

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

DIRECCIÓN GENERAL
GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL AUDITORIA ESPECIAL
VERIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES EN MATERIA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD - EMITIDOS A PARTIR DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR LA PANDEMIA COVID 19 A LOS QUE DEBE DAR CUMPLIMIENTO PARQUES NACIONALES DE COLOMBIA

Bogotá, 30 de marzo de 2021

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO O ACTIVIDAD:	Servicio al Ciudadano.
AUDITOR LÍDER:	Gladys Espitia Peña.
EQUIPO AUDITOR:	Martha Cecilia Maturana
AUDITADO:	Grupo de Procesos Corporativos.
OBJETIVO:	Realizar el tercer seguimiento y verificación de las acciones realizadas por parte del Grupo de Procesos Corporativos GPC de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC, con relación a los artículos 3, 5 y 11 del Decreto 491 del 28 de marzo 2020.
ALCANCE:	Cumplimiento de los Requisitos Legales emitidos a partir de COVID 19 por parte del Grupo de Procesos Corporativos en la vigencia 2020 - 2021.
CRITERIOS-MARCO LEGAL:	Decreto 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
TIPO DE AUDITORIA:	Auditoría Especial.

REUNIÓN DE APERTURA				EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				REUNIÓN DE CIERRE			
Día	Mes	Año		Desde	01/12/2020 DD / MM /AA	Hasta	28/02/2021 DD / MM /AA	Día	Mes	Año	

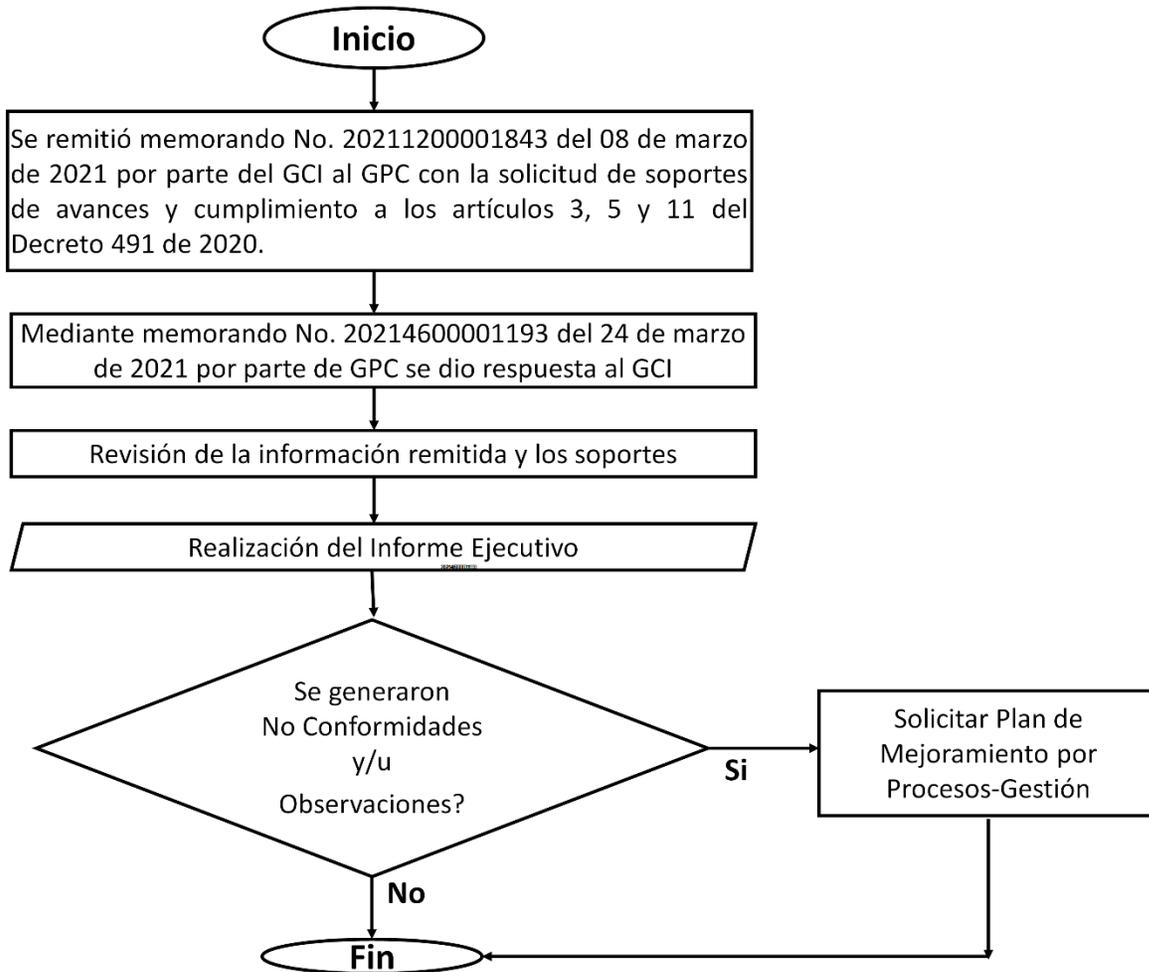
2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos legales expedidos por el Gobierno Nacional a partir de la Emergencia Sanitaria por la pandemia COVID 19, se solicitó al Grupo de Procesos Corporativos los soportes de avance y cumplimiento del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

Para el presente informe se tuvo en cuenta lo observado en la página web de Parques Nacionales Naturales de Colombia, la Intranet y los correos corporativos de la Entidad.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

3. METODOLOGÍA



	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

4. ASPECTOS EVIDENCIADOS DURANTE EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA

4.1 ASPECTOS POSITIVOS: FORTALEZAS

Se resalta la disposición del Grupo de Procesos Corporativos de atender las solicitudes del Grupo de Control Interno y la entrega oportuna de la información para su verificación.

4.2 LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones en el alcance y desarrollo de la auditoría interna que no permitieran dar cumplimiento al plan de auditoría establecido por el Grupo de Control Interno.

4.3 DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES

Decreto 491 de 2020 Artículo 3. *“Prestación de los Servicios a Cargo de las Autoridades”.*

“Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Las autoridades darán 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 aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial.

En ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social”.

El Grupo de Procesos Corporativos expresa en el ORFEO No. 20214600001193 del 24 de marzo de 2021 que *“con el apoyo del grupo de comunicaciones se han venido realizando divulgaciones a través de la página web por medio de banners informativos, anunciando la atención a dudas, inquietudes, derechos de petición y trámites ambientales, se está realizando de manera virtual.”* Evidenciado lo anterior con las siguientes diapositivas:

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

Solicitudes de Trámites y Servicios

Parques Nacionales Naturales de Colombia informa que de conformidad con el Decreto 491 de 2020, **las solicitudes de trámites y servicios ambientales se recibirán exclusivamente a través de los siguientes canales virtuales** durante la vigencia del actual Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica:

	Ventanilla VITAL	Correo electrónico atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co
--	-------------------------	--

Durante la vigencia de la emergencia sanitaria nacional declarada con ocasión del COVID-19, y de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 491 de 2020, **la presentación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes sólo podrá realizarse de manera virtual** por los medios dispuestos para ello por Parques Nacionales Naturales

- **Correo electrónico:**
atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co
reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co
karen.aguilar@parquesnacionales.gov.co
- **Página web:**
Chat atención al usuario (www.parquesnacionales.gov.co)
Ventanilla Única (<https://vu.parquesnacionales.gov.co>)



	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019



Parques Nacionales Naturales pone a disposición de los ciudadanos un **nuevo canal de comunicación**. Puedes escribir a la **línea 3229471031**. 

También ten presente que el **chat de atención al ciudadano** está disponible de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

“Adicionalmente, indicamos los correos electrónicos, y números telefónicos dispuestos para tal fin en el índice de transparencia y acceso a la información de la página Web de PNN.”

<https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>

<p>Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Atención virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> • atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co • reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co • notificaciones.judiciales@parquesnacionales.gov.co • Página web: http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/ • Chat: http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/. Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. 12:00 p.m <p>Atención telefónica: Línea gratuita nacional: 018000129722. Bogotá 353 2400 ext 3011 – 3012</p>
--

Decreto 491 de 2020 Artículo 5. “Ampliación de Términos Para Atender las Peticiones”.

“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Quando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. PARÁGRAFO. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.

El Grupo de Procesos Corporativos comunicó a través de Orfeo 202114600001193 del 24 de marzo de 2021 que “se ha socializado por medio de los correos electrónicos institucionales, sobre la ampliación de estos, conforme al Decreto 491 de 2020. Adicionalmente, en el Gestor Documental, no se están registrando como extemporáneas, aquellas contestadas en el marco de los términos transitorios.”

Términos transitorios de respuesta de las peticiones

De acuerdo con la **Resolución 2230**, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social por medio de la que se proroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero de 2021, los términos transitorios de respuesta de los Derechos de Petición (Decreto 491 de 2020), se mantienen hasta dicha fecha.

Tipo	Tiempo de respuesta
Solicitud documentos e información	20 días hábiles
Toda petición salvo norma especial	30 días hábiles
Consulta	35 días hábiles



Grupo de Correo, Comunicación y Educación Ambiental

Grupo de Procesos Corporativos

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO	Código: ESG_FO_07
		Versión: 8
		Vigente desde dd/mm/aaaa: 21/08/2019

Decreto 491 de 2020 Artículo 11. *“De las Firmas de los Actos, Providencias y Decisiones.”*

“Durante el período de aislamiento preventivo obligatorio las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, cuando no cuenten con firma digital, podrán válidamente suscribir los actos, providencias y decisiones que adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios. Cada autoridad será responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio”.

Desde la Subdirección Administrativa y Financiera, se expidió la circular No. 2020400000134 del 05 de mayo de 2020, por la cual se establece el uso de la firma digital en las diferentes comunicaciones y actos administrativos a nivel nacional. Adicionalmente, se indica que se podrán firmar documentos y validar los actos, providencias y decisiones que se adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios, siendo cada autoridad la responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio”, en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020.”

Resultado del segundo seguimiento y verificación de las acciones realizadas por parte del Grupo de Procesos Corporativos GPC de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC, con relación a los artículos 3, 5 y 11 del Decreto 491 de 2020 no se identificaron Observaciones y No Conformidades.

5. RECOMENDACIONES

- Es importante tener documentado el cumplimiento de todas las directrices establecidas por el Gobierno Nacional a raíz de la declaración de emergencia sanitaria por COVID 19, las cuales en cualquier momento pueden ser susceptibles de verificación por cualquier ente de control.

6. CONCLUSIONES

- La Subdirección Administrativa y Financiera a través del Grupo de Procesos Corporativos, está dando cumplimiento a las disposiciones legales declaradas por el Gobierno Nacional en el Decreto 491 de 2020, a raíz de la declaración de emergencia sanitaria por COVID 19.
- Las evidencias remitidas por el Grupo de Procesos Corporativos fueron claras para realizar el Informe de Auditoría y determinar conformidad con la implementación del Decreto 491 de 2020, a raíz de la declaración de emergencia sanitaria por COVID 19.

Aprobado por:

GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinador Grupo de Control Interno

Elaborado por: Martha Cecilia Maturana
Revisado por: Martha Inés Fernández