



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

**PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL**

GRUPO DE CONTROL INTERNO

**INFORME DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO 2019, DE PETICIONES
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRSD-**

Bogotá D.C., abril 23 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



INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad presentar 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 enero y el 31 de marzo 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 enero al 31 de marzo de 2019, se recibieron 289 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 enero al 31 de marzo 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



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
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.



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



Para el presente informe se verificó el concepto de 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	PARTICIPACION %
Consulta	79	27,3%
Otro	49	17,0%
Solicitudes	48	16,6%
Reclamo	39	13,5%
Peticiones de Interés general o particular	22	7,6%
Peticiones entre entidades	21	7,3%
Denuncias	16	5,5%
Sugerencias	10	3,5%
Queja	4	1,4%
Felicitación	1	0,3%
Total	289	100%

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos



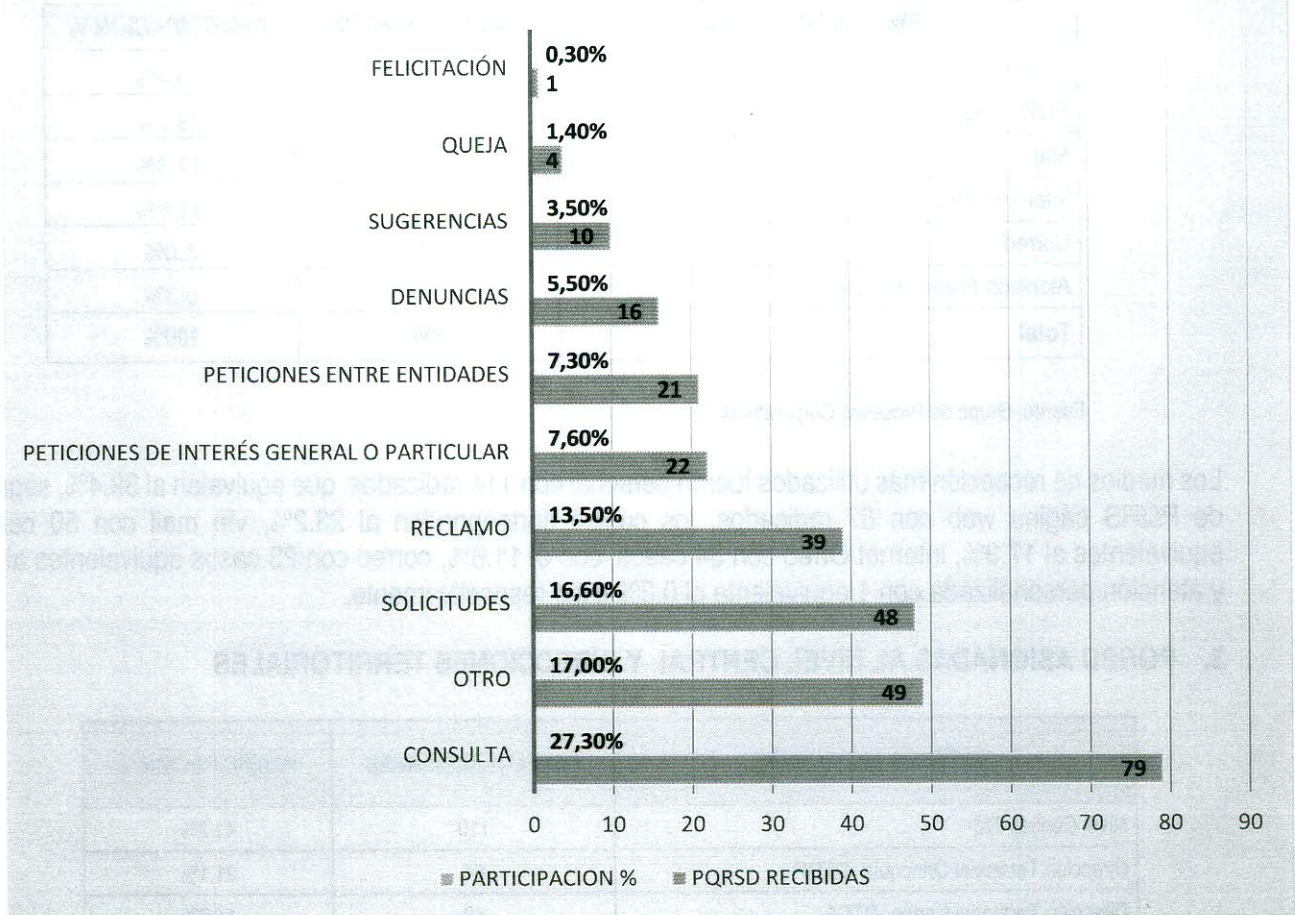
El ambiente
es de todos

Minambiente





Moldades de petición



De lo anterior, se deduce que las modalidades que más se recibieron fueron las consultas con 79 casos que representaron el 27.3%, seguido de otro con 49 casos, equivalentes al 17%, las solicitudes con 48 casos equivalentes al 16.6%, los reclamos con 39 casos que representaron el 13.5%, las peticiones de interés general o particular con 22 casos, las cuales equivalen al 7.6%, las peticiones entre entidades 21 casos, con el 7.3%, las denuncias 16 casos, con el 5.5%, las sugerencias 10 casos, con el 3.5%, 4 casos de queja con el 1.4% y 1 caso de felicitación, con el 0.3%, respectivamente.





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

MEDIO DE RECEPCIÓN	PQRS RECIBIDAS	PARTICIPACION %
Personal	114	39,4%
PQRS página Web	67	23,2%
Mail	50	17,3%
Internet-Orfeo	34	11,8%
Correo	23	8,0%
Atención Personalizada	1	0,3%
Total	289	100%

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Los medios de recepción más utilizados fueron personal con 114 radicados, que equivalen al 39.4%, seguido de PQRS página web con 67 radicados, los cuales corresponden al 23.2%, vía mail con 50 casos, equivalentes al 17.3%, internet Orfeo con 34 casos, con el 11.8%, correo con 23 casos equivalentes al 8% y atención personalizada con 1 equivalente al 0.3% caso respectivamente.

3. PQRS ASIGNADAS AL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES

UNIDADES DE DECISIÓN	PQRS RECIBIDAS	PARTICIPACION %
Nivel Central -NC-	119	41,2%
Dirección Territorial Orinoquía -DTOR-	61	21,1%
Dirección Territorial Caribe -DTCA-	42	14,5%
Dirección Territorial Pacífico -DTPA-	39	13,5%
Dirección Territorial Andes Occidentales -DTAO-	17	5,9%
UNIDADES DE DECISIÓN	PQRS RECIBIDAS	PARTICIPACION %
Dirección Territorial Amazonía -DTAM-	10	3,5%
Dirección Territorial Andes Nororientales -DTAN-	1	0,3%
Total	289	100,0%

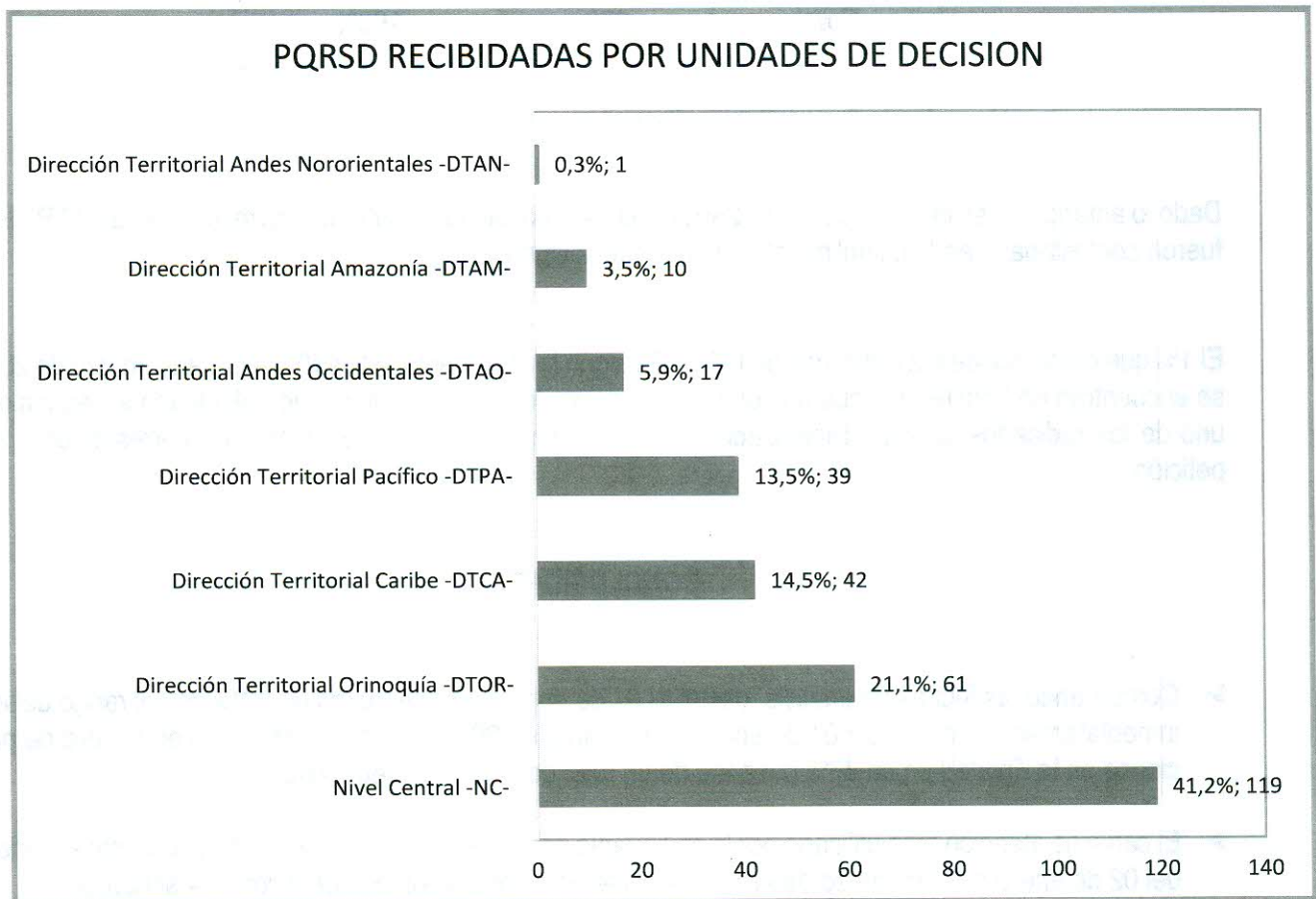




PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

En el Nivel Central se ha concentrado el mayor porcentaje de PQRSD recibidas correspondientes al 41.26%, con 119 solicitudes, seguido de la Dirección Territorial Orinoquía con el 21.1%, las cuales corresponden a 61 solicitudes, Dirección Territorial Caribe con 14.5%, con 42 solicitudes; Dirección Territorial Pacífico con un 13.5%, con 39 solicitudes; Dirección Territorial Andes Occidentales con 5.9%, con 17 solicitudes; Dirección Territorial Amazonía con un 3.5% con 10 solicitudes y solo 1 PQRSD recibida en la Dirección Territorial Andes Nororientales para un 0.3% respectivamente.

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 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

ESTADO DE RESPUESTAS		
ESTADO	CANTIDAD	PROCENTAJE %
Finalizado	287	99%
En trámite	2	1%
Total	289	100%

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Dado lo anterior, se evidencia que de las 289 solicitudes radicadas, el 99% que corresponden a 287 PQRSD fueron contestadas dando cumplimiento a la normativa vigente.

El 1% que corresponde a 2 radicados de PQRSD, según la matriz estadística (01 enero a 31 marzo de 2019) se encuentran en trámite, de acuerdo con la información del sistema; aun cuando efectuado el seguimiento uno de los radicados fue mal diligenciado en la herramienta y el otro documento no corresponde a una petición.

CONCLUSIONES

- Comparando las fechas de análisis desde el 01 de enero al 31 de marzo de 2019 con el rango del año inmediatamente anterior del 01 de enero al 31 marzo de 2018, se ha incrementado el número de peticiones en la Entidad en un 37% pasando de un total de 211 a 289 requerimientos.
- El canal de atención más utilizado por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 02 de enero al 31 de marzo de 2019, fue el medio de recepción personal con 114 solicitudes.
- El 41.6% de las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir 119 casos fueron recibidas en el Nivel Central.



El ambiente
es de todos

Minambiente





- Efectuado el seguimiento a los 2 (dos) radicados extemporáneos hubo la necesidad de realizar la trazabilidad con el Grupo de Procesos Corporativos, lo cual evidenció que frente al radicado No 20194600011222, se verificó en el histórico, y se encuentra que la respuesta se envió el 25 de febrero, es decir cuatro (4) días después de haber sido radicada la petición. Se evidencia que el documento de respuesta fue registrado el día 12 de marzo, es decir, dentro de los términos, el cual fue cargado como un anexo y no se radicó, por este motivo el sistema lo toma *en trámite aún a cargo del Nivel Central*.
- Sobre el radicado No 20194600002112, este corresponde a la respuesta de un SINIESTRO, es decir, un tema de SEGUROS, por lo tanto no corresponde a una PQRS. Ante esta eventualidad el Grupo de Control Interno solicita al Grupo de Procesos Corporativos se haga la respectiva retroalimentación y ajuste para que el sistema no la tome como una petición, sino como solicitudes de dicho tipo.
- Se verifica el cumplimiento del “Instructivo PQRS, código AU_IN_04, versión 5 vigencia desde 14/02/2018” de Parques Nacionales de Colombia, por parte de los funcionarios y contratistas responsables de dar trámite y gestión a las PQRS de manera eficiente y eficaz.

RECOMENDACIONES

- El Grupo de Procesos Corporativos debe socializar 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 deberá 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 debe mejorar la herramienta empleada por PNNC (reporte Orfeo) para las siguientes 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.





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

- Se solicita el ajuste a la herramienta para un control adecuado de las fechas y número de días para la respuesta.

Elaborado por:

ROBERT AURELIO MENDOZA PIETO
Funcionario – Grupo de Control Interno

Revisado por:

ORLANDO ELI LEÓN VERGARA
Profesional de apoyo Grupo de Control Interno

Aprobado por:

GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno



El ambiente
es de todos

Mir ambiente



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