



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 OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE 2020

Bogotá D.C., 12 de noviembre 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 octubre 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 Parques Nacionales Naturales de Colombia - 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», Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC, publica en su sitio web las diferentes categorías de información, en el siguiente enlace:

<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 octubre de 2020, se recibieron 91 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 octubre 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.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



**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

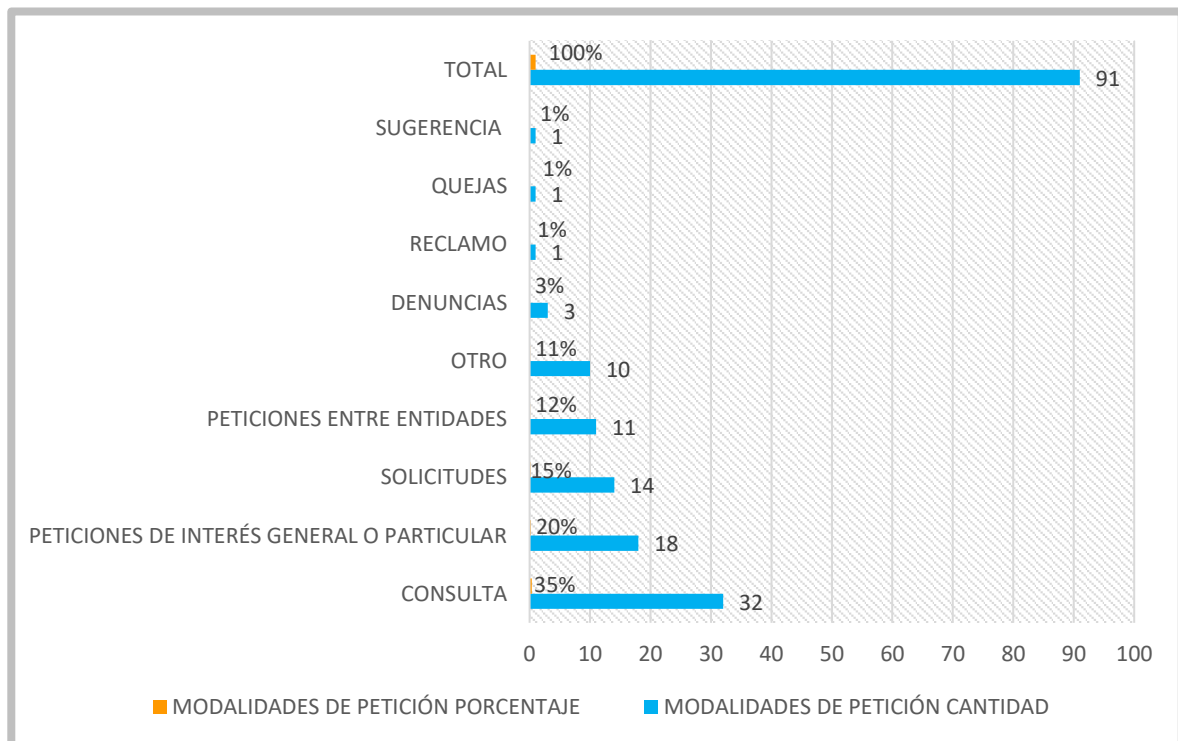
**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
**Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia**  
 Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:

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

**GRÁFICA No. 1. MODALIDAD DE PETICIÓN**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De 91 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Consulta” con 32 casos que representan el 35%; seguido de las “Petitionen de interés General o Particular” con 18 casos equivalente al 20%, “Solicitudes” con 14 casos equivalente al 15%, “Petitionen entre Entidades” 11 casos que equivale al 12%, “Otro” con 10 casos, que equivale al 11%, “Denuncias” con 3, equivale al 3%; “Reclamo”, “Queja” y “Sugerencias” con 1 caso respectivamente que equivalen al 1% cada uno.



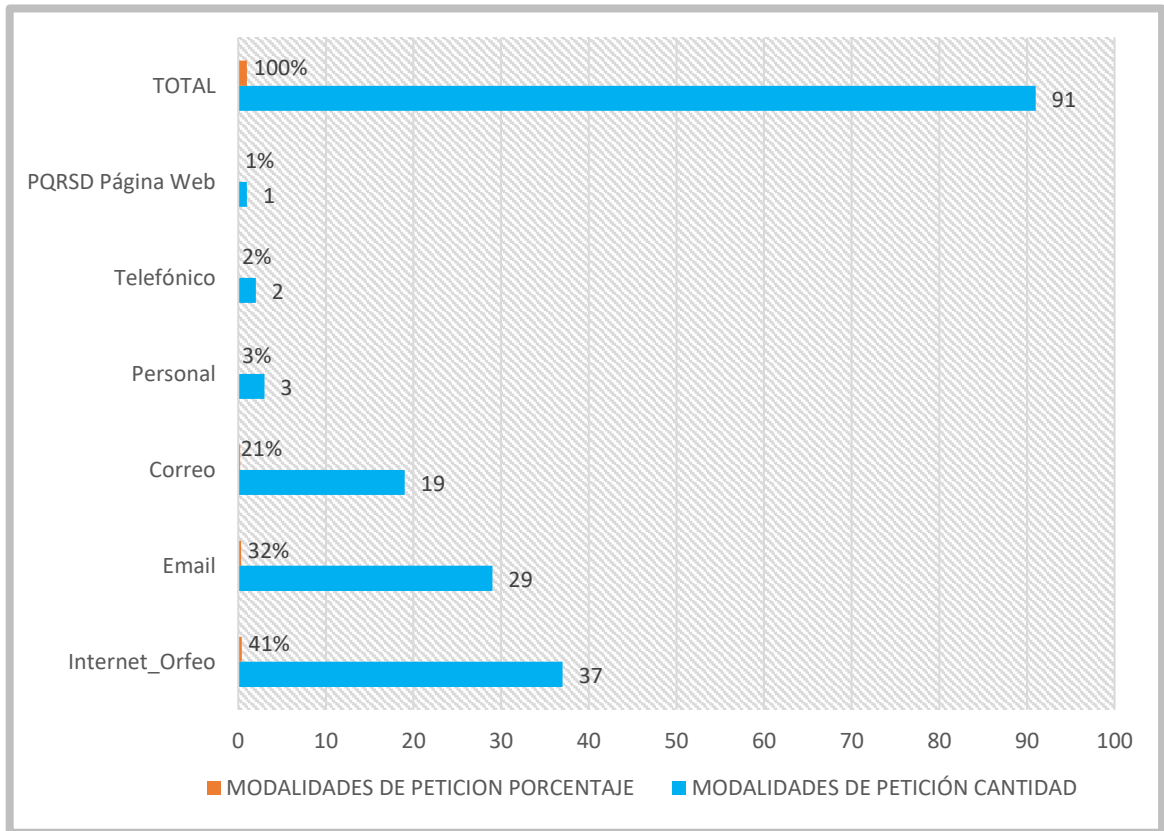
El ambiente es de todos

Minambiente



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 37 solicitudes, que equivale al 41%; seguido del “Email” con 29 radicados, que equivale al 32%, seguido del “Correo” con 19 radicados, que equivale al 21%; luego el “Personal” con 3 solicitudes, equivalente al 3%; “Telefónico” con 2 solicitudes equivalente al 2% y por último “PQRSD Página Web” con 1 radicado, que equivale al 1%.



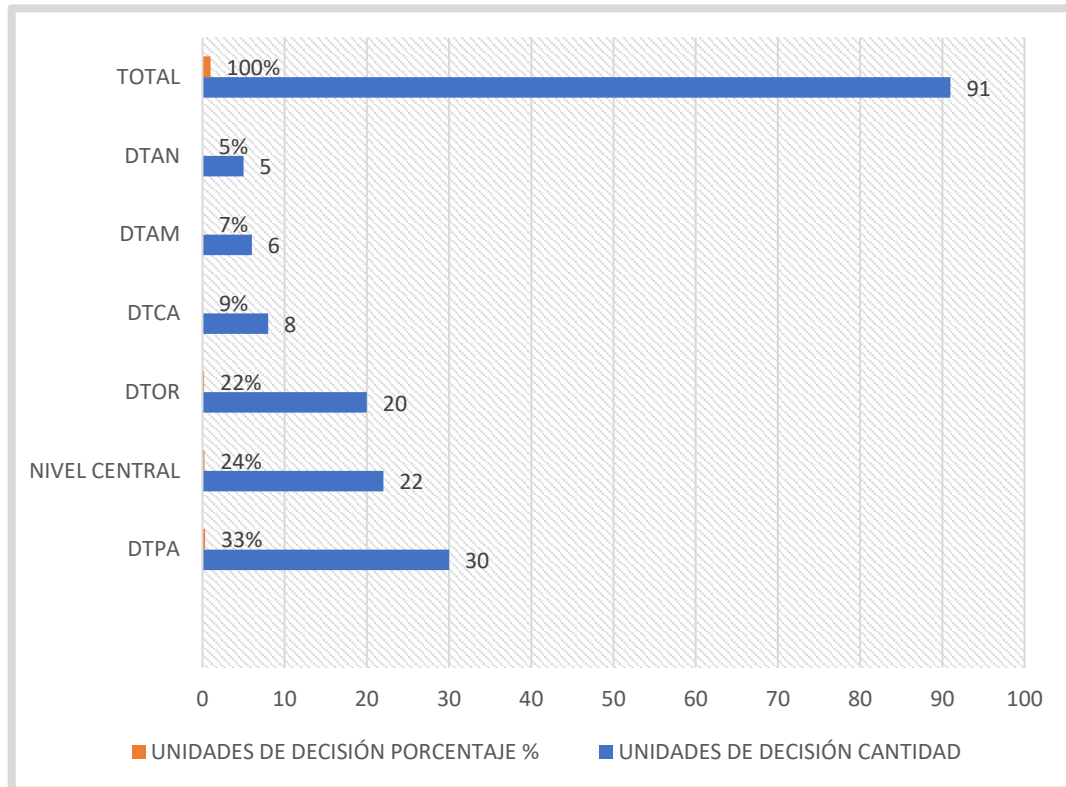
El ambiente es de todos

Minambiente



60 años

**GRÁFICA No.3. ASIGNACIÓN POR UNIDADES DE DECISIÓN**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 33% de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Pacífico con 30 solicitudes, seguido por el Nivel Central, con un 24%, con 22 solicitudes; seguido de la Dirección Territorial Orinoquía con el 22%, que corresponde a 20 solicitudes; la Dirección Territorial Caribe con el 9% con 8 peticiones; la Dirección Territorial Amazonía con el 7% con 6 peticiones y la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 5%, con 5 solicitudes.



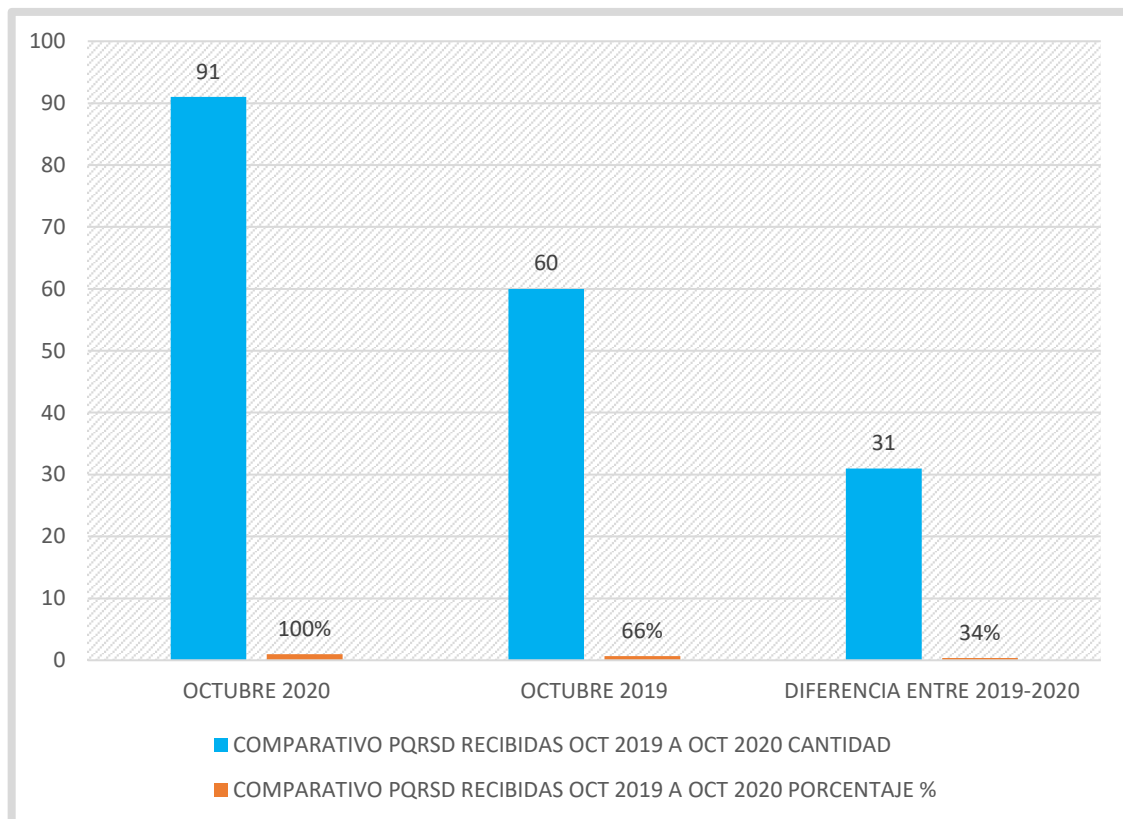
El ambiente es de todos

Minambiente



60 años

**GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 01 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020 Y EL 01 AL 31 DE OCTUBRE DE 2019**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre de 2020, se radicaron 91 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2019 se radicaron 60 PQRSD, presentándose un aumento de 31 de solicitudes, que en términos porcentuales equivale al 51%.



El ambiente  
es de todos

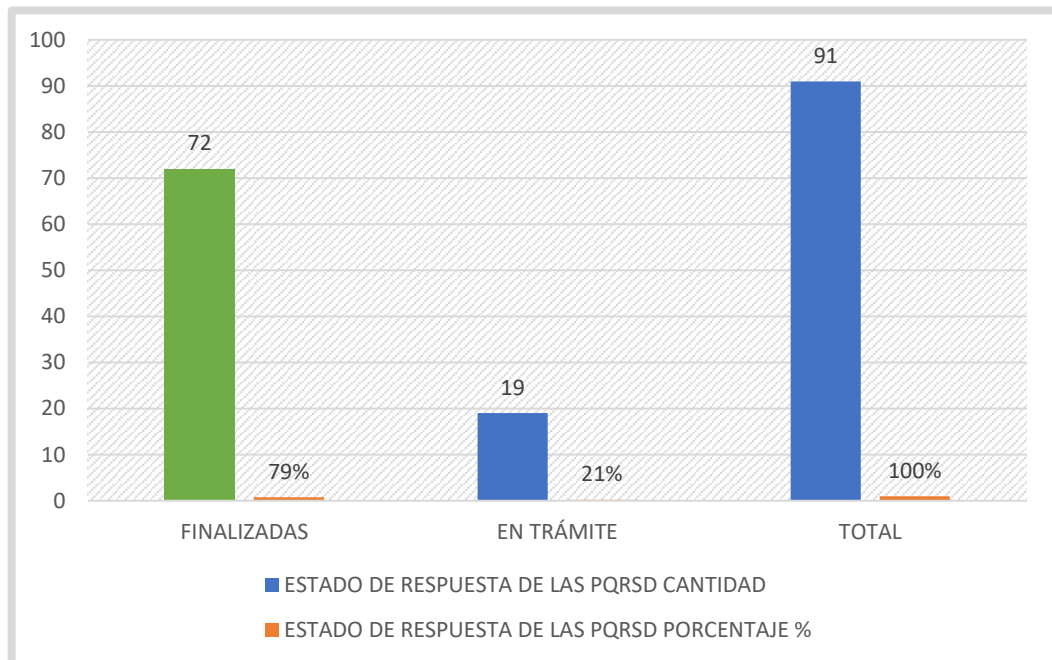
Minambiente

**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 91 solicitudes radicadas, el 79% que corresponden a 72 PQRSD fueron contestadas dentro de los términos legales y 19 radicados que equivalen al 21% 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 octubre de 2020, se estableció que los diecinueve (19) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los radicados:

1. 20207570018822 del 06 de octubre 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 20 de noviembre de 2020. Se amplía el término de respuesta a 35 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".
2. 20207570019192 - 20207570019162 del 14 de octubre de 2020, cuya modalidad es la "Consulta", asignadas a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 27 de noviembre de 2020. Se amplía el término de respuesta a 35 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





3. 20207060005722 del 14 de octubre de 2020, cuya modalidad es una “Petición entre Entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 28 de octubre de 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”. Se amplía a 30 días son 20 días más
4. 20207570019472 – 20207570019462 – 20207570019452 – 20207570019432 – 20207570019422 – 20207570019412 - del 16 de octubre de 2020, cuya modalidad es la “Consulta”, asignadas a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 1 de diciembre de 2020. Se amplía el término de respuesta a 35 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
5. 20204600085092 del 20 de octubre de 2020, cuya modalidad es un “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Amazonía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de noviembre de 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”.
6. 20207570019762 – 20207570019752 - 20207570019732 – 20207570019722 del 23 de octubre de 2020, cuya modalidad es la “Consulta”, asignadas a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 9 de diciembre de 2020. Se amplía el término de respuesta a 35 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
7. 20207170002672 del 27 de octubre de 2020, cuya modalidad es una “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de noviembre de 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”.
8. 20204600087342 del 28 de octubre 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 14 de diciembre de 2020. Se amplía el término de respuesta a 35 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
9. 20205160020242 del 28 de octubre de 2020, cuya modalidad es una “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Amazonía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 20 de noviembre de 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”.
10. 20206710003572 del 30 de octubre de 2020, cuya modalidad es una “Solicitud”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 17 de noviembre de 2020. Se amplía el término de respuesta a 20 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



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

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20207570017092	23/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	06/11/2020	20202400067222	05/11/2020
20207570017042	22/09/2020	Peticiones de Interés General o Particular	Dirección Territorial Pacífico	14/10/2020	20207660006191	20/10/2020
20207570017032	22/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	05/11/2020	20207660005921	07/10/2020
20207570017022	22/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	05/11/2020	20202300060601	12/11/2020
20207570017012	22/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	05/11/2020	20207660005901	07/10/2020
20207570017002	22/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	05/11/2020	20202300061141	17/11/2020
20207570016982	22/09/2020	Peticiones de Interés General o Particular	Dirección Territorial Pacífico	14/10/2020	20207660005791	06/10/2020
20207570016972	22/09/2020	Peticiones de Interés General o Particular	Dirección Territorial Pacífico	14/10/2020	20207580006551	06/11/2020
20207570016822	16/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	29/10/2020	20207660005881	07/10/2020
20207570016812	23/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	29/10/2020	20207660005871	07/10/2020
20207570016802	16/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	29/10/2020	20207660005861	07/10/2020
20207570016792	16/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	29/10/2020	20207660005851	07/10/2020
20207570016752	15/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	28/10/2020	20202400067242	05/11/2020
20207060005272	23/09/2020	Email	Dirección Territorial Orinoquía	07/10/2020	20207030005041	21/10/2020
20207060005252	21/09/2020	Email	Dirección Territorial Orinoquía	13/10/2020	20207030004571	13/10/2020
20207060005242	21/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Orinoquía	04/11/2020	20202400052201	03/10/2020
20206660001452	28/09/2020	Denuncia	Dirección Territorial Caribe	20/10/2020	20206660002901	21/10/2020
20206660001442	25/09/2020	Otro	Dirección Territorial Caribe	09/10/2020	20206660002811	19/10/2020
20205680002872	23/09/2020	Consulta	Dirección Territorial Andes Nororientales	06/11/2020	20205680002872	03/11/2020
20205680002862	23/09/2020	Otro	Dirección Territorial Andes Nororientales	15/10/2020	20205680002862	12/11/2020
20205090000932	23/09/2020	Solicitud	Dirección Territorial Amazonia	07/10/2020	20202000057341	29/10/2020
20204600075272	15/09/2020	Consulta	Nivel Central	28/10/2020	20201000054161	14/10/2020



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)



## CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más utilizada es la “Consulta” con un 35%, seguidas de las “Peticiones de interés general o particular” con un 20%. La unidad de decisión con mayor cantidad de PQRSD es la Dirección Territorial Pacífico con el 33%, seguida del Nivel Central con 24%.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de octubre al 31 de octubre de 2020 fue el “Internet-Orfeo” con 37 solicitudes que equivale al 41%; seguido del “Email” con 29 solicitudes, que equivale al 32%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre de 2020, con el año inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 51% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 60 a 91 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 No.491 de 2020.

## GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaboró: Martha Cecilia Maturana Rodríguez

Revisó: Martha Inés Fernández Pacheco



El ambiente  
es de todos

Minambiente