



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

**PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL**

GRUPO DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS-PQRSD- DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO 2019.**

Bogotá D.C., julio 18 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 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 abril al 30 de junio 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 abril al 30 de junio de 2019, se recibieron 301 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 abril al 30 de junio 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



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

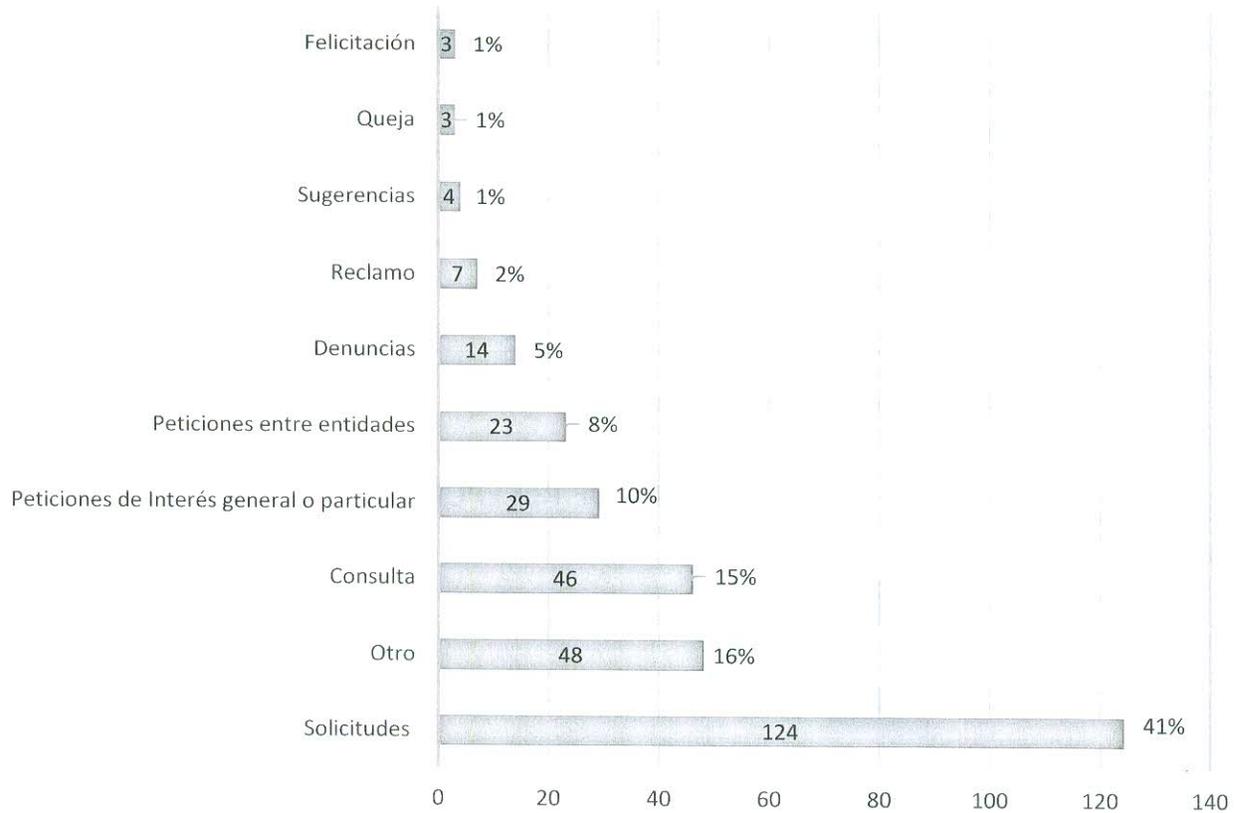
| MODALIDADES DE PETICION | PQRSD RECIBIDAS | PARTICIPACION % |
|--|-----------------|-----------------|
| Solicitudes | 124 | 41% |
| Otro | 48 | 16% |
| Consulta | 46 | 15% |
| Peticiones de Interés general o particular | 29 | 10% |
| Peticiones entre entidades | 23 | 8% |
| Denuncias | 14 | 5% |
| Reclamo | 7 | 2% |
| Sugerencias | 4 | 1% |
| Queja | 3 | 1% |
| Felicitación | 3 | 1% |
| Total | 301 | 100% |

Tabla No 2 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos





MODALIDAD DE PETICIÓN



De lo anterior, se deduce que las modalidades que más se recibieron fueron las solicitudes con 124 casos que representaron el 41%, seguido de otro con 48 casos, equivalentes al 16%, la consulta con 46 casos equivalentes al 15%, las peticiones de interés general o particular con 29 casos, las cuales equivalen al 10%, las peticiones entre entidades 23 casos, con el 8%, las denuncias 14 casos, con el 5%, los reclamos con 7 casos que representaron el 2%, las sugerencias 4 casos, con el 1%, 3 casos de queja con el 1% y 3 casos de felicitación, con el 1%, respectivamente.



El ambiente
es de todos

Minambiente



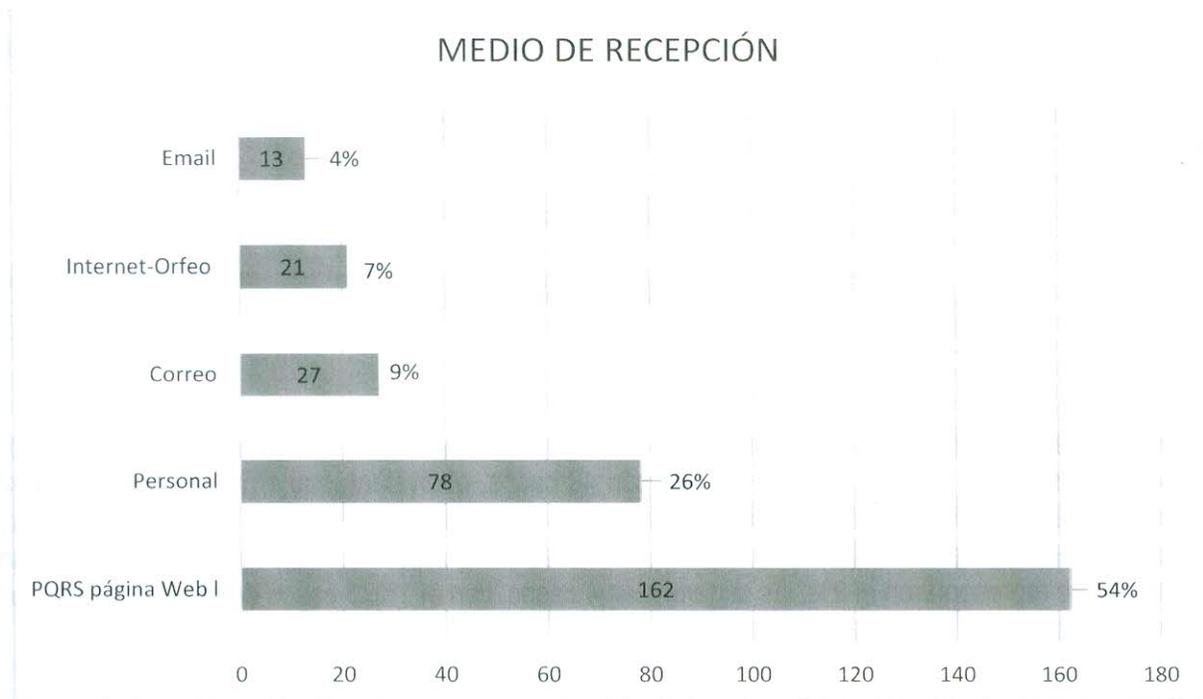
GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



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

| MEDIO DE RECEPCIÓN | PQRSD RECIBIDAS | PARTICIPACION % |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| PQRS página Web I | 162 | 54% |
| Personal | 78 | 26% |
| Correo | 27 | 9% |
| Internet-Orfeo | 21 | 7% |
| Email | 13 | 4% |
| Total | 301 | 100% |

Tabla No 3 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Los medios de recepción más utilizados fueron PQRS página web con 162 radicados, que equivalen al 54%, seguido de personal con 78 radicados, los cuales corresponden al 26%, correo con 27 casos, equivalentes





al 9%, internet Orfeo con 21 casos correspondiente al 7%, y email con 13 casos equivalentes al 4% respectivamente.

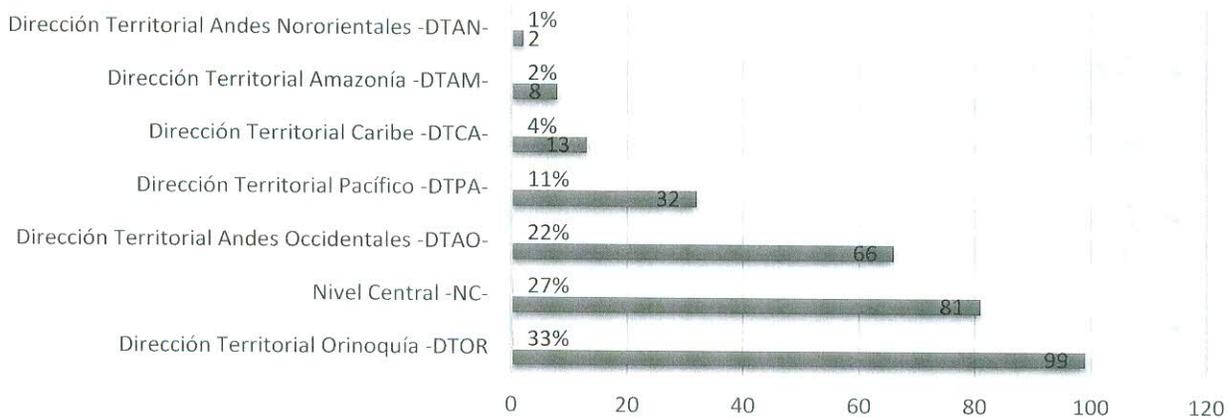
3. PQRSD ASIGNADAS AL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES

| UNIDADES DE DECISIÓN | PQRSD RECIBIDAS | PARTICIPACION % |
|--|-----------------|-----------------|
| Dirección Territorial Orinoquía -DTOR | 99 | 33% |
| Nivel Central -NC- | 81 | 27% |
| Dirección Territorial Andes Occidentales -DTAO- | 66 | 22% |
| Dirección Territorial Pacífico -DTPA- | 32 | 11% |
| Dirección Territorial Caribe -DTCA- | 13 | 4% |
| Dirección Territorial Amazonía -DTAM- | 8 | 2% |
| Dirección Territorial Andes Nororientales -DTAN- | 2 | 1% |
| Total | 301 | 100,0% |

Tabla No 4 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

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

PQRS ASIGNADAS



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



En la Dirección Territorial Orinoquía con el 33%, las cuales corresponden a 99 solicitudes, se ha concentrado el mayor porcentaje de PQRSD; seguido del Nivel Central con el 27%, las cuales corresponden a 81 solicitudes; Dirección Territorial Andes Occidentales con 22%, con 66 solicitudes; Dirección Territorial Pacífico con un 11%, con 32 solicitudes; Dirección Territorial Caribe con 4%, con 13 solicitudes; Dirección Territorial Amazonía con un 2% con 8 solicitudes y 2 PQRSD recibida en la Dirección Territorial Andes Nororientales para un 1% respectivamente.

4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

| ESTADO DE RESPUESTAS | | |
|-------------------------------|------------|--------------|
| ESTADO | CANTIDAD | PROCENTAJE % |
| Finalizado en términos de ley | 301 | 100% |
| En trámite | 0 | 0% |
| Total | 301 | 100% |

Tabla No 5 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Dado lo anterior, se evidencia que de las 301 solicitudes radicadas, el 100% que corresponden a 301 PQRSD fueron contestadas dando cumplimiento a la normativa vigente.

CONCLUSIONES

- Comparando las fechas de análisis desde el 01 de abril al 30 de junio de 2019 con el rango del año inmediatamente anterior del 01 de abril al 30 junio de 2018, se ha incrementado el número de peticiones en la Entidad en un 13% pasando de un total de 267 a 301 requerimientos.
- El canal de atención más utilizado por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de abril al 30 de junio de 2019, fue el medio de recepción PQRS Página web con 162 solicitudes.
- El 33% de las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir 99 casos fueron recibidas en el Nivel Central.
- Efectuado el seguimiento a los 33 (treinta y tres) documentos radicados extemporáneos que aparecen





en color rosado en la matriz estadística de Orfeo (01 de abril a 30 de junio de 2019), se efectuó trazabilidad a los mismos junto con el responsable de tema y se pudo concluir que fueron contestados en su totalidad en los términos legales, y el resultado fue la siguiente:

- Radicado No 20197570011522 de fecha 21/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 06 de agosto, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”.
- Radicado No 20197570011452 de fecha 20/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 15 de julio, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”, respuesta dada con Orfeo No. 20197660006111 del 05 de julio de 2019.
- Radicado No 20197570011382 de fecha 18/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 01 de agosto, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”.
- Radicado No 20197570011312 de fecha 18/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 01 de agosto, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”.
- Radicado No 20197570011302 de fecha 18/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 11 de julio, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos. De igual forma ya se remitió recordatorio al encargado de la respuesta, pues el plazo vence en 3 días”, respuesta dada con Orfeo No. 20197660005991 del 03 de julio de 2019.
- Radicados No 20197200001512, 20197200001502, 20197200001492, 20197200001482, 20197200001472, 20197200001462, 20197200001452, 20197200001442, 20197200001432, 20197200001422, 20197200001412, 20197200001402, 20197200001392, 20197200001382 y 20197200001372 de fecha 25/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 10 de julio, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos. De igual forma ya se remitió recordatorio al encargado de la respuesta, pues el plazo vence en 2 días”, respuesta dada con Orfeo No. 20197030003491 del 09 de julio de 2019.
- Radicado No 20197180001482 de fecha 26/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 18 de julio, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”, respuesta dada con Orfeo No. 201970300003201 del 03 de julio de 2019.
- Radicado No 20197180001472 de fecha 26/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 18 de julio, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”. , respuesta dada con Orfeo No. 201970300003201 del 03 de julio de 2019.
- Radicado No 20197180001462 de fecha 26/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

el día 18 de julio, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”, respuesta dada con Orfeo No. 201970300003221 del 03 de julio de 2019.

- Radicado No 20197060005132 de fecha 28/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 15 de julio, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”, respuesta dada con Orfeo No. 201970300003181 del 03 de julio de 2019.
- Radicado No 20197060004972 de fecha 26/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 11 de julio, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”, respuesta dada con Orfeo No. 201970300003321 del 08 de julio de 2019.
- Radicado No 20197060004792 de fecha 20/06/2019, el GPC manifiesta: “Se dio respuesta, el Orfeo 20197030002681 del 28 de mayo de 2019”.
- Radicado No 20197060004692 de fecha 17/06/2019, el GPC manifiesta: “Este fue retirado de la matriz de Orfeo, puesto que corresponde a una COMUNICACIÓN y no a una PETICIÓN. Esta situación se verificó con la Dirección Territorial Orinoquía”,
- Radicado No 20197060003832 de fecha 17/05/2019, el GPC manifiesta: “Se dio respuesta, el Orfeo 20197030003171 del 3 de julio de 2019”.
- Radicado No 20196260000692 de fecha 25/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 17 de julio, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”. respuesta dada con Orfeo No. 20191000042891 del 18 de julio de 2019.
- Radicado No 20195090000932 de fecha 28/06/2019, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 15 de julio, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”, respuesta dada con Orfeo No. 20195000000861 del 03 de julio de 2019.
- Radicado No 20194600052032 de fecha 2019-06-28, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 13 de Agosto, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”.
- Radicado No 20194600051202 de fecha 2019-06-25, el GPC manifiesta: “La fecha de respuesta es el día 08 de Agosto, por lo cual aún se encuentra en trámite dentro de los términos”.
- Radicado No 20194600048562 de fecha 2019-06-13, el GPC manifiesta: “Se dio respuesta, el Orfeo 20192400028171 del 5 de julio 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



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 la respuesta guarde trazabilidad con el Orfeo inicialmente radicado.
- 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.
 - 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

Aprobado por:

GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno



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