



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS
VIGENCIA: DEL 01 MARZO AL 31 DE MARZO DE 2022

Bogotá D.C., 12 de abril de 2022



GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 marzo al 31 de marzo de 2022, 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 la información registrada en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período comprendido entre el 01 de marzo al 31 de marzo de 2022, se recibieron 79 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.

Con el fin de verificar que las solicitudes PQRSD del 01 de marzo al 31 de marzo de 2022 allegadas a la entidad se les haya dado respuesta de manera oportuna se tomó como referente los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente de acuerdo con la clase de petición, así:

TABLA No. 1 CLASE DE PETICIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
Derecho de Petición de Interés General o Particular	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	15 días hábiles
Queja	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
Reclamo	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
Solicitud de Información	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Consulta	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	30 días hábiles
Denuncia	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	15 días hábiles
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Peticiones del Congreso	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	5 días hábiles
Felicitación	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	15 días hábiles
Reclamo personal de datos	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,	15 días hábiles
Consulta personal de datos	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	10 días hábiles

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Decreto 491 de 2020

Términos transitorios de respuesta de las peticiones

De acuerdo con la Resolución 1913 de 2021, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por medio de la cual se prórroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero del 2022, **los términos transitorios de respuesta de Derechos de Petición** (Decreto 491 de 2020), **se mantienen** hasta dicha fecha.

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

Grupo de Procesos Corporativos

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.



El ambiente es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co

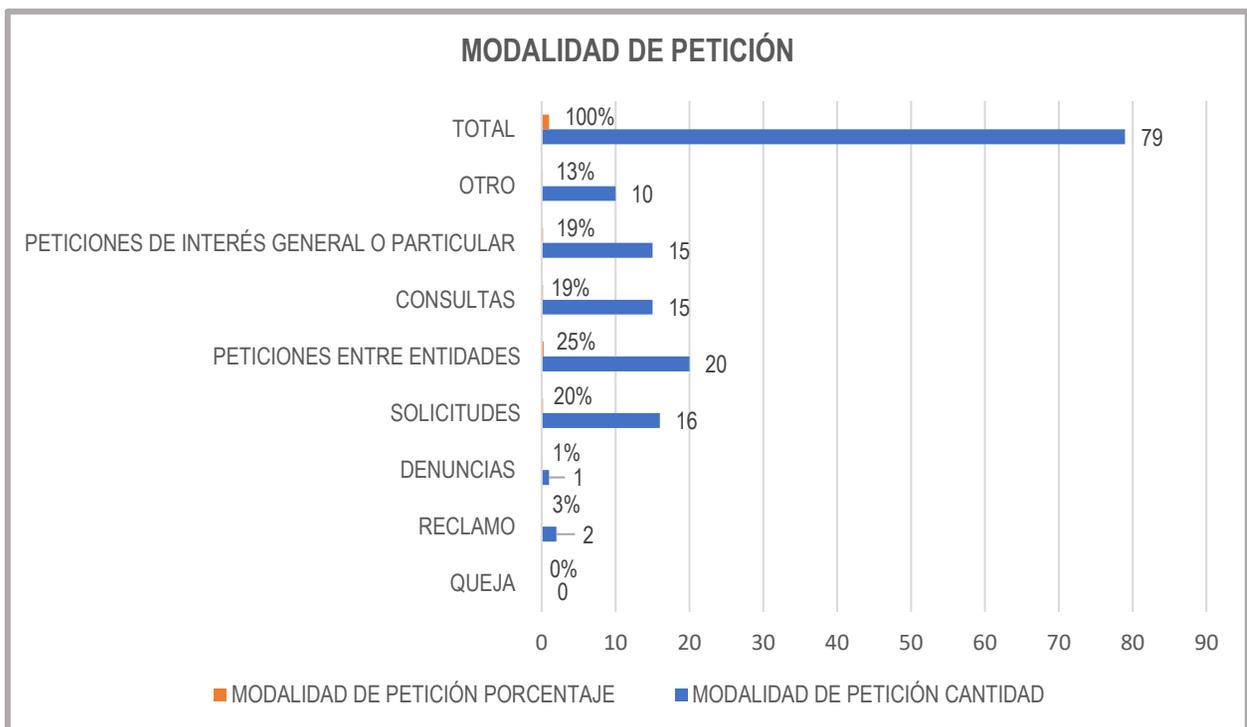


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 de marzo al 31 de marzo de 2022 y el 01 de marzo al 31 de marzo de 2021.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Atención al ciudadano.

De 79 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Petitionen entre entidades” con 20 casos equivalente al 25% seguido de, “Solicitudes” con 16 casos equivalente al 20%, “Consultas” con 15 casos equivalente al 19%, “Petitionen de interés general o particular” con 15 casos que representan el 19%; “Otro” 10 casos que equivale al 13%, “Reclamo” con 2 casos equivalente al 3%, “Denuncias” con 1 caso equivalente al 1% y “Queja” con 0 casos equivalentes al 0%.



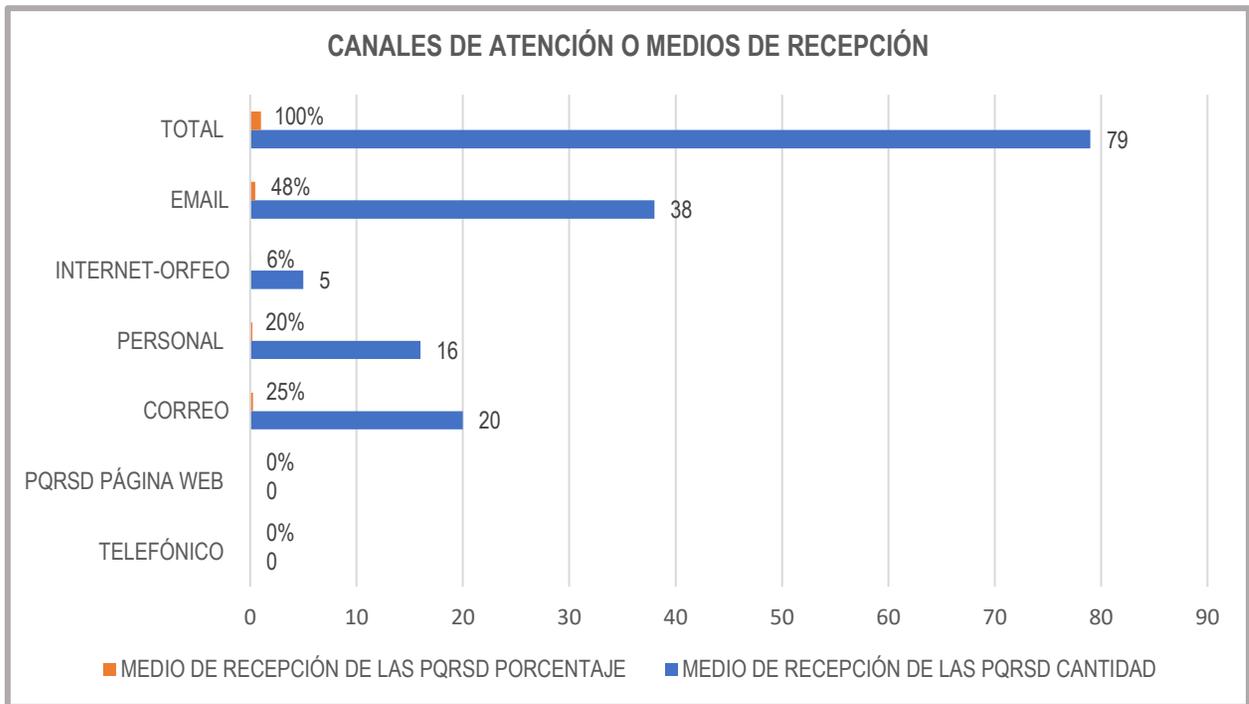
El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co



GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN

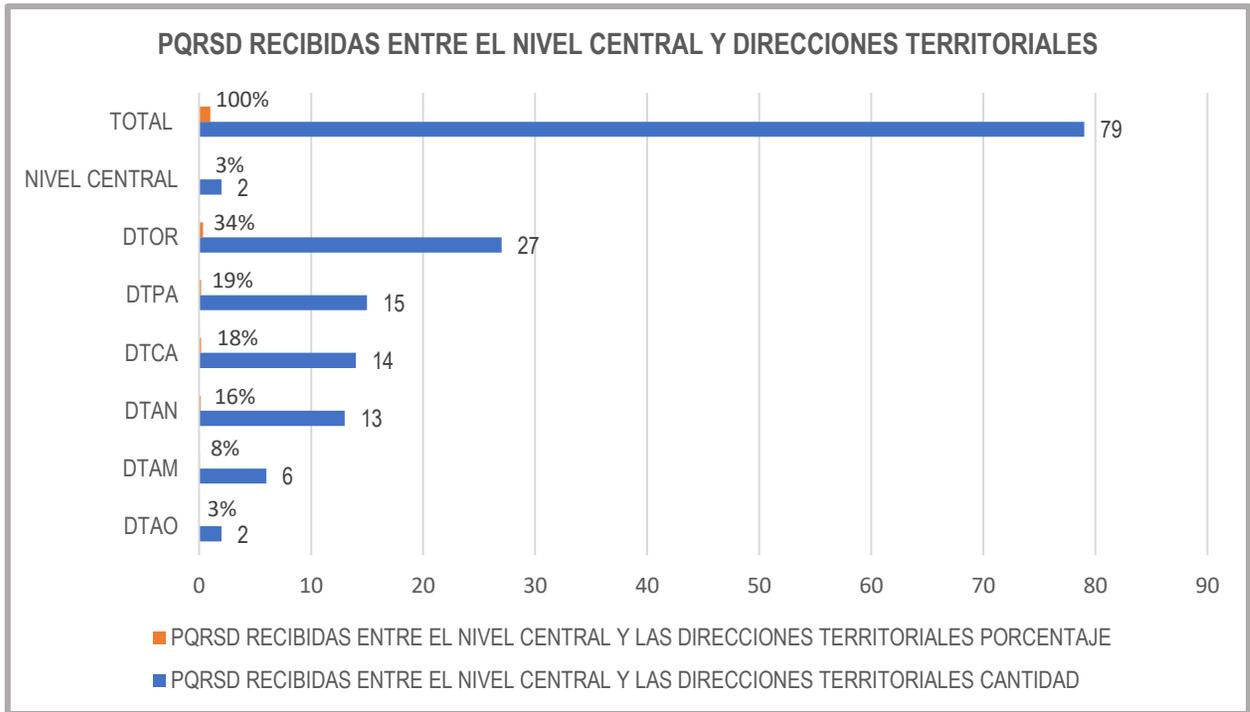


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email" con 38 radicados, que equivale al 48%, el "Correo" con 20 solicitudes equivalente al 25%, el "Personal", con 16 solicitudes que equivale al 20%; seguido del "Internet-Orfeo" con 5 radicados que equivale al 6%, "PQRS Página Web" con 0 radicados, que equivale al 0% y "Telefónico" con 0 radicados equivalente al 0%.



GRÁFICA No.3. PQRSD RECIBIDAS EN EL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES



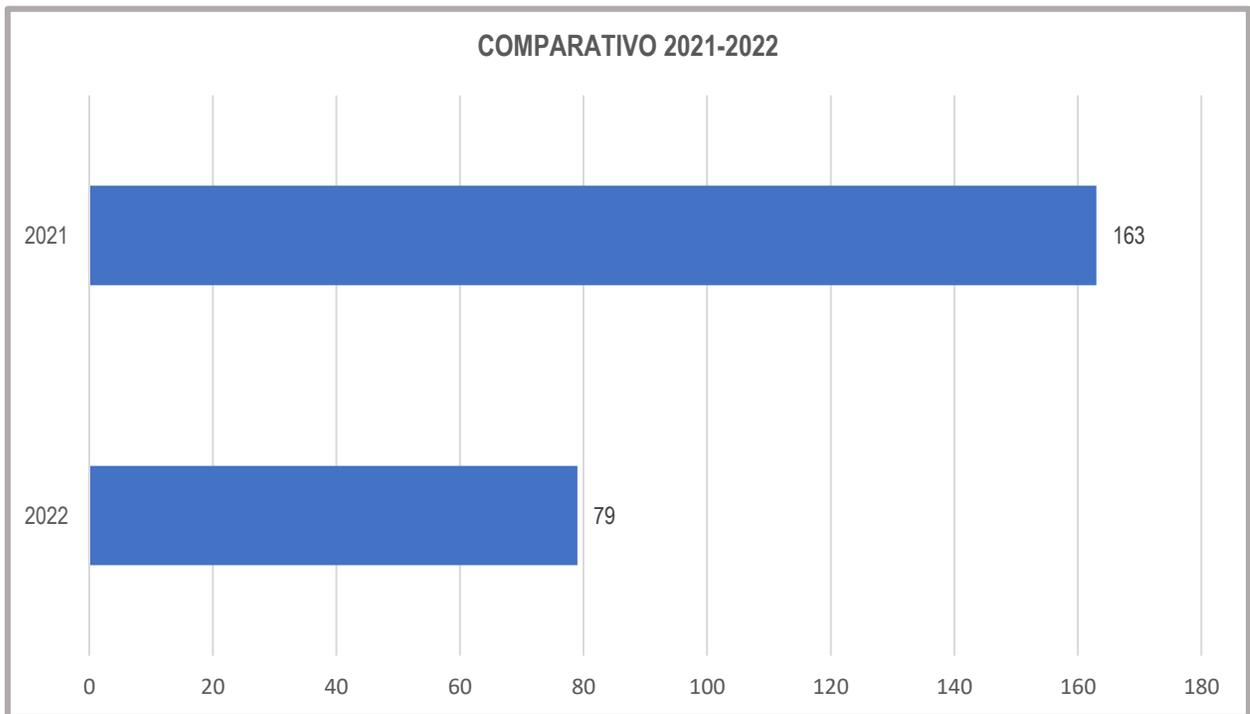
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

Según la gráfica el 34% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Orinoquia con 27 peticiones, el 19% de las peticiones fueron recibidas en la Dirección Territorial Pacífico 15 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 16%, lo que corresponde a 13 peticiones; la Dirección Territorial Caribe con el 18%, lo que corresponde a 14 peticiones; seguido por la Dirección Territorial Amazonia con 8%, lo que corresponde a 6 peticiones; la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 3%, lo que corresponde a 2 peticiones y Nivel Central con el 3%, lo que corresponde a 2 peticiones.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE MARZO AL 31 DE MARZO DE 2021 Y EL 1° DE MARZO AL 31 DE MARZO DE 2022



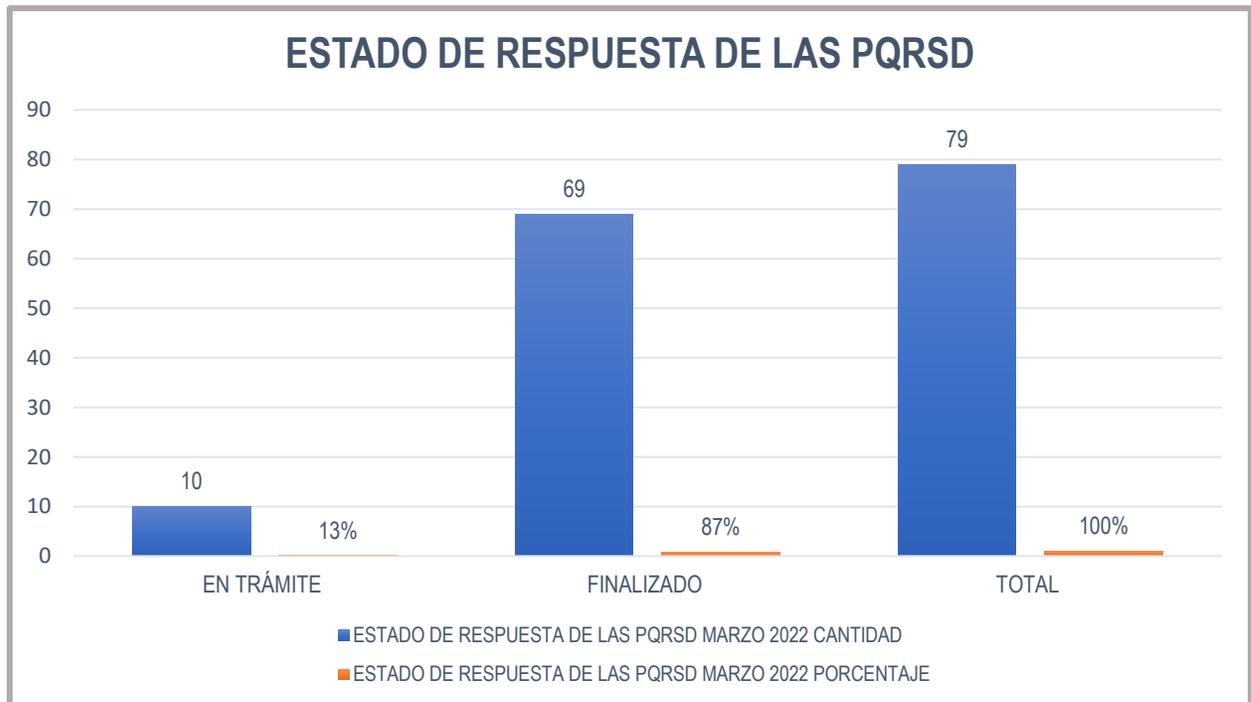
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de marzo de 2022, se radicaron 79 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue "Peticiónes entre entidades" con 20 radicados, cuando para el mismo periodo del año 2021 se radicaron 163 PQRSD, donde el requerimiento más reiterativo fue "Otro" con 57 radicados disminuyendo en 62 del total de radicaciones.





GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 79 solicitudes radicadas, 69 equivalente al 87% las cuales fueron contestadas dentro de los términos legales y 10 radicados que equivalen al 13%, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta, pero igualmente se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD 01 de marzo de 2022 al 31 de marzo de 2022, se pudo constatar que diez (10) requerimientos radicados, y en estado en trámite, no guardan la trazabilidad de las respuestas a los mismos, los cuales son:

Para los siguientes 8 radicados no se identifica en el gestor documental la trazabilidad de los requerimientos que se encuentran en trámite, así:

1. 20227210000462 del 30 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 20 días para contestar y vence este término el 29 de abril de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. 20227060001122 del 22 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 21 de abril de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
3. 20226720002032 del 25 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 20 días para contestar y vence este término el 26 de abril de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
4. 20226680000032 del 15 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 03 de mayo de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
5. 20225730026482 del 16 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a Nivel Central, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 04 de mayo de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
6. 20225680030002 del 28 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 27 de abril de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
7. 20225160030882 del 31 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 20 días para contestar y vence este término el 02 de mayo de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.
8. 20225160030552 del 30 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 20 días para contestar y vence este término el 29 de abril de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.

Dos (2) radicados que son: 20226530001831 del 29 de marzo 2022 se encuentran pendiente envió de respuesta al peticionario y el 20226530001471 del 09 de marzo 2022 se encuentra mal tipificado.

Se presenta la tabla resumen:





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

No RADICADO	COMENTARIO
20227210000462	Estado en trámite, dentro de los tiempos de ley para dar respuesta
20227060001122	Estado en trámite, dentro de los tiempos de ley para dar respuesta
20226720002032	Estado en trámite, dentro de los tiempos de ley para dar respuesta
20226680000032	Estado en trámite, dentro de los tiempos de ley para dar respuesta
20225730026482	Estado en trámite, dentro de los tiempos de ley para dar respuesta
20225680030002	Estado en trámite, dentro de los tiempos de ley para dar respuesta
20225160030882	Estado en trámite, dentro de los tiempos de ley para dar respuesta
20225160030552	Estado en trámite, dentro de los tiempos de ley para dar respuesta

Para los siguientes 9 radicados no se identifica en el gestor documental la evidencia del envío de respuesta al peticionario, así:

1. 20227570004222 del 30 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Petición entre entidades”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 13 de mayo de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 04 de abril de 2022.
2. 20227570004202 del 29 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Petición entre entidades” asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 12 de mayo de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 04 de abril de 2022.
3. 20227570003972 del 16 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 04 de mayo de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 05 de abril de 2022.
4. 20227570003762 del 10 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 28 de abril de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 24 de marzo de 2022.
5. 20226680000042 del 24 de marzo de 2022, cuya modalidad es “Consulta” asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 12 de mayo de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 29 de marzo de 2022.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

6. 20226530001831 del 29 de marzo 2022, cuya modalidad es "Petición entre entidades" asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 28 de abril de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Se evidencia respuesta radicado el día 29 de marzo de 2022.
7. 20225160028882 del 24 de marzo 2022, cuya modalidad es "Otro" asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 20 días para contestar y vence este término el 23 de abril de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Se evidencia respuesta radicado el día 05 de abril de 2022.
8. 20225160028852 del 24 de marzo 2022, cuya modalidad es "Otro" asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 23 de abril de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Se evidencia respuesta radicado el día 05 de abril de 2022.
9. 20224600028232 del 23 de marzo 2022, cuya modalidad es "Reclamo" asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 20 días para contestar y vence este término el 22 de abril de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones". Se evidencia respuesta radicada el día 05 de abril de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227570004222	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20227570004202	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20227570003972	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20227570003762	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20226680000042	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20226530001831	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario, se encuentra mal tipificada
20225160028882	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20225160028852	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario
20224600028232	Sin evidencia de envío de respuesta al peticionario

Para los siguientes 6 radicados cuentan con la respuesta, pero sin firma en el gestor documental y sin la evidencia del envío de respuesta al peticionario, así:

1. 20227570004152 del 25 de marzo 2022, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 13 de mayo 2022. Se amplía el término de





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 11 de abril de 2022.
- 20227570004042 del 18 de marzo 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 06 de mayo 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 04 de abril de 2022.
 - 20227570004022 del 16 de marzo 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 04 de mayo 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 11 de abril de 2022.
 - 20227570003942 del 15 de marzo 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 03 de mayo 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 12 de abril de 2022.
 - 20227570003822 del 11 de marzo 2022, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 35 días para contestar y vence este término el 29 de abril 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 06 de abril de 2022.
 - 20225160029882 del 28 de marzo 2022, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Amazonia, la cual tiene 20 días para contestar y vence este término el 27 de abril 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 06 de abril de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20227570004152	Radicado de respuesta sin firma y sin evidencia de envió al peticionario
20227570004042	Radicado de respuesta sin firma y sin evidencia de envió al peticionario
20227570004022	Radicado de respuesta sin firma y sin evidencia de envió al peticionario
20227570003942	Radicado de respuesta sin firma y sin evidencia de envió al peticionario
20227570003822	Radicado de respuesta sin firma y sin evidencia de envió al peticionario
20225160029882	Radicado de respuesta sin firma y sin evidencia de envió al peticionario

Es importante precisar que el Grupo de Control Interno en la verificación realizada a los requerimientos que se encuentra en el periodo de marzo de 2022, se encuentra mal tipificado.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

1. 20226530001471 del 09 de marzo 2022, cuya modalidad es “Solicitudes”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 20 días para contestar y vence este término el 07 de abril de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta radicada el día 09 de marzo de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20226530001471	Radicado mal tipificado

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados pendientes de respuesta correspondientes al mes de enero 2022, se evidencia que fueron atendidas dentro del término legal y reposan los registros de las fechas de respuesta en el ORFEO lo que permitió verificar la veracidad de los datos correspondientes a los siguientes radicados:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20225680025982	15/03/2022	SOLICITUDES	DTAN	13/04/2022	20225680001171	17/03/2022
20225680024882	11/03/2022	SOLICITUDES	DTAN	11/04/2022	20225680001241	28/03/2022
20225680023182	08/03/2022	SOLICITUDES	DTAN	06/04/2022	20225680001151	16/03/2022
20225680018562	02/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	14/04/2022	20225680001251	28/03/2022
20225680017292	01/03/2022	SOLICITUDES	DTAN	30/04/2022	20225680000861	02/03/2022
20225540030412	29/03/2022	SOLICITUDES	DTAN	26/04/2022	20225500001041	01/04/2022
20225540028102	23/03/2022	CONSULTA	DTAN	11/05/2022	20225520001131	29/03/2022
20224600026312	16/03/2022	SOLICITUDES	DTAN	14/04/2022	20225680001261	30/03/2022
20224600024982	14/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAN	25/04/2022	20225520001201	06/04/2022
20224600022382	07/03/2022	SOLICITUDES	DTAN	05/04/2022	20225730000681	05/04/2022
20226260000242	07/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTAO	19/03/2022	20226260000751	25/03/2022
20224600027962	22/03/2022	SOLICITUDES	DTAO	19/03/2022	20226200000671	30/03/2022
20226660000102	03/03/2022	DENUNCIAS	DTCA	01/04/2022	20226660001261	15/03/2022
20226610001042	30/03/2022	SOLICITUDES	DTCA	29/04/2022	20226530001861	30/03/2022
20226610001022	29/03/2022	SOLICITUDES	DTCA	28/04/2022	20226530001911	31/03/2022
20226610000862	09/03/2022	SOLICITUDES	DTCA	07/04/2022	20226530001501	10/03/2022
20224600029732	28/03/2022	SOLICITUDES	DTCA	27/04/2022	20226710001921	31/03/2022
20224600027372	18/03/2022	OTRO	DTCA	20/04/2022	20226530002081	05/04/2022



El ambiente
es de todos

Minambiente



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20224600027352	03/03/2022	OTRO	DTCA	01/04/2022	20226530002041	05/04/2022
20224600019392	03/03/2022	RECLAMO	DTCA	01/04/2022	20226720001101	16/03/2022
20227210000422	01/03/2022	SOLICITUDES	DTOR	30/03/2022	20227210000621	14/03/2022
20227060001202	30/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	29/04/2022	20227030001651	04/04/2022
20227060001192	28/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	27/04/2022	20227030001571	04/04/2022
20227060001182	25/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	26/04/2022	20227030001701	06/04/2022
20227060001172	25/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	26/04/2022	20227030001641	04/04/2022
20227060001162	25/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	26/04/2022	20227030001671	05/04/2022
20227060001142	23/02/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	22/04/2022	20227030001541	30/03/2022
20227060001112	23/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	21/04/2022	20227030001431	24/03/2022
20227060001062	26/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	18/04/2022	20227030001411	22/03/2022
20227060000992	10/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	08/04/2022	20227030001661	05/04/2022
20227060000982	08/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	06/04/2022	20227030001111	17/03/2022
20226090000852	17/03/2022	CONSULTA	DTOR	05/05/2022	20227030001511	25/03/2022
20224600028012	22/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	21/04/2022	20227190000571	23/03/2022
20224600027792	22/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	21/04/2022	20227030001631	04/04/2022
20224600026332	16/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	18/04/2022	20227190000601	22/03/2022
20224600026152	15/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	13/04/2022	20227030001151	18/03/2022
20224600025652	14/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	12/04/2022	20227030001421	23/03/2022
20224600025552	14/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	12/04/2022	20227180000541	16/03/2022
20224600025052	14/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	12/04/2022	20227030001141	17/03/2022
20224600024532	10/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	05/04/2022	20227030001681	05/04/2022
20224600023352	08/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	06/04/2022	20227030001181	22/03/2022
20224600022762	07/03/2022	SOLICITUDES	DTOR	05/04/2022	20227160000941	04/04/2022
20224600020942	04/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTOR	04/04/2022	20222300044301	30/03/2022
20227570004162	25/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	26/04/2022	20227580002261	05/04/2022
20227570004082	23/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	22/04/2022	20227660002041	28/03/2022
20227570003722	09/03/2022	CONSULTA	DTPA	27/04/2022	20227660002021	28/03/2022
20227570003512	07/03/2022	CONSULTA	DTPA	25/04/2022	20227660001911	24/03/2022
20224600027672	22/03/2022	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	21/04/2022	20227660002011	28/03/2022



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20224600019352	03/03/2022	CONSULTA	DTAM	26/04/2022	20227660001501	10/03/2022
20225730024622	10/03/2022	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	NIVEL CENTRAL	08/04/2022	20225730000641	28/03/2022

Tabla No 1: Fuente Grupo de Atención al Ciudadano

Lo anterior evidencia que se tienen los registros de los datos incorporados en el Gestor Documental ORFEO para los radicados correspondientes al periodo marzo 2022 que estaban pendientes de tramitar en los tiempos establecidos para su respuesta de manera oportuna.

Es necesario que el Grupo de Atención al Ciudadano genere los mecanismos que aseguren tener la información registrada en el Gestor Documental Orfeo que permita visualizar las fechas de cumplimiento en las respuestas generadas para el radicado relacionado en el informe del periodo correspondiente al mes de marzo del 2022 y de igual forma se generen los mecanismos que asegure que cada responsable de la PQRSD, la atienda oportunamente.

OBSERVACIONES

Se identificó que, en el periodo del 01 de marzo al 31 de marzo del 2022, no se está anexando la evidencia del envío de la respuesta al peticionario, impidiendo dar el cierre conforme al instructivo PQRSD.

RECOMENDACIONES

- El Gestor Documental Orfeo debe tener registrada toda la información correspondiente a las fechas de respuestas conforme al Decreto 491 del 2020 de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes que se tramitan en los tres Niveles de Gestión de PNNC; se requiere que el Grupo de Atención al Ciudadano establezca los mecanismos necesarios que aseguren el cumplimiento de esta actividad.
- Es importante que la Entidad continúe con las campañas para 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.
- El Grupo de Atención al Ciudadano debe intensificar las campañas para los servidores públicos de PNNC que aumente la conceptualización para una tipificación y radicación de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes.
- Realizar un seguimiento mensual por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a las PQRSD que están pendientes de por cierre, para dar las alertas respectivas al responsable del requerimiento.



El ambiente
es de todos

Minambiente



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- El Gestor Documental Orfeo debe generar la matriz de PQRSD con la información veraz, donde permita identificar las respuestas extemporáneas, fecha de límite de manera ágil y sistematizada.

CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más solicitada en el periodo de 01 de marzo del 2022 al 31 de marzo de 2022 fue “Petición entre entidades” con 20 casos para un 25%, le sigue “Solicitudes” con 16 casos equivalente al 20%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es la Dirección Territorial Orinoquia DTOR con un 34% seguido de la Dirección Territorial Pacífico con el 19%
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de marzo del 2022 al 31 de marzo del 2022 fue el “Email” con 38 solicitudes que equivale al 48%; seguido de “Personal” con 16 solicitudes, que equivale al 20%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 de marzo del 2022 al 31 de marzo del 2022, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 51% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 163 a 79 solicitudes.

GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Yuri Pabón Ordoñez

Revisado por: Viviana Rocío Durán



El ambiente
es de todos

Minambiente