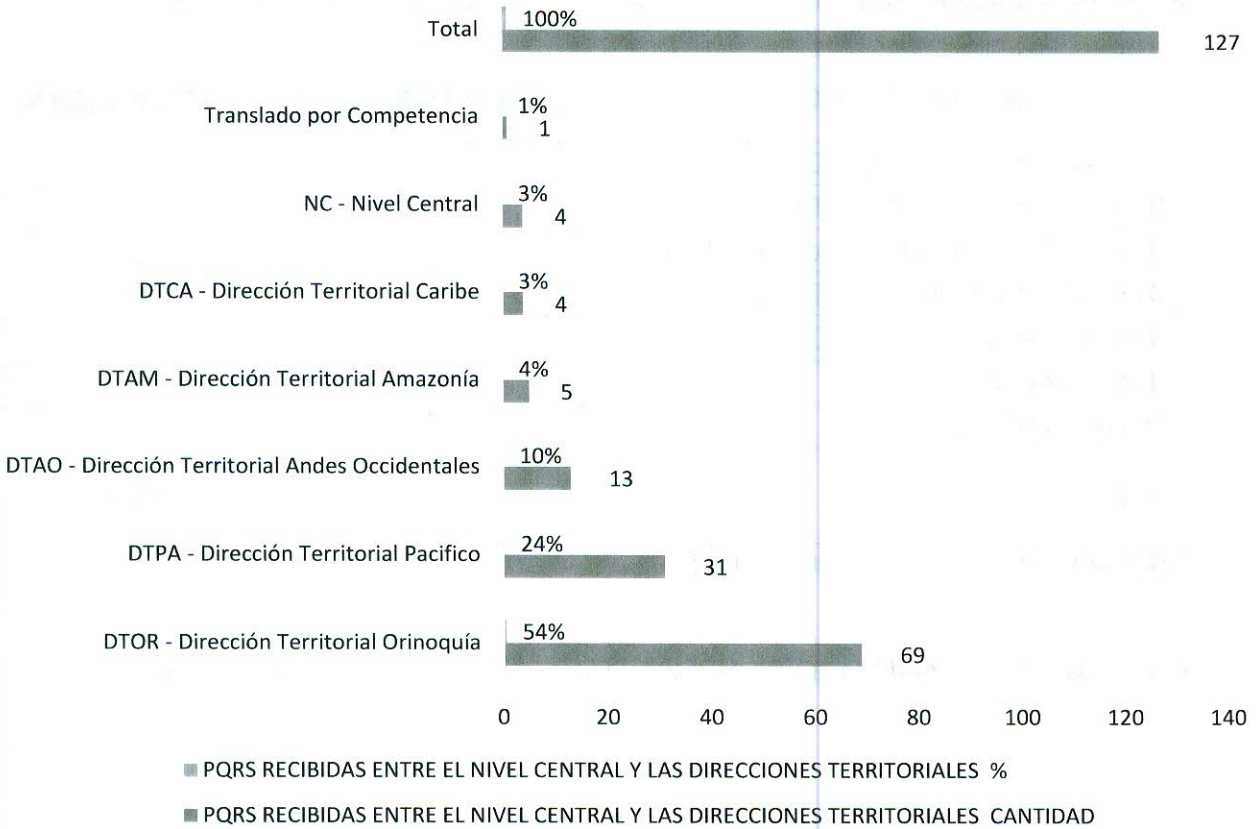
El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3490
www.parquesnacionales.gov.co



PQRS RECIBIDAS ENTRE EL NIVEL CENTRAL Y LAS DIRECCIONES TERRITORIALES



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

En la gráfica estadística observamos que la Dirección Territorial Orinoquía fue la dirección que más radicados recibió con el 54%, las cuales corresponden a 69 solicitudes, donde se concentra el mayor porcentaje de PQRS; seguido de la Dirección Territorial Pacífico con el 24%, las cuales corresponden a 31 solicitudes; Dirección Territorial Andes Occidentales con 10% con 13 casos; Dirección Territorial Amazonía con 4%, con 5 solicitudes; Dirección Territorial Caribe con un 3%, con 4 solicitudes; Nivel Central con 3%, con 4 solicitudes; traslado por competencias con 1% , con 1 respectivamente.



El ambiente es de todos Minambiente





4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

ESTADO DE RESPUESTAS		
ESTADO	CANTIDAD	PROCENTAJE %
Finalizado	122	96%
En trámite	5	4%
Total	127	100%

Tabla No 5 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Dado lo anterior, se evidencia que de las 127 solicitudes radicadas, el 96 % que corresponden a 122 PQRSD fueron contestadas en los tiempos y dando cumplimiento a la normativa vigente.

El 4% que corresponde a cinco (5) radicados de PQRSD, según la matriz estadística (1 septiembre al 30 septiembre de 2019) se encuentran en trámite, de acuerdo con la información del sistema; una vez efectuado el seguimiento a estos cinco (5) radicados que no han finalizado encontramos que al día de hoy (23 de septiembre, a las 18:00 horas de 2019), estos se encuentran en los términos legales, los cuales no generan alertas.

CONCLUSIONES

- Comparando las fechas de análisis desde el 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2019 con el rango del año inmediatamente anterior del 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2018, se ha incrementado el número de peticiones en la Entidad en un 72% pasando de un total de 74 a 127 requerimientos.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2019, fueron los medios de recepción internet-orfeo con 46 solicitudes y correo con 42 solicitudes.
- El 54% de las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir 69 casos fueron recibidas en la Dirección Territorial Orinoquía.
- Efectuado el seguimiento a los (5) cinco documentos radicados extemporáneos que aparecen en color



El ambiente
es de todos

Minambiente





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

rosado en la matriz estadística de Orfeo (01 de septiembre a 30 de septiembre de 2019) hubo la necesidad de hacer seguimiento con el Grupo de Procesos Corporativos, de lo cual se concluyó que estos están en tiempo para proyectar la respuesta, a continuación se relacionan los tiempos de respuesta, así:

1. Radicado No 20197570020092 de fecha 27/09/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: *“Su fecha de vencimiento es el 13 de Noviembre, por lo cual se encuentra dentro de los términos de respuesta”*.
2. Radicado No 20197570019592 de fecha 17/09/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: *“Se vence el 30 de octubre, se encuentra dentro de los términos de respuesta”*.
3. Radicado No 20197570019492 de fecha 13/09/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: *“Vence el 28 de octubre, aún se encuentra dentro de los términos de respuesta”*.
4. Radicado No 20197060007532 de fecha 23/09/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: *“Su fecha de vencimiento es el 06 de Noviembre, por lo cual se encuentra dentro de los términos de respuesta”*.
5. Radicado No 20195090001392 de fecha 17/09/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: *“Se contestó dentro de los términos, sin embargo el documento se cargó como un anexo, no se radicó, por lo que aparece en trámite. (El mismo se radicó con el número 20194400062781)”*.

RECOMENDACIONES

- El Grupo de Procesos Corporativos debe seguir socializando a las dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales el procedimiento “AU_PR_02, versión 8, vigente desde el 06 Julio de 2018” de Parques Nacionales de Colombia, para la aplicación de términos próximos a vencerse en el Orfeo o en su efecto generar alertas y darle aviso a las unidades de decisión antes de vencerse.
- El Grupo de Procesos Corporativos debe continuar con su Plan de Capacitación y Reinducción a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, en lo que atañe al manejo del Gestor Documental Orfeo, con un cronograma definido para la vigencia 2019, esto con el objeto de que los responsables del sistema apliquen de manera eficiente y productiva la herramienta documental.
- Se reitera que la herramienta utilizada por PNNC (reporte Orfeo) debe ser mejorada para las siguientes



El ambiente
es de todos

Minambiente



GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

situaciones:

- Definir cada una de las expresiones utilizadas para la recepción de las peticiones: Mail, Correo, Otro, con el fin de que estos sean claros para el lector de la matriz, así como la incidencia que el concepto puede tener frente el alto porcentaje de peticiones clasificadas como otros.
- Se solicita el ajuste a la herramienta para un control adecuado de las fechas y número de días para la respuesta.

Aprobado por


GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaboró: Robert Aurelio Mendoza Prieto 



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co