



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 SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE 2020

Bogotá D.C., 05 de octubre 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 septiembre al 30 de septiembre 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 septiembre de 2020, se recibieron 64 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 septiembre 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.

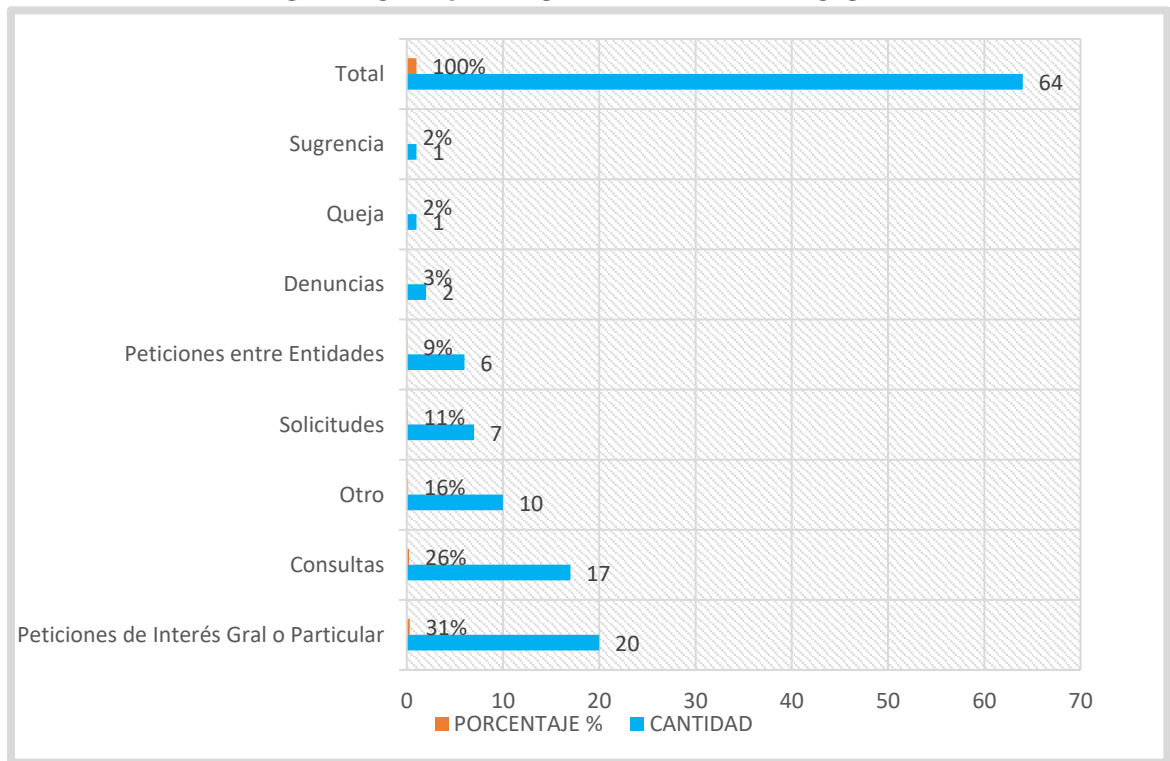
Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:





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 septiembre de 2020 y 01 al 30 septiembre de 2019.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De 64 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Peticiones de interés General o Particular” con 20 casos que representan el 31%; seguido de las “Consultas” con 17 casos equivalente al 26%, “Otro” con 10 casos equivalente al 16%, “Solicitudes” con 7 casos equivalente al 11%, “Peticiones entre Entidades” 6 casos que equivale al 9%, “Denuncias” 2 casos que equivale al 3% , luego “Queja” y “Sugerencias” con un (1) caso respectivamente, que equivale al 2%.

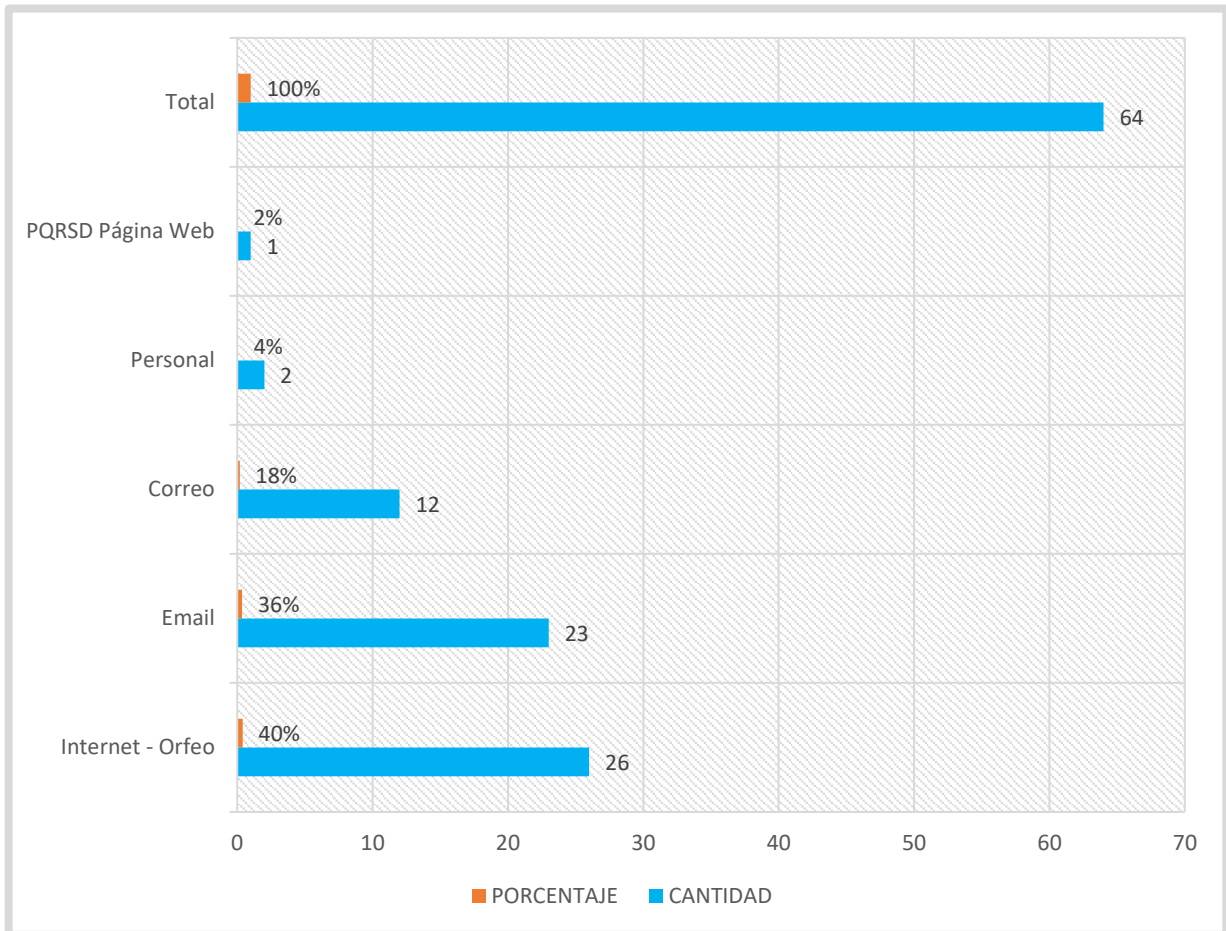


El ambiente es de todos

Minambiente



## 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 26 solicitudes, que equivale al 40%; seguido del "Email" con 23 radicados, que equivale al 36%, seguido del "Correo" con 12 radicados, que equivale al 18%, seguido de "Personal" con 2 radicados que equivale al 4%, luego el "PQRSD Página Web" con 1 radicado que equivale al 2%.

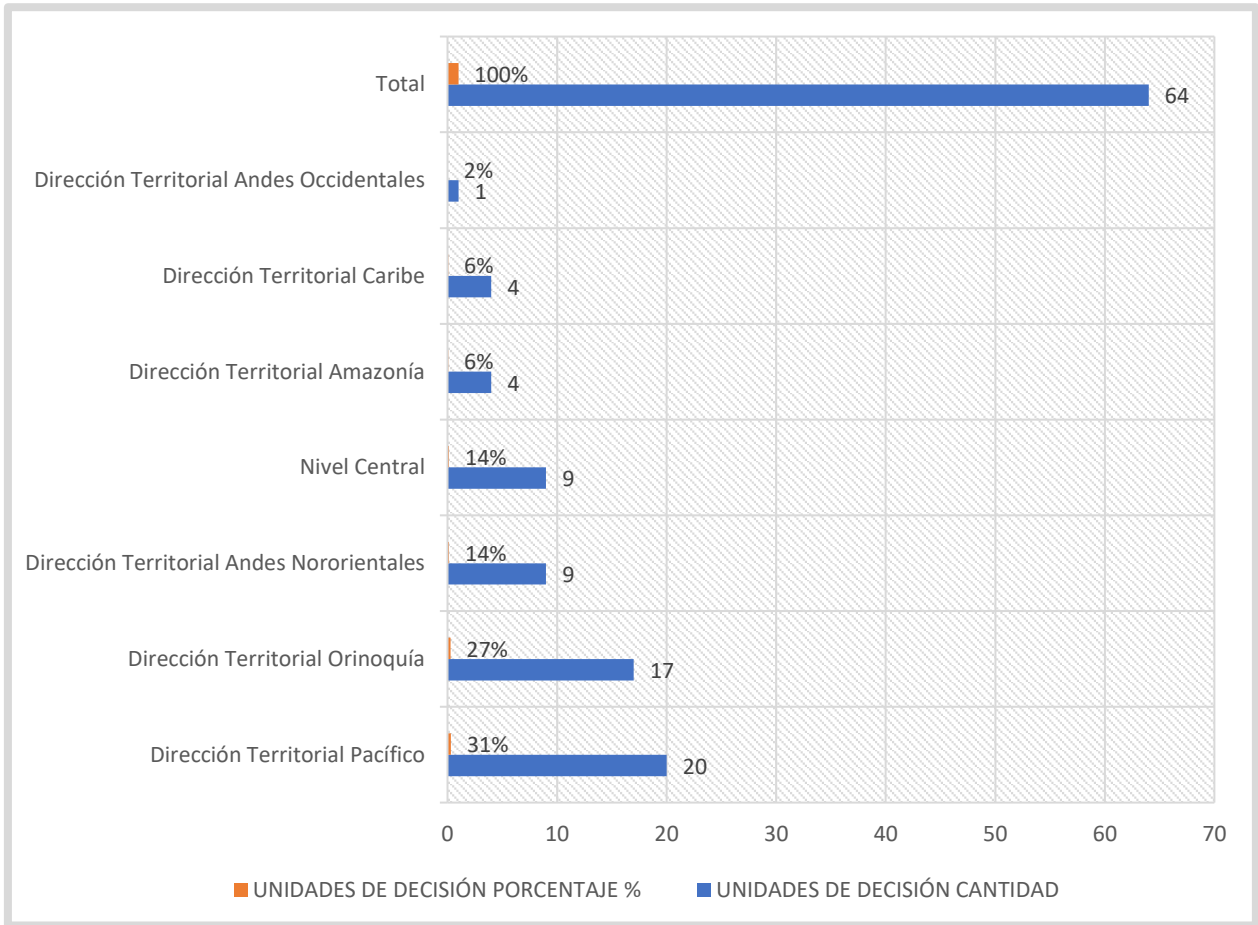


El ambiente  
es de todos

Minambiente



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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

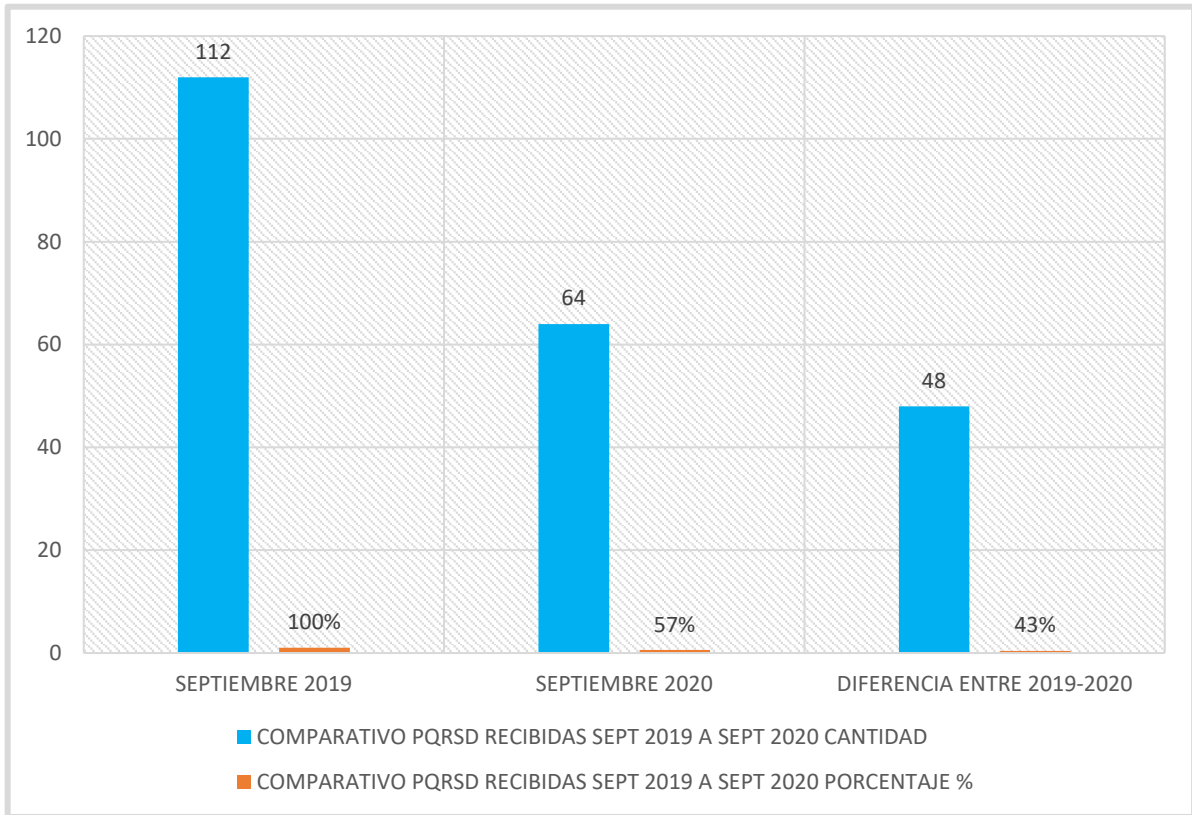
Según la gráfica el 31% de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Pacífico con 20 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Orinoquía, con un 27%, con 17 solicitudes; seguido de la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 14%, que corresponde a 9 solicitudes; la Dirección Territorial Amazonía y la Dirección Territorial Caribe con el 6% con 4 peticiones respectivamente y la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 2% con 1 petición.





60 años

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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2020, se radicaron 64 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2019 se radicaron 112 PQRSD, presentándose una reducción de 48 de solicitudes, que en términos porcentuales equivale al 43%.



El ambiente es de todos

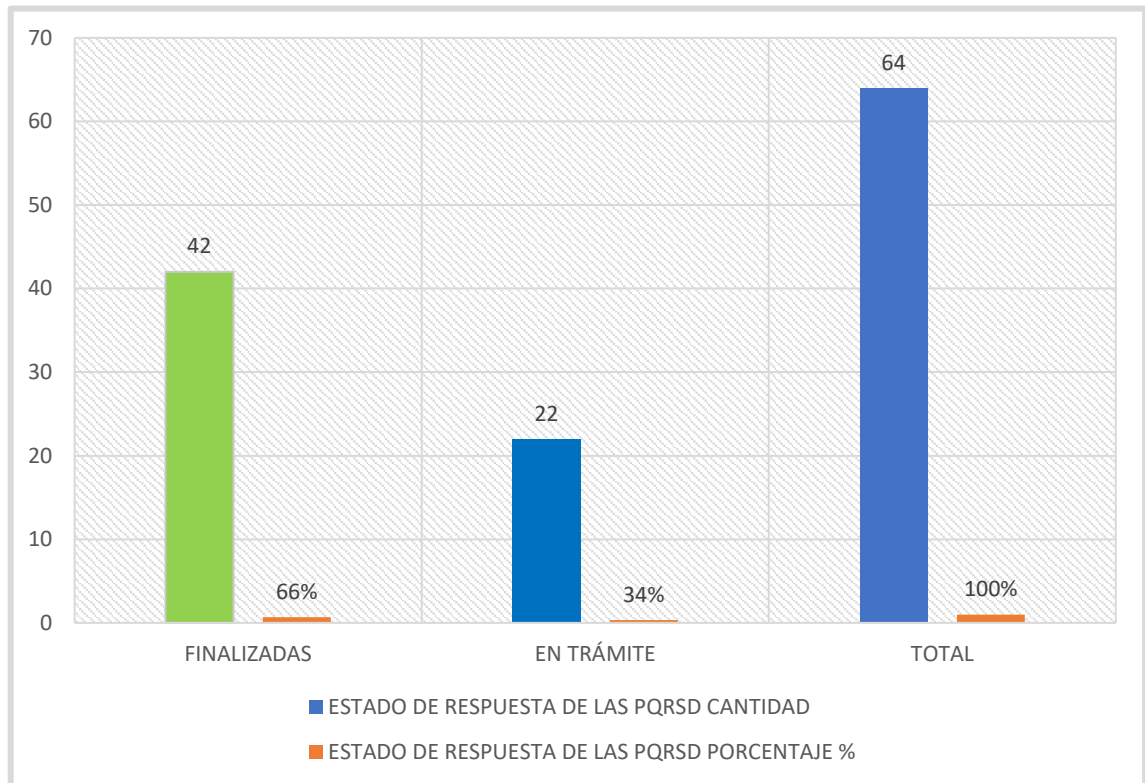
Minambiente

**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 64 solicitudes radicadas, el 66% que corresponden a 42 PQRSD fueron contestadas dentro de los términos legales y 22 radicados que equivalen al 34% 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 septiembre de 2020, se estableció que los veintidós (22) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los radicados:

1. 20207570017092 del 23 de septiembre 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 noviembre 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”.



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

2. 20207570017042 del 22 de septiembre de 2020, cuya modalidad es una “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 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”.
3. 20207570017032 del 22 de septiembre 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 05 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”.
4. 20207570017022 del 22 de septiembre 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 05 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”.
5. 20207570017012 del 22 de septiembre 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 05 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. 20207570017002 del 22 de septiembre 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 05 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”.
7. 20207570016982 del 22 de septiembre de 2020, cuya modalidad es una “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 de octubre 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”.
8. 20207570016972 del 22 de septiembre de 2020, cuya modalidad es una “Petición de Interés General o Particular”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 14 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”.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



60 años

9. 20207570016822 del 16 de septiembre 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 29 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”.
10. 20207570016812 del 23 de septiembre 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 29 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”.
11. 20207570016802 del 16 de septiembre 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 29 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”.
12. 20207570016792 del 16 de septiembre 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 29 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”.
13. 20207570016752 del 15 de septiembre 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 28 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”.
14. 20207060005272 del 23 de septiembre de 2020, cuya modalidad es una “Email”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 10 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”.
15. 2020706005252 del 21 de septiembre de 2020, cuya modalidad es una “Email”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquía, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 13 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”.
16. 2020706005242 del 21 de septiembre 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 04 de noviembre 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”.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



17. 20206660001452 del 28 de septiembre de 2020, cuya modalidad es una “Denuncia”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 20 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”.
18. 20206660001442 del 25 de septiembre de 2020, cuya modalidad es una “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 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”.
19. 20205680002872 del 23 de septiembre de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 06 de noviembre 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”.
20. 20205680002862 del 23 de septiembre de 2020, cuya modalidad es una “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 15 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”.
21. 20205090000932 del 23 de septiembre de 2020, cuya modalidad es una “Solicitud”, asignada a la Dirección Territorial Amazonía, la cual tiene 10 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”.
22. 20204600075272 del 15 de septiembre de 2020, cuya modalidad es una “Consulta”, asignada al Nivel Central, la cual tiene 30 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 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 agosto de 2020, se estableció que fueron atendidos dentro del término legal, 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)



RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RES-PUESTA	FECHA
20207570014432	28/08/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	09/10/2020	20207660005651	22/09/2020
20207570014412	28/08/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	09/10/2020	20207660005581	22/09/2020
20207570014402	28/08/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	09/10/2020	20207660005331	09/09/2020
20207570014392	28/08/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	09/10/2020	20207660005321	09/09/2020
20207570014202	26/08/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	07/10/2020	2020300049991	24/09/2020
20207570014192	26/08/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	07/10/2020	20203000049981	24/09/2020
20207570014182	25/08/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	06/10/2020	20202000051201	14/09/2020

## CONCLUSIONES

- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2020, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 43% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, pasó de un total de 112 a 64 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 30 de septiembre de 2020 fue el "Internet Orfeo" con 26 solicitudes y el "Email" con 23 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 mantenga las campañas con las cuales se da a conocer en la página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales



El ambiente  
es de todos

Minambiente



60 años

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



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)