



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 MAYO AL 31 DE MAYO 2020

Bogotá D.C., 10 de junio 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



60 años

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 mayo al 31 de mayo 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 31 de mayo de 2020, se recibieron 23 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 31 de mayo 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



60 años

TABLA No. 1 CLASE DE PETICIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA

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: 3532400 Ext.: 3450
www.parquesnacionales.gov.co

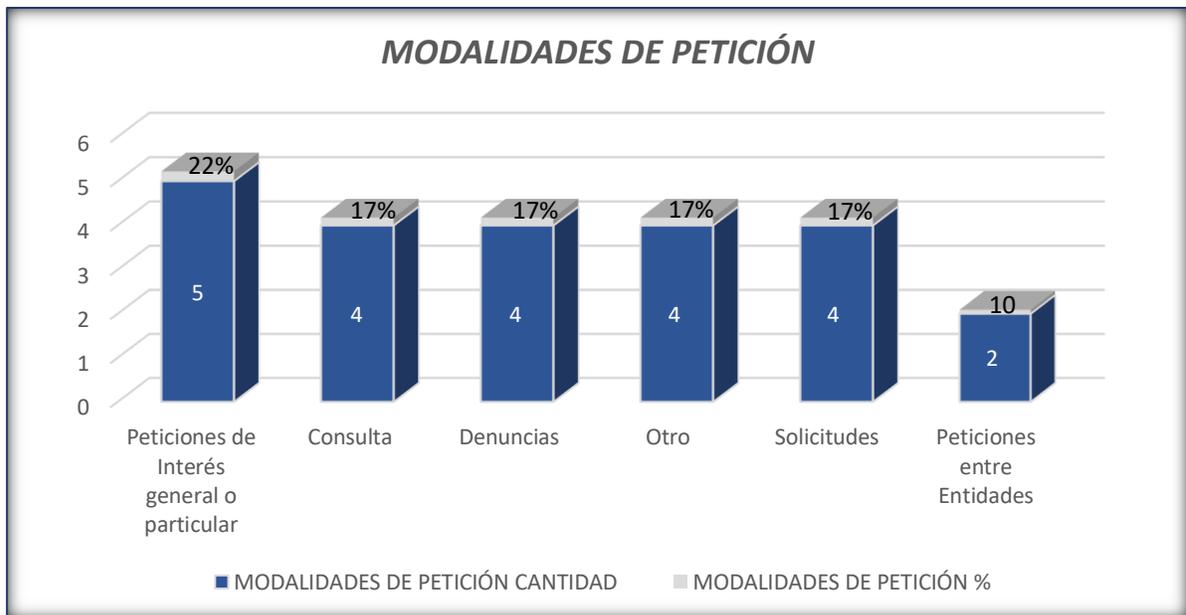


60 años

Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:

1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 al 31 mayo de 2020 y 01 al 31 mayo de 2019.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

GRÁFICA No. 1. MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De 23 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Peticiones de interés general o particular” con 5 casos que representan el 22%; seguido de las “Consultas”, “Denuncias”, “Otro” y “Solicitudes” con 4 casos equivalente al 17% y “Peticiones entre Entidades” con 2 casos, que equivale al 10%.



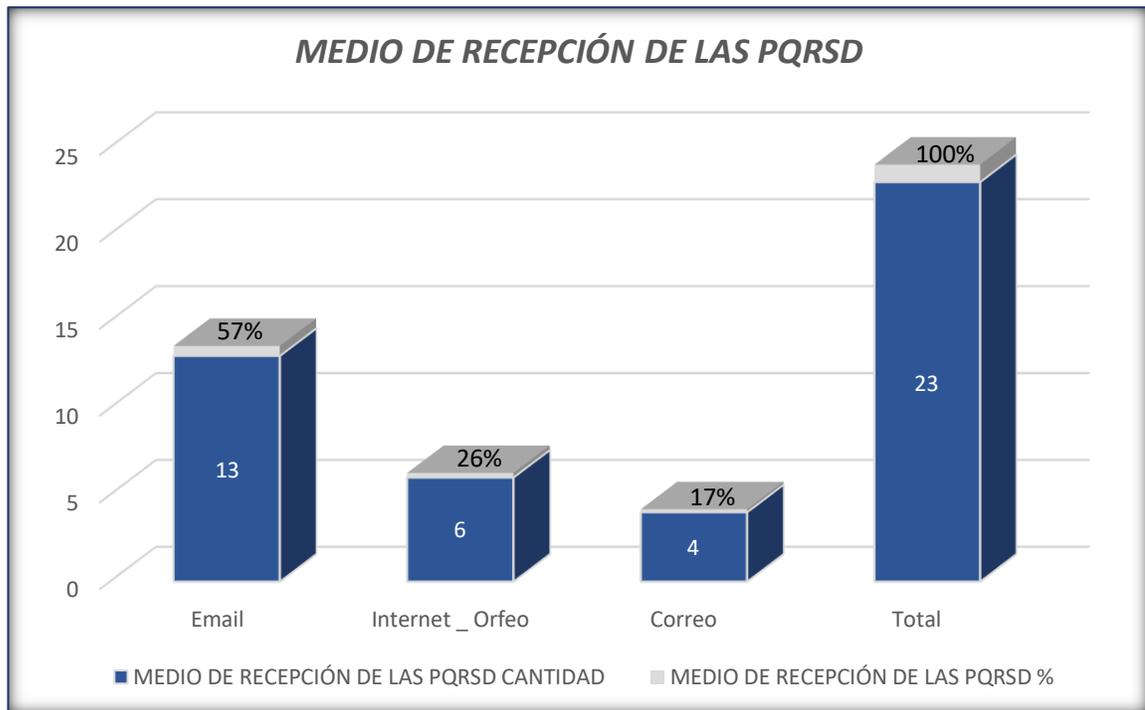
El ambiente es de todos

Minambiente

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



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 13 solicitudes, que equivale al 57%; seguido del "Internet Orfeo" con 6 radicados, que equivale al 26% y luego el "Correo" con 4 radicados, que equivale al 17%.



El ambiente
es de todos

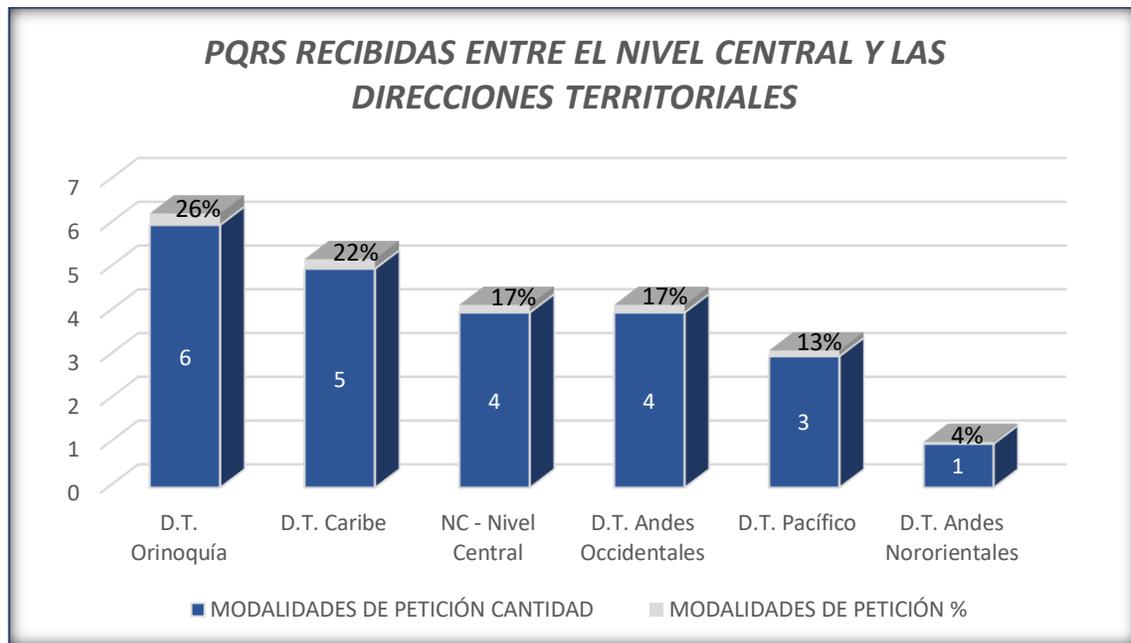
Minambiente

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



60 años

GRÁFICA No.3. ASIGNACIÓN POR UNIDADES DE DECISIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 26% de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Orinoquía con 6 solicitudes, seguido de la Dirección Territorial Caribe, con un 22%, con 5 solicitudes; seguido del Nivel Central y la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 17%, que corresponde a 4 solicitudes; la Dirección Territorial Pacífico con el 13% con 3 peticiones y la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 5%, con una solicitud.



El ambiente es de todos

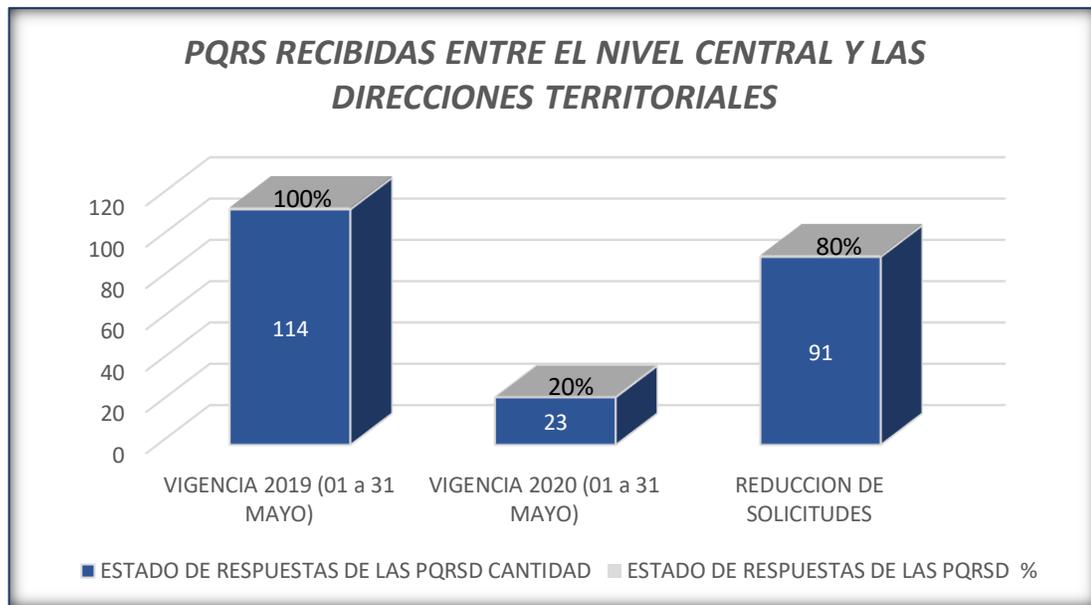
Minambiente

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



60 años

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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de mayo de 2020, tan solo se radicaron 23 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2019 se radicaron 114 PQRSD, presentándose una reducción de 91 de solicitudes, que en términos porcentuales equivale al 80%.



El ambiente es de todos

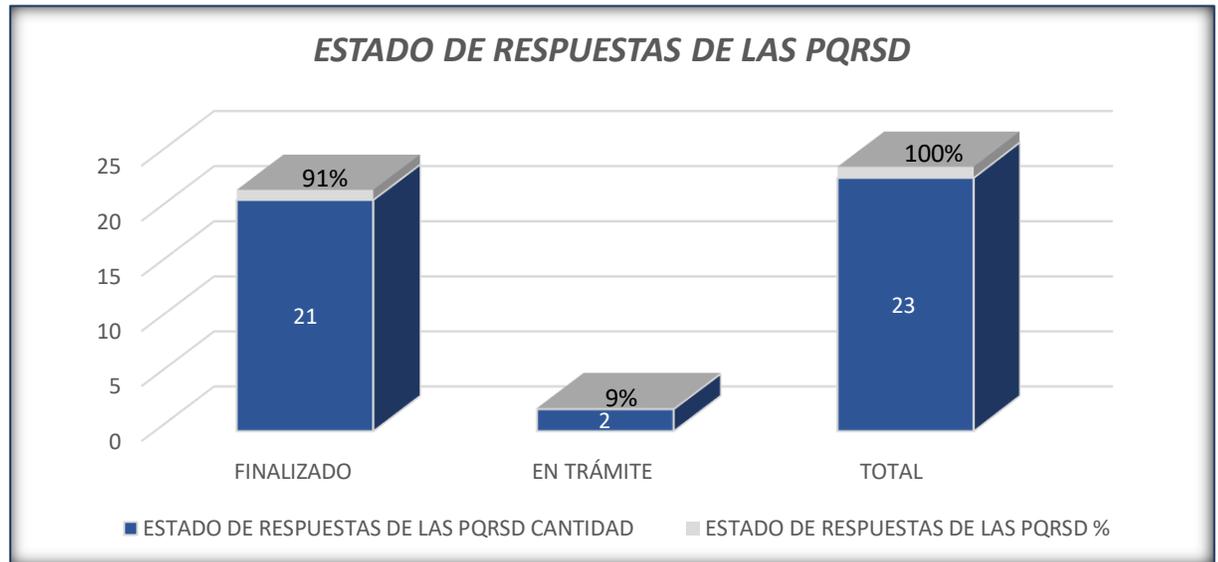
Minambiente

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



60 años

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 23 solicitudes radicadas, el 91% que corresponden a 21 PQRSD fueron contestadas dentro de los términos legales y 2 radicados que equivalen al 9% 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 31 mayo de 2020, se estableció que los dos (2) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los radicados:

- 20205690000532 del 11 de mayo de 2020, cuya modalidad es una “Petición de interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 02 de junio 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”.
- 20204600037102 del 11 de mayo 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 26 de mayo de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días,



El ambiente es de todos

Minambiente



toda vez que lo cobija 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 abril, se estableció que fueron atendidos dentro del término legal, así:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20207570005782	23/04/2020	Denuncia	Dirección Territorial Pacífico	15/05/2020	20207660003051	13/05/2020
20207570005772	30/04/2020	Denuncia	Dirección Territorial Pacífico	15/05/2020	20207660003061	13/05/2020
20207210001162	27/04/2020	Consulta	Dirección Territorial Orinoquía	16/06/2020	20207210001051	19/05/2020
20207200000692	16/04/2020	Peticiones entre Entidades	Dirección Territorial Orinoquía	8/06/2020	20202400022331	27/04/2020
20207060002532	16/04/2020	Solicitudes	Dirección Territorial Orinoquía	14/05/2020	2020716000431	6/05/2020
20205540004212	29/04/2020	Peticiones de Interés General o Particular	Dirección Territorial Andes Nororientales	19/05/2020	El Director Territorial brindó la información al solicitante.	13/05/2020
20204600032442	3/04/2020	Peticiones de Interés General o Particular	Nivel Central	21/05/2020	20207660003191	19/05/2020
20204600028272	3/04/2020	Consulta	Nivel Central	20/05/2020	2020554003832 - 20204600027362	12/05/2020
20204600028232	3/04/2020	Consulta	Nivel Central	20/05/2020	2020554003832 - 20204600027362	12/05/2020



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



60 años

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RES-PUESTA	FECHA
20204600028222	3/04/2020	Consulta	Nivel Central	20/05/2020	2020554003832 - 20204600027362	12/05/2020
20204600028202	3/04/2020	Consulta	Nivel Central	20/05/2020	2020554003832 - 20204600027362	12/05/2020
20204600028192	3/04/2020	Consulta	Nivel Central	20/05/2020	2020554003832 - 20204600027362	12/05/2020
20204600028182	3/04/2020	Consulta	Nivel Central	20/05/2020	2020554003832 - 20204600027362	12/05/2020
20204600028172	3/04/2020	Consulta	Nivel Central	20/05/2020	2020554003832 - 20204600027362	12/05/2020

CONCLUSIONES

- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo de 2020, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 80% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 114 a 23 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 mayo al 31 de 2020 fue el "email" con 13 solicitudes y el "internet Orfeo" con 6 solicitudes.

RECOMENDACIÓN

- 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 donde se da 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



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



60 años

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