



60 años

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA  
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
Y DENUNCIAS-PQRSD- VIGENCIA: DEL 01 DE JUNIO AL 30 DE JUNIO 2020

Bogotá D.C., 03 de julio de 2020



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## 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 Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio de 2020, 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 PNNC.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «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», PNNC publica en su sitio web las diferentes categorías de información, en el siguiente link <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos/>.

De acuerdo con los datos arrojados por el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período comprendido entre del 01 al 30 de junio de 2020, se recibieron 62 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC. Teniendo en cuenta lo reportado por las Unidades de Decisión a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguno de ellos.

Para el seguimiento de las respuestas de las PQRSD recibidas desde el 01 al 30 de junio de 2020 se ha tenido en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente de acuerdo con la clase de petición, así:



El ambiente  
es de todos

Minambiente



**TABLA No. 1 CLASE DE PETICIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA**

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
<b>Derecho de Petición de Interés General o Particular</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Queja</b>	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo</b>	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Solicitud de Información</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Consulta</b>	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	<b>30 días hábiles</b>
<b>Denuncia</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Peticiones entre autoridades</b>	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Peticiones del Congreso</b>	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	<b>5 días hábiles</b>
<b>Felicitación</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo datos personales</b>	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,	<b>15 días hábiles</b>
<b>Consulta datos personales</b>	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	<b>10 días hábiles</b>

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.



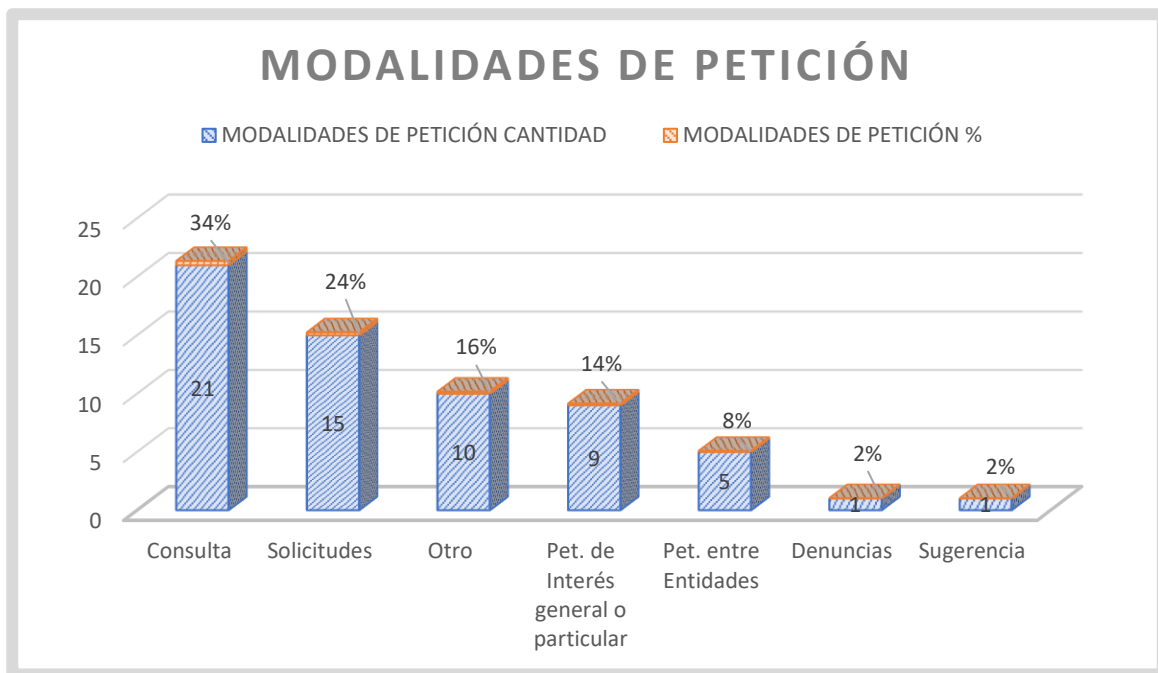


60 años

Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:

1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidad de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 al 30 junio de 2020 y 01 al 30 junio de 2019.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

### GRÁFICA No. 1. MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De 62 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Consulta” con 21 casos que representan el 34%; seguido de las “Solicitudes” con 15 casos equivalente al 24%, “Otro” con 10 casos equivalente al 16%, “Peticiónes de Interés General o Particular” 9 casos que equivale al 14%, “Peticiónes entre Entidades” con 5 casos, que equivale al 8%, “Denuncias” y “Sugerencias” con 1 caso respectivamente que equivalen al 2%



El ambiente es de todos

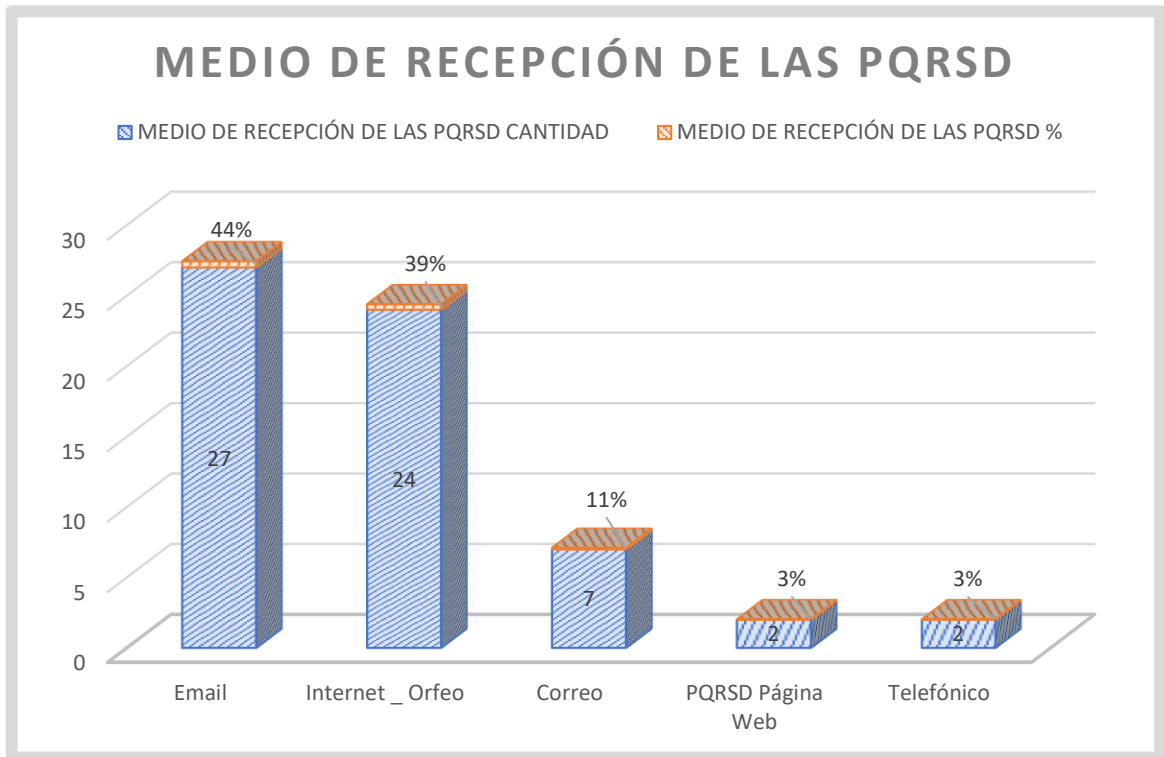
Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



60 años

GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email", con 27 solicitudes, que equivale al 44%; seguido del "Internet Orfeo" con 24 radicados, que equivale al 39%, seguido del "Correo" con 7 radicados, que equivale al 11%, y luego el "PQRSD Página Web" y "Telefónico" con 2 radicados respectivamente, que equivalen al 3%.



El ambiente es de todos

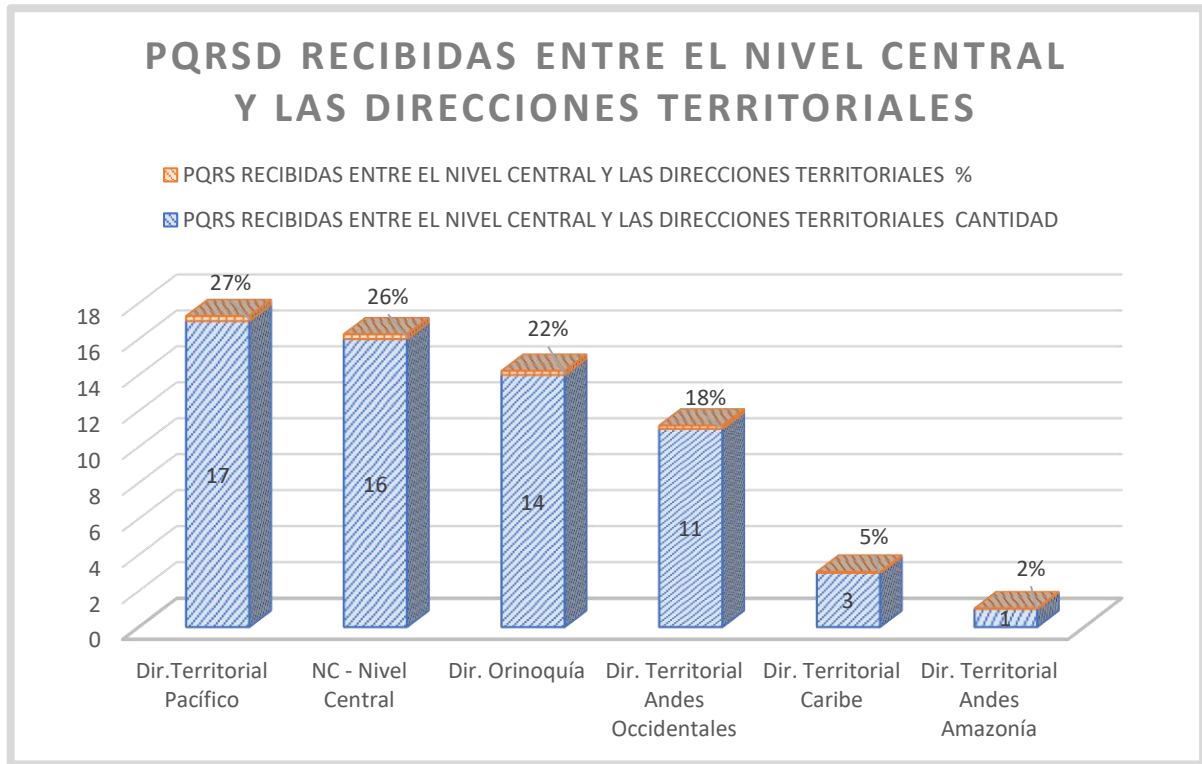
Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



60 años

### GRÁFICA No.3. ASIGNACIÓN POR UNIDAD DE DECISIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 27% de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Pacífico con 17 solicitudes, seguido por el Nivel Central, con un 26%, con 16 solicitudes; seguido de la Dirección Territorial Orinoquía con el 22%, que corresponde a 14 solicitudes; la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 18% con 11 peticiones; la Dirección Territorial Caribe con el 5% con 3 peticiones y la Dirección Territorial Amazonía con el 2%, con una solicitud.



El ambiente es de todos

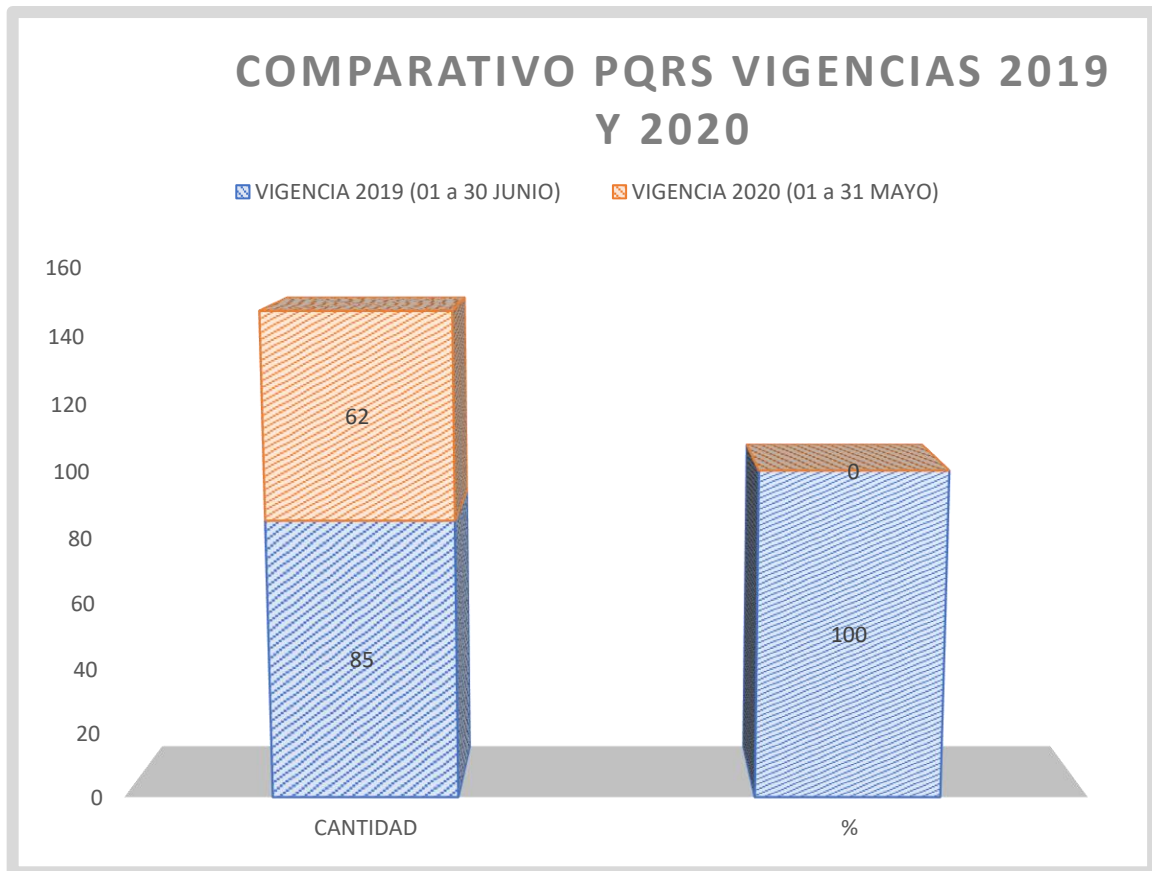
Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



60 años

### GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 01 AL 30 DE JUNIO DE 2020 Y EL 01 AL 30 DE JUNIO DE 2019



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2020, tan solo se radicaron 62 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2019 se radicaron 85 PQRSD, presentándose una reducción de 23 de solicitudes, que en términos porcentuales equivale al 27%.



El ambiente es de todos

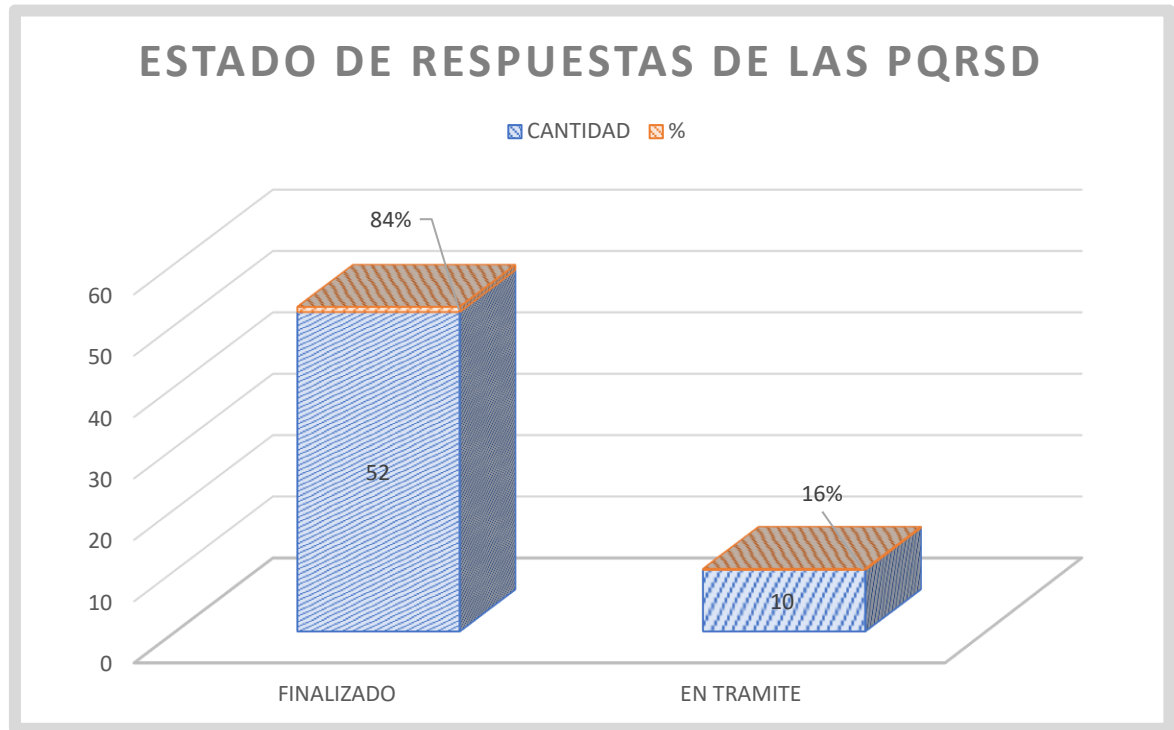
Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



60 años

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 62 solicitudes radicadas, el 84% que corresponden a 52 PQRSD fueron contestadas dentro de los términos legales y 10 radicados que equivalen al 16% a la fecha del informe están pendientes de respuesta, pero igualmente, se encuentran dentro de los términos para ser atendidas.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD del 01 al 30 junio de 2020, se estableció que los diez (10) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los radicados:

- 20207570009712 del 24 de junio de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 10 de agosto de 2020. Se amplía el término de respuesta a 30 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.







- 20207570009692 del 23 de junio de 2020, cuya modalidad es una “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 de julio de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20207570009652 del 23 de junio de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de agosto de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20207570009632 del 18 de junio de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 04 de agosto de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20207570009622 del 18 de junio de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 04 de agosto de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20207570009612 del 18 de junio de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 04 de agosto de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20207570009542 del 17 de junio de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 03 de agosto de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20207570009522 del 17 de junio de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 03 de agosto de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
- 20207190001522 del 16 de junio de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 31 de julio de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



- 20207000003542 del 24 de junio de 2020, cuya modalidad es una “Peticiónes entre Entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 09 de julio de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados pendientes de respuesta correspondientes al mes de mayo de 2020, se estableció que fueron atendidos dentro del término legal, así:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RES-PUESTA	FECHA
20205690000532	11/05/2020	Petición de Interés General o particular	Dirección Territorial Andes Nor-orientales	02/06/2020	202046000032051	17/06/2020
20204600007102	11/05/2020	Peticiones entre Entidades	Dirección Territorial Orinoquía	26/05/2020	20204600007102	02/06/2020

Se amplía el término de respuesta a 30 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones” para el radicado 20205690000532.

Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”, para el radicado 20204600007102.

### CONCLUSIONES

- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2020, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 27% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 85 a 62 solicitudes, lo cual obedece principalmente a la Emergencia Sanitaria COVID 19.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de junio al 30 de 2020 fue el “email” con 27 solicitudes y el “internet Orfeo” con 24 solicitudes.





60 años

## RECOMENDACIONES

- Procesos Corporativos debe continuar con las campañas de motivación para que los servidores públicos de PNNC permanezcan comprometidos con la atención a nuestros usuarios de una manera oportuna y efectiva.
- Es importante que la Entidad continúe con las campañas de dar 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, en cumplimiento del mandato del Gobierno Nacional a través de Decreto 491 de 2020.

**GLADYS ESPITIA PEÑA**

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaboró: Robert Aurelio Mendoza Prieto  
Revisó: Martha Inés Fernández Pacheco



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)