



60 años

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA  
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
Y DENUNCIAS-PQRS- VIGENCIA: DEL 01 DE AGOSTO AL 31 DE AGOSTO 2020

Bogotá D.C., 04 de septiembre 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.: 3451  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://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 agosto al 31 de agosto 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 agosto de 2020, se recibieron 95 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 agosto 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

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3451  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



60 años

**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.



El ambiente es de todos

Minambiente

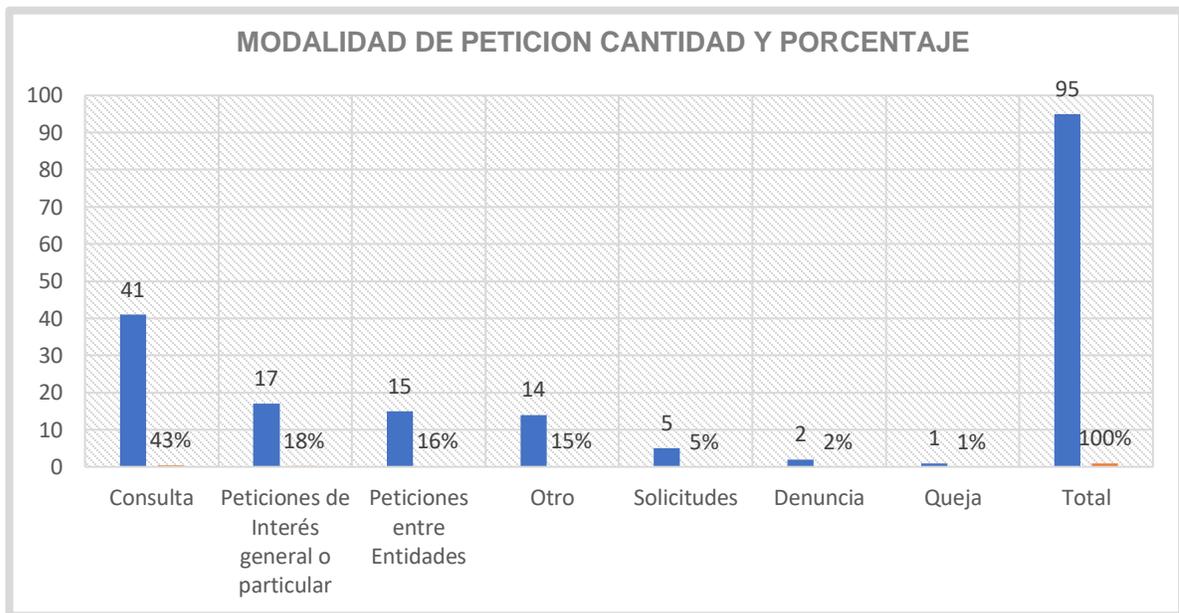
**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
 Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
 Teléfono: 3532400 Ext.: 3451  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



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 31 agosto de 2020 y 01 al 31 agosto de 2019.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

### GRÁFICA No. 1. MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

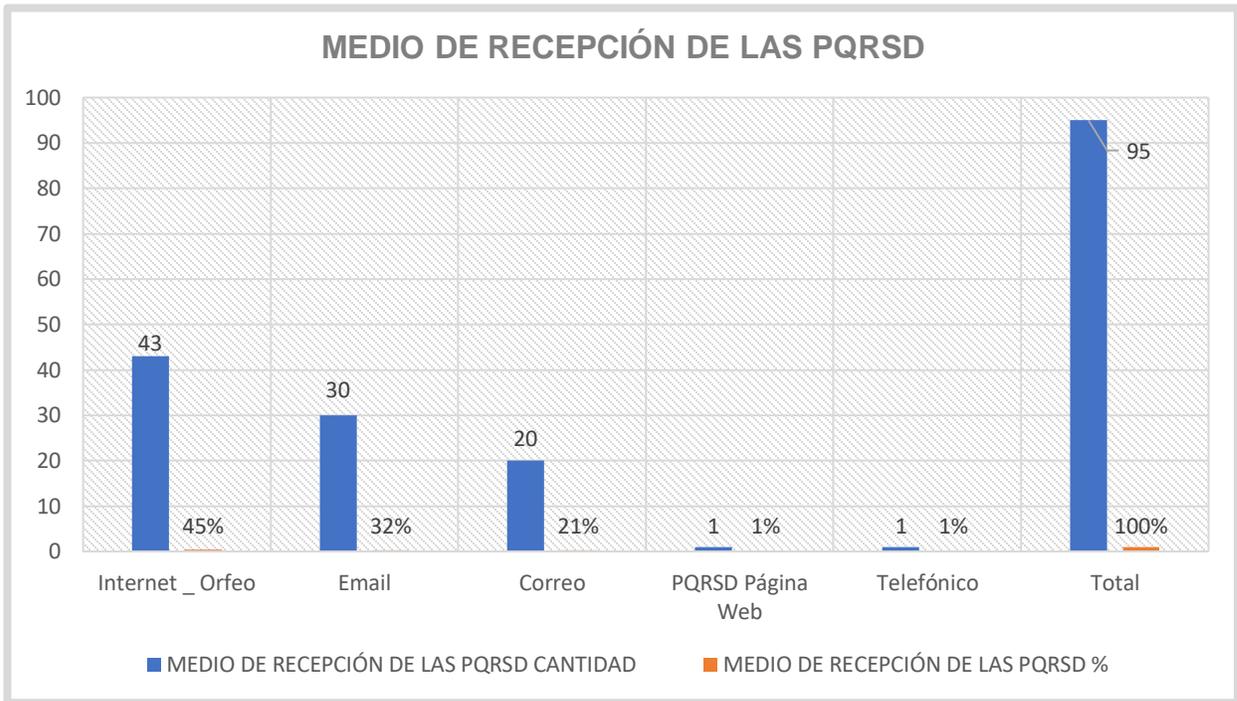
De 95 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Consulta” con 41 casos que representan el 43%; seguido de las “Peticiones de Interés General o Particular” con 17 casos equivalente al 18%, “Peticiones entre Entidades” con 15 casos equivalente al 16%, “Otro” con 14 casos equivalente al 15%, “Solicitudes” 5 casos que equivale al 5%, “Denuncias” 2 casos que equivale al 2% , y “Queja” 1 caso, que equivale al 1%.





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 “Internet Orfeo”, con 43 solicitudes, que equivale al 45%; seguido del “Email” con 30 radicados, que equivale al 32%, seguido del “Correo” con 20 radicados, que equivale al 21%, y luego el “PQRSD Página Web” y “Telefónico” con 1 radicado que equivale al 1%.



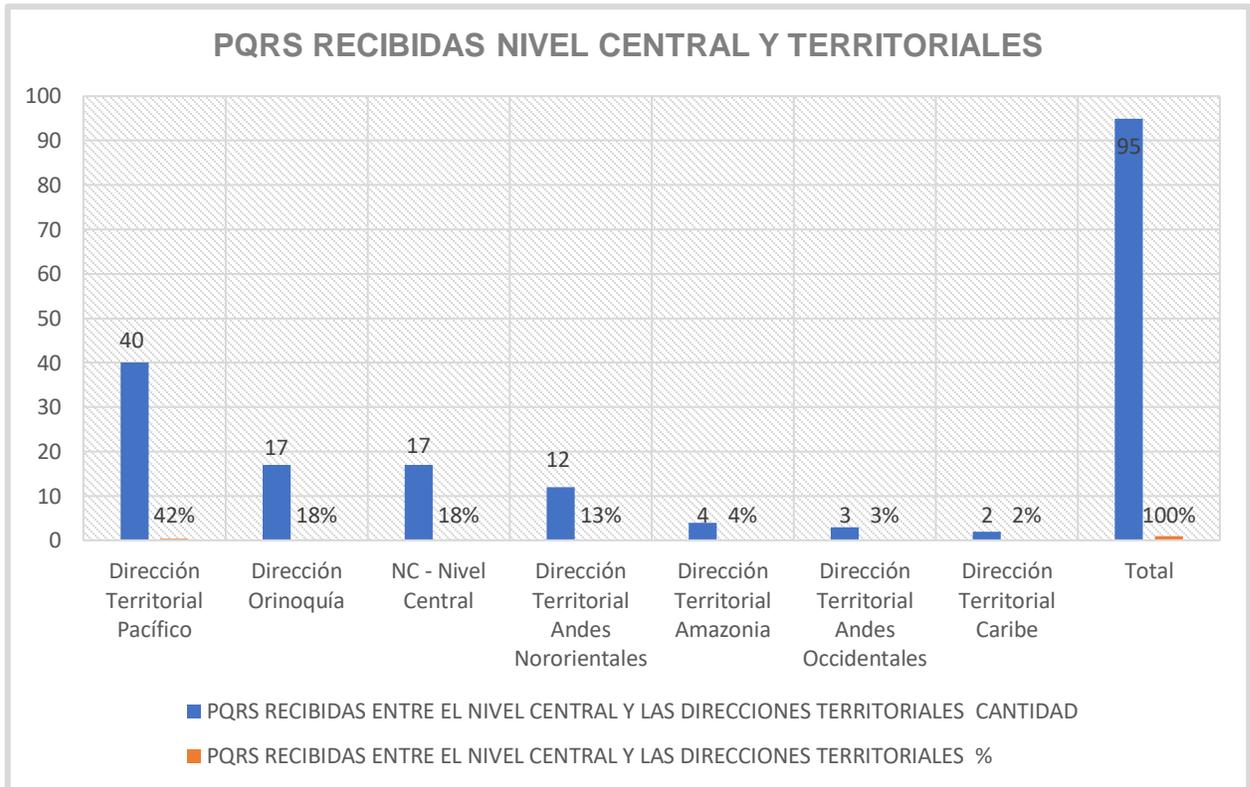
El ambiente es de todos

Minambiente



60 años

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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

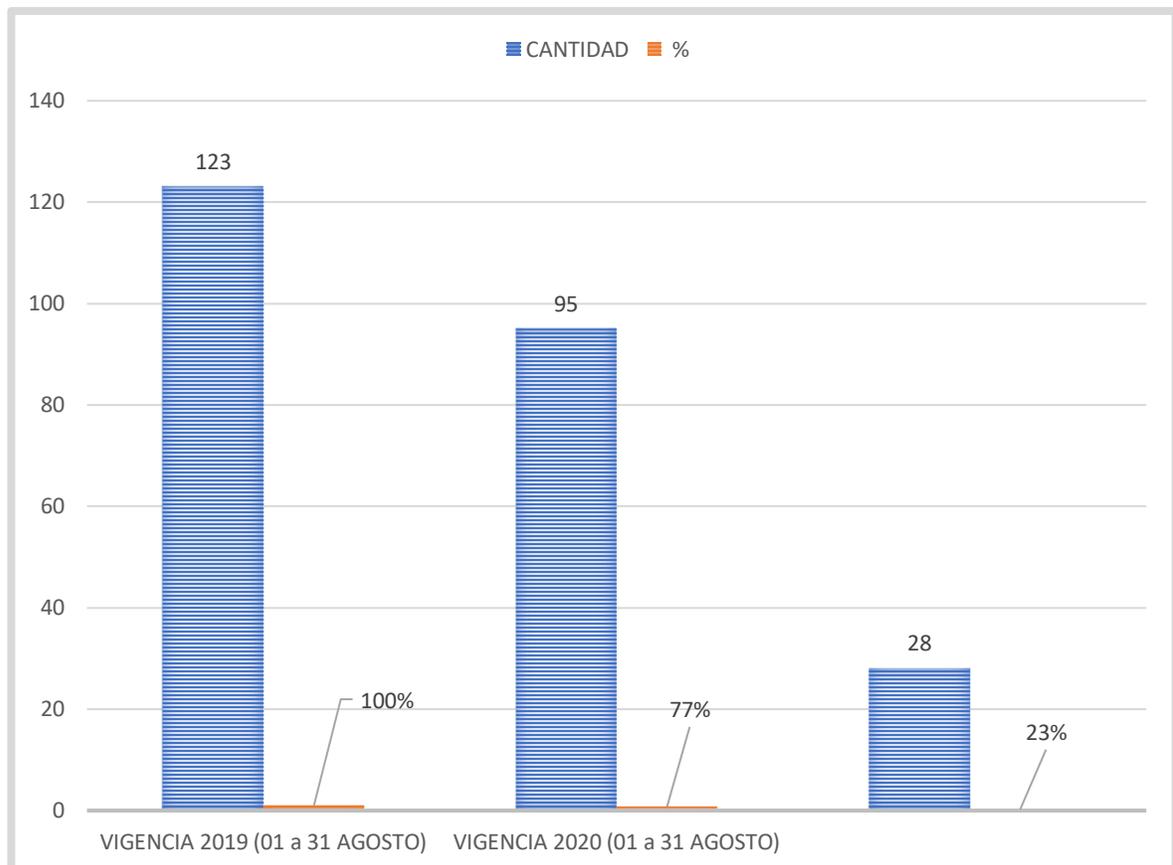
Según la gráfica el 42% de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Pacífico con 40 solicitudes, seguido por el Nivel Central y la Dirección Territorial Orinoquía, con un 18%, con 17 solicitudes; seguido de la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 13%, que corresponde a 12 solicitudes; la Dirección Territorial Amazonía con el 4% con 4 peticiones; la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 3% con 3 peticiones y la Dirección Territorial Caribe con el 2%, con 2 solicitudes.





60 años

**GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 01 AL 31 DE JULIO DE 2020 Y EL 01 AL 31 DE AGOSTO DE 2020**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto de 2020, se radicaron 95 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2019 se radicaron 123 PQRSD, presentándose una reducción de 28 de solicitudes, que en términos porcentuales equivale al 23%.



El ambiente es de todos

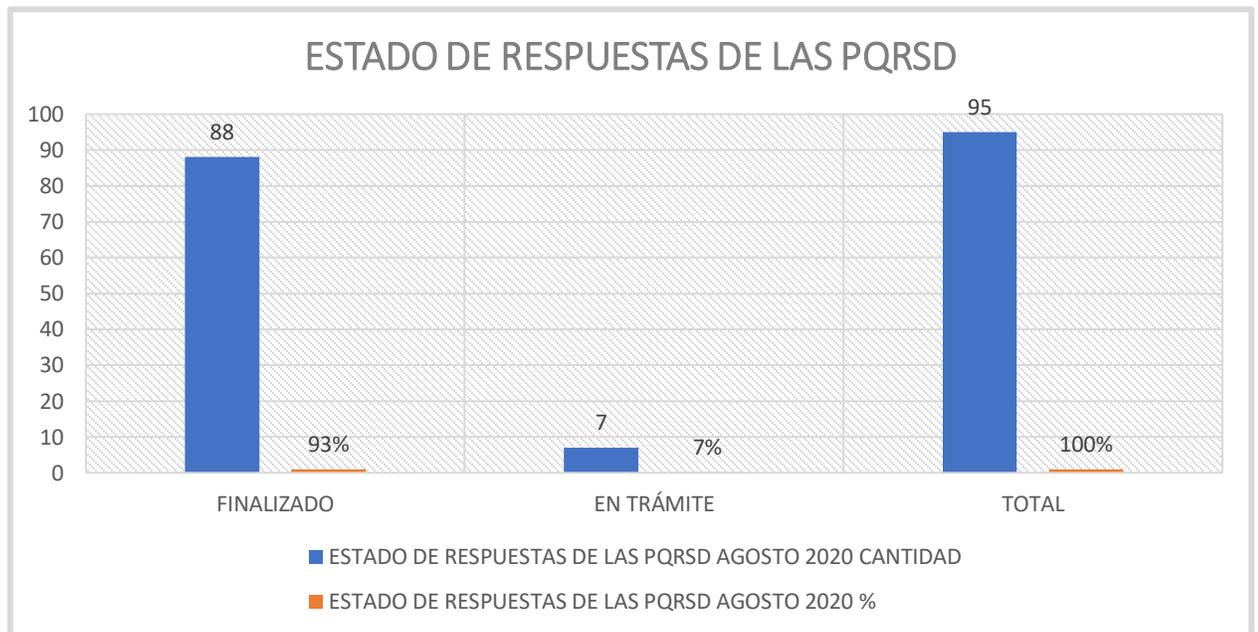
Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3451  
[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 95 solicitudes radicadas, el 93% que corresponden a 88 PQRSD fueron contestadas dentro de los términos legales y 7 radicados que equivalen al 7% 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 agosto de 2020, se estableció que los siete (7) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los radicados:

- 20207570014432 del 28 de agosto 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 09 de octubre 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”.
- 20207570014412 del 28 de agosto 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 09





de octubre 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”.

- 20207570014402 del 28 de agosto 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 09 de octubre 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”.
- 20207570014392 del 28 de agosto 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 09 de octubre 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”.
- 20207570014202 del 26 de agosto 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 07 de octubre 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”.
- 20207570014192 del 26 de agosto 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 07 de octubre 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”.
- 20207570014182 del 25 de agosto 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 octubre 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”.

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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RES- PUESTA	FECHA
20207570011782	23/07/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	07/09/2020	20207660003851	03/07/2020
20207570011742	23/07/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	07/09/2020	20207660003981	10/07/2020



El ambiente es de todos

Minambiente



RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RES-PUESTA	FECHA
20207570011732	23/07/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	07/09/2020	Mediante correo corporativo la DTOR, da respuesta al radicado 20207570009652	31/07/2020
20207570011702	23/07/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	02/09/2020	20207660004061	15/07/2020

### CONCLUSIONES

- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto de 2020, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 28% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, pasó de un total de 123 a 95 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 al 31 de agosto de 2020 fue el “Internet Orfeo” con 43 solicitudes y el “Email” con 30 solicitudes.

### RECOMENDACIONES

- El Grupo de 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



**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
 Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
 Teléfono: 3532400 Ext.: 3451  
 www.parquesnacionales.gov.co