

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME AUDITORIA ESPECIAL
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES EN MATERIA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD - EMITIDOS A PARTIR DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR LA PANDEMIA COVID 19 A LOS QUE DEBE DAR CUMPLIMIENTO PARQUES NACIONALES DE COLOMBIA

Bogotá, 18 de agosto de 2020

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO O ACTIVIDAD:	Servicio al Ciudadano
AUDITOR LÍDER:	Gladys Espitia Peña
EQUIPO AUDITOR:	Robert Aurelio Mendoza Prieto
AUDITADO:	Grupo de Procesos Corporativos
OBJETIVO:	Realizar seguimiento y verificación de las acciones realizadas por parte del Grupo de Procesos Corporativos GPC de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC, con relación a los artículos 3, 5 y 11 del Decreto 491 de 2020.
ALCANCE:	Cumplimiento de los Requisitos Legales emitidos a partir de COVID 19 por parte del Grupo de Procesos Corporativos en la vigencia 2020
CRITERIOS-MARCO LEGAL:	Decreto 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
TIPO DE AUDITORIA:	Auditoría Especial

REUNIÓN DE APERTURA				EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				REUNIÓN DE CIERRE			
Día	Mes	Año		Desde	Hasta			Día	Mes	Año	
				10/06/2020	24/07/2020						
				DD / MM / AA	DD / MM / AA						

2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos legales expedidos por el Gobierno Nacional a partir de la Emergencia Sanitaria por la pandemia COVID 19, se solicitó al Grupo de Procesos Corporativos los soportes de avance y cumplimiento del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

Para el presente informe se tuvo en cuenta lo observado en la página web de Parques Nacionales Naturales de Colombia, la Intranet y los correos corporativos de la Entidad.

3. METODOLOGÍA

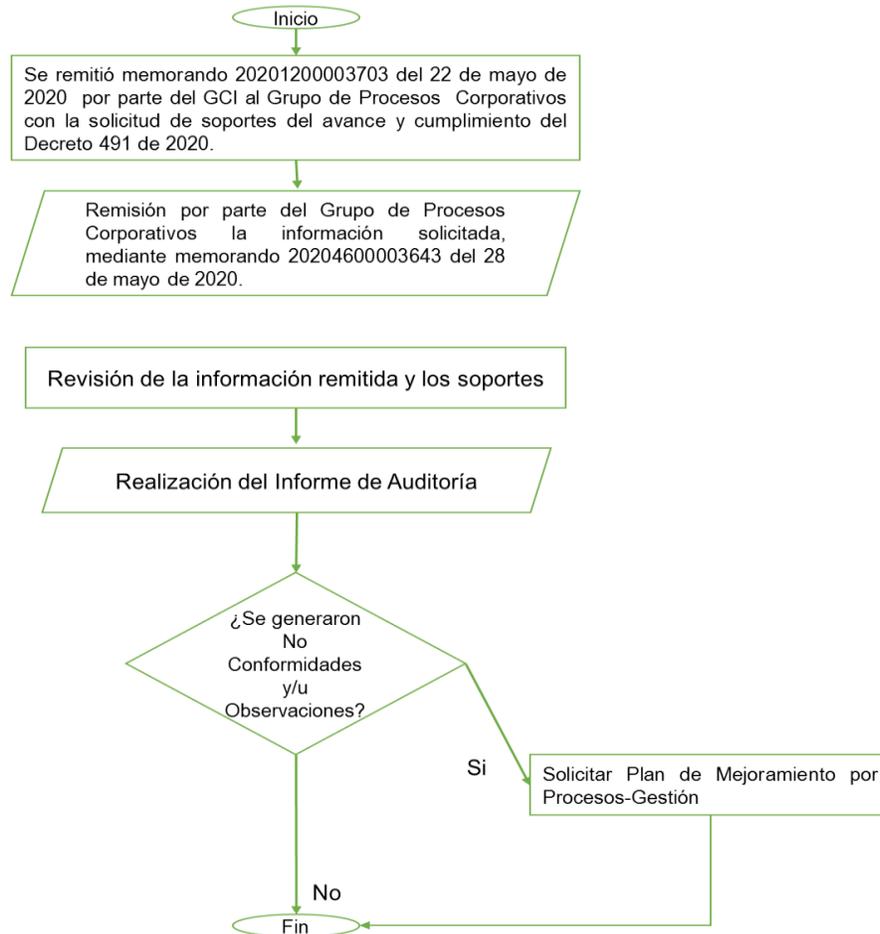


INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

Código: ESG_FO_07

Versión: 8

Vigente desde dd/mm/aaaa:
21/08/2019



4. ASPECTOS EVIDENCIADOS DURANTE EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA

4.1 ASPECTOS POSITIVOS: FORTALEZAS

Se resalta la disposición que presenta siempre el Grupo de Procesos Corporativos de atender las solicitudes del Grupo de Control Interno y la entrega oportuna de la información para su verificación.

4.2 LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones en el alcance y desarrollo de la auditoría interna que no permitieran dar cumplimiento al plan de auditoría establecido por el Grupo de Control Interno.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

4.3 DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION:
<p>Decreto 491 de 2020 Artículo 3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A CARGO DE LAS AUTORIDADES. Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p> <p>Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.</p> <p>En aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial.</p> <p>En ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.</p>	<p>El GPC con Orfeo No 20204600003643 informó que Parques Nacionales Naturales de Colombia, por medio de la página web, ha socializado los canales virtuales por los cuales realiza la recepción de los derechos de petición, debido al cumplimiento de la normatividad al respecto.</p> <p>El Grupo de Control Interno GCI, evidenció en el seguimiento que realiza mensualmente a la PQRSD, que el canal de atención más utilizado por los usuarios para presentar sus peticiones es el internet -Orfeo.</p> <p>Igualmente, se evidenció las campañas realizadas por PNNC los canales virtuales de que dispone para la recepción de peticiones preguntas, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias e información en general.</p>  <p>The screenshot shows the website header with the logo and navigation menu. A prominent banner reads: 'Durante la vigencia de la emergencia sanitaria nacional declarada con ocasión del COVID-19, y de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 491 de 2020, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes sólo podrá realizarse de manera virtual por los medios dispuestos para ello por Parques Nacionales Naturales'. Below this, contact details are provided: 'Correo electrónico: atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co, reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co, karen.aguilera@parquesnacionales.gov.co' and 'Página web: Chat atención al usuario (www.parquesnacionales.gov.co), Ventanilla Única (https://vu.parquesnacionales.gov.co)'. The footer includes a 'TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA' banner and a row of small thumbnail images.</p>
<p>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</p>	<p>No se presenta observación ni no conformidad.</p>



INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

Código: ESG_FO_07

Versión: 8

Vigente desde dd/mm/aaaa:
21/08/2019

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:						
<p>Decreto 491 de 2020 Artículo 5. AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:</p> <p>Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.</p> <p>(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.</p> <p>Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.</p> <p>En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.</p> <p>PARÁGRAFO. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.</p>	<p>El Grupo de Procesos Corporativos GPC CON Orfeo No 20204600003643, informó que, mediante flash informativo, se socializó a toda la entidad los nuevos términos transitorios para la atención a las peticiones.</p> <p>De igual forma, el Grupo de Procesos Corporativos, se están realizando capacitaciones donde se socializan los mismos.</p> <p>El Grupo de Control Interno GCI, evidenció en el seguimiento mensual que realiza a las PQRSD la aplicación de la ampliación de términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria.</p> <div style="text-align: center;"> <p>NUEVOS TÉRMINOS TRANSITORIOS PARA ATENDER LOS DERECHOS DE PETICIÓN</p> <p>de acuerdo al Decreto legislativo 491 de 2020 artículo 5</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Queja, Reclamo, Denuncia, Faltas/omisiones. Peticiones de interés general y/o particular. 30 días siguientes a su recepción. ■ Solicitudes de documentos o información. 20 días siguientes a su recepción. ■ Consultas. 35 días siguientes a su recepción. <p>DECRETO 491 DE 2020</p> <p>Adopta medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas.</p> <p>Informar en la página web, los canales virtuales por los que se podrán acceder a trámites y servicios.</p> <p>Ampliación de términos para atender las peticiones (durante la vigencia de la emergencia sanitaria):</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Solicitud documentos e información</td> <td>20 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Toda petición salvo norma especial</td> <td>30 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Consulta</td> <td>35 días hábiles</td> </tr> </table> </div>	Solicitud documentos e información	20 días hábiles	Toda petición salvo norma especial	30 días hábiles	Consulta	35 días hábiles
Solicitud documentos e información	20 días hábiles						
Toda petición salvo norma especial	30 días hábiles						
Consulta	35 días hábiles						
<p>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</p> <p>No se presenta observación ni no conformidad.</p>							

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p>Decreto 491 de 2020 Artículo 11. DE LAS FIRMAS DE LOS ACTOS, PROVIDENCIAS Y DECISIONES. Durante el período de aislamiento preventivo obligatorio las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, cuando no cuenten con firma digital, podrán válidamente suscribir los actos, providencias y decisiones que adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios. Cada autoridad será responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio.</p>	<p>El Grupo de Procesos Corporativos con Orfeo No 20204600003643, informó que con el fin de dar cumplimiento a los dispuesto en el Decreto, la Subdirección Administrativa y Financiera, expidió la Circular No. 20204000000134 del 05 de mayo, en la cual se indica a los tres niveles de gestión de la entidad, la necesidad de hacer uso de la firma digital en las diferentes comunicaciones y actos administrativos que se emitan.</p> <p>También se indica que se podrán firmar documentos y validar los actos, providencias y decisiones que se adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios, siendo cada autoridad la responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio, en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020.</p> <p>Sin embargo, si bien desde la Subdirección se emiten los lineamientos al respecto, la ejecución y seguimiento de esta actividad, es competencia de cada Grupo u Oficina.”</p>
<p>OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:</p> <p>No se presenta observación ni no conformidad</p>	

5. RECOMENDACIONES

- Es importante tener documentado el cumplimiento de todas las directrices establecidas por el Gobierno Nacional a raíz de la declaración de emergencia sanitaria por COVID 19, las cuales en cualquier momento pueden ser susceptibles de verificación por cualquier ente de control.

6. CONCLUSIONES

- La Subdirección Administrativa y Financiera-Grupo de Procesos Corporativos, está dando cumplimiento a las disposiciones legales declaradas por el Gobierno Nacional en el Decreto 491 de 2020, a raíz de la declaración de emergencia sanitaria por COVID 19.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

- Las evidencias remitidas por el Grupo de Procesos Corporativos fueron claras para realizar el Informe de Auditoría y determinar conformidad con la implementación del Decreto 491 de 2020, a raíz de la declaración de emergencia sanitaria por COVID 19.

Aprobado por:

GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinador Grupo de Control Interno

Elaborado por: Robert Aurelio Mendoza Prieto
Revisado por: Martha Inés Fernández