

	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

Bogotá, 14 de septiembre 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 Inés Fernández Pacheco
AUDITADO:	Grupo de Procesos Corporativos.
OBJETIVO:	Realizar 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, por el periodo abril-julio de 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:	Especial

REUNIÓN DE APERTURA				EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				REUNIÓN DE CIERRE			
Día	Mes	Año		Desde	25/08/2021	Hasta	06/09/2021	Día	Mes	Año	
					DD / MM / AA		DD / MM / AA				

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.

3. METODOLOGÍA

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 con memorando No. 20211200007793 del 25 de agosto de 2021 al Grupo de Procesos Corporativos las evidencias de avance y cumplimiento a los artículos 3, 5 y 11 del 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 públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas

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

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”.

El Grupo de Procesos Corporativos con Orfeo No. 20214600003743 del 3 de septiembre de 2021, dio respuesta al Grupo de Control Interno.

4. ASPECTOS EVIDENCIADOS DURANTE EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA

En el desarrollo del seguimiento se revisaron los siguientes documentos:

- 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 públicas 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”.*
- Circular No. 20204000000134 del 05 de mayo de 2020, *“por la cual se establece uso de la firma digital en las diferentes comunicaciones y actos administrativos a nivel nacional”.*
- Correos de publicación piezas comunicacionales de julio de 2021.
- Sensibilizaciones a cargo del Proceso Servicio al Ciudadano, en las cuales se enfatizó en la clase de petición de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020, en las Direcciones Territoriales Caribe, Andes Occidentales, Amazonía y Orinoquia, los días 22, 23 y 29 de julio de 2021.

4.1 ASPECTOS POSITIVOS: FORTALEZAS

Reporte y cumplimiento oportuno de la información relacionada con las medidas para atender la contingencia generada por el COVID-19 para su verificación, en este caso en responsabilidad del Grupo de Procesos Corporativos.

4.2 LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones en el desarrollo de la Auditoría Interna Especial que no permitieran dar cumplimiento por parte del Grupo de Control Interno.

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

4.3 DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p><i>Decreto 491 de 2020” Artículo 3. “Prestación de los Servicios a Cargo de las Autoridades.</i></p> <p><i>“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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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”.</i></p>	<p>Frente al artículo 3 “PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A CARGO DE LAS AUTORIDADES”, desde el GPC, 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.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <p>De igual manera y para brindar más información a los ciudadanos, 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.</p> <p>https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</p> <p>https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/</p>

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

	<p>Atención presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel Central: Calle 74 no 11 – 81 Bogotá (1) 353 2400 ext 3011 – 3012 Email: reservas.ecoturismo@parquesnacionales.gov.co atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co Territorial Amazonia: Calle 12C # 8 – 79 Bogotá (Piso 2) Teléfono: (1) 6530260 Email: buzón.dtam@parquesnacionales.gov.co Territorial Orinoquia: Cra 39 No 26C-47 Villavicencio. Teléfono: (8) 6819000 Email: buzón.dtor@parquesnacionales.gov.co Territorial Caribe: Calle 17 N. 4 – 06 Santa Marta. Teléfono: (5) 4230752 – (5) 4230704 Email: buzón.dtca@parquesnacionales.gov.co Territorial Pacífico: Carrera 117 # 16b – 00 Calle Víaclache 09 Teléfono: (2) 6676041 Email: buzón.dtpa@parquesnacionales.gov.co Territorial Andes Occidentales: Carrera 42 # 47-21. Int. 202 Medellín. Teléfono: (4) 3220224 Sub sede Popayán: Carrera 9 No. 25N-06 Popayán Email: buzón.dtao@parquesnacionales.gov.co Territorial Andes Norientales: Calle 22 # 24 – 54, Bamo Alarcón – Bucaramanga. Teléfono: (7) 6454865 Email: buzón.dtan@parquesnacionales.gov.co <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/portales/servicio-al-ciudadano/ Chat: http://www.parquesnacionales.gov.co/portales/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>
--	--

OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

No se presenta Observación ni No Conformidad.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:								
<p>Decreto 491 de 2020 Artículo 5. “Ampliación de Términos Para Atender las Peticiones”.</p> <p><i>“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.</i></p> <p><i>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</i></p> <p><i>(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.</i></p> <p><i>(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.</i></p>	<p>Sobre el artículo 5. “AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES”, 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. Se realizaron sensibilizaciones a las direcciones territoriales para aclarar dudas sobre el tema y reforzar la información.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Términos transitorios de respuesta de las peticiones</p> <p>De acuerdo con la Resolución 2230 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social por medio de la cual se prorrogó la emergencia sanitaria hasta el 30 de febrero del 2020, los términos transitorios de respuesta de las Direcciones de Pedición (Decreto 491 de 2020), se modifican hasta dicho fecha.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Tiempo de respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Individual (documentos e información)</td> <td>20 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Toda petición sobre Actos Administrativos</td> <td>30 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Consultas</td> <td>35 días hábiles</td> </tr> </tbody> </table> <p>Carpetas de Pedición Corporativa</p> </div>	Tipo	Tiempo de respuesta	Individual (documentos e información)	20 días hábiles	Toda petición sobre Actos Administrativos	30 días hábiles	Consultas	35 días hábiles
Tipo	Tiempo de respuesta								
Individual (documentos e información)	20 días hábiles								
Toda petición sobre Actos Administrativos	30 días hábiles								
Consultas	35 días hábiles								



INFORME FINAL DE AUDITORÍA O INFORME EJECUTIVO

Código: ESG_FO_07

Versión: 8

Vigente desde dd/mm/aaaa:
21/08/2019

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”.



OBSERVACION / NO CONFORMIDAD:

No se presenta Observación ni No Conformidad.

CRITERIO – MARCO LEGAL	DESCRIPCION DE LA SITUACION:
<p>Decreto 491 de 2020 Artículo 11. “De las Firmas de los Actos, Providencias y Decisiones.”</p> <p>“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”.</p>	<p>Frente a lo estipulado en el artículo NO. 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.</p> <p>Desde la Subdirección Administrativa y Financiera, se expidió la circular No. 2020400000134 del 05 de mayo de 2020 por la cual se establece uso de la firma digital en las diferentes comunicaciones y actos administrativos a nivel nacional.</p>

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

	<p>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.</p>
OBSERVACION / NO CONFORMIDAD: No se presenta Observación ni No Conformidad.	

5. RECOMENDACIONES

- Es importante que el Grupo de Procesos Corporativos tenga 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 parte de cualquier ente de control.
- El Grupo de Procesos Corporativos debe continuar realizando campañas y sensibilizaciones a los servidores públicos y contratistas que hacen parte del Proceso Servicio al Ciudadano, sobre la obligatoriedad de atender las PQRSD dentro de los términos señalados por la norma.

6. CONCLUSIONES

1. La Subdirección Administrativa y Financiera por medio del Grupo de Procesos Corporativos de Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC, está dando cumplimiento a la Circular Externa No.001 del 31 de marzo de 2020 “Por la cual se dan lineamientos para la Administración de Expedientes y Comunicaciones Oficiales” a raíz de la declaración de la emergencia sanitaria por COVID 19.
2. 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
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por:
Martha Inés Fernández Pacheco-Contratista