



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Ministerio de Ambiente, Vivienda
y Desarrollo Territorial
República de Colombia

Informe Aprobado por:

Dra. NERY LONDOÑO ZAPATA
COORDINADORA GRUPO DE CONTROL INTERNO (E)

ELABORADO POR:
NESTOR FABIO MARTINEZ PAEZ
CONTRATISTA GRUPO DE CONTROL INTERNO

Métale la ficha al autocontrol

BOGOTÁ D.C., Diciembre 29 de 2015

acto realizado
existe una cuota de constancia y compromiso



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389
www.parquesnacionales.gov.co



ANTECEDENTES

El Grupo de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y la ley 1755 del 30 de junio de 2015, el busca entre otros aspectos, garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, en lo relacionado a las Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) se permite presentar el informe detallado de las inconformidades e insatisfacciones impuestas por los usuarios.

El sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) es el mecanismo por medio del cual, los usuarios expresan una insatisfacción de los servicios prestados por Parques Nacionales Naturales, dándose a conocer como herramienta que permite el control, la medición y mejoramiento continuo, visualizando e informando las situaciones e inquietudes de los particulares, funcionarios, y estudiantes, que ayuda a la toma de decisiones a la Dirección General.

ALCANCE

El informe, tiene como propósito revelar la situación de las Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), correspondientes al segundo semestre de 2015 (01 de julio al 15 de diciembre), para el Nivel Central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas.

Así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar planes de acción, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones (PQRS), tengan una respuesta satisffecha para los interesados.

METODOLOGÍA

El Grupo de Control Interno deberá vigilar la atención a la prestación de los servicios de los ciudadanos, acorde con las normas legales vigentes. Para esto el informe semestral de evaluación a las Peticiones (Quejas, Reclamos y Sugerencias), con corte a 15 de diciembre de 2015, se presenta mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento generada por el Sistema de Gestión Documental-ORFEO, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas realizadas por los usuarios, consolidadas y analizadas por el Grupo de Control Interno. En tal sentido se hizo la clasificación y revisión de la participación de número de PQRS por Dirección Territorial y Nivel Central, por tipo de petición, por tiempo de respuesta y tiempos de atención de las mismas.





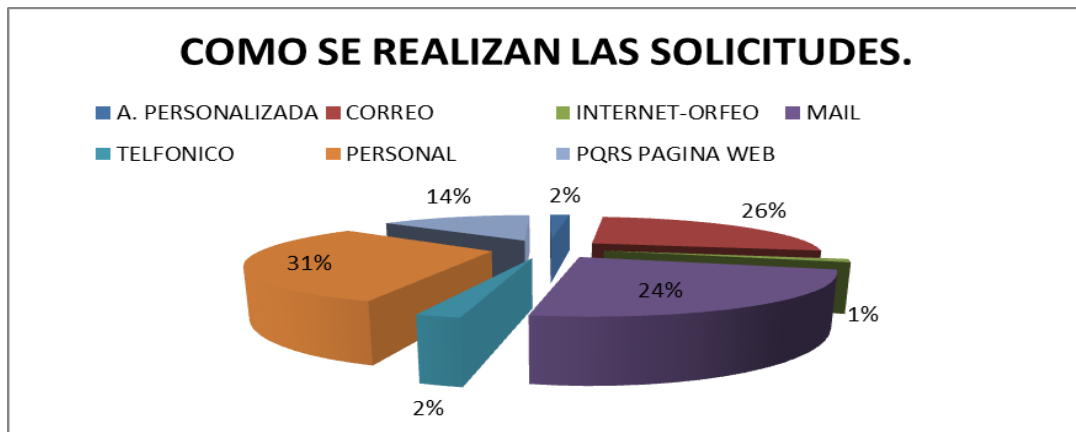
También permite verificar, las actividades desarrolladas en el marco del Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de diciembre 17/12, cuyos contenidos están expresados en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", Parques Nacionales Naturales de Colombia, en el capítulo 5 Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en lo relacionado con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, con lo cual se debe verificar e informar al grupo de Control Interno, de qué manera esta Unidad de Decisión viene cumpliendo con las metas del Plan Institucional de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para el período del 01 de julio al 15 de diciembre de 2015.

RESULTADOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.

Durante el período julio a diciembre de 2015, se atendieron y recibieron en Parques Nacionales Naturales 319 Peticiones, a través de los buzones de sugerencias, internet, Orfeo, el correo electrónico, la página web, línea telefónica y en la Oficina de atención al Usuario, a la cual pueden acudir los usuarios para presentar estas solicitudes, se aclara que como algunas quejas y reclamos presentadas por diferentes personas atendían sobre los mismos motivos de inconformidad, se tramitaron bajo el mismo número de radicado, para mayor celeridad y ahorro procesal.

TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL

Del total de las 319 peticiones (PQRS) recibidas a nivel nacional para el segundo semestre de 2015 (01 de julio al 15 de diciembre) se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 31% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico.

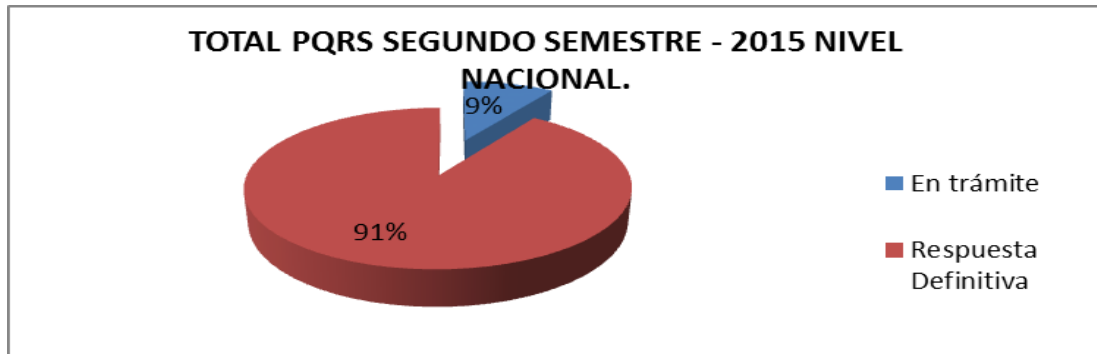


Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



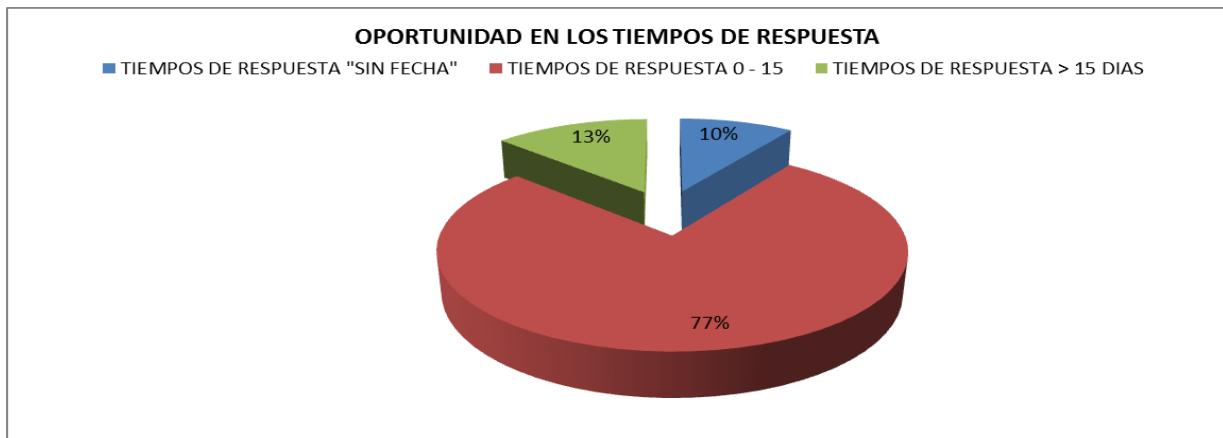


De las 319 peticiones el 9% se encuentran en trámite de respuesta y el 91% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 77% y 13% respectivamente.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

De igual manera el 10% restante (14 solicitudes), hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta, es importante aclarar que 6 de ellas se encuentran en trámite y 8 solicitudes presentan aviso de "SALIDA" sin fecha de cierre.

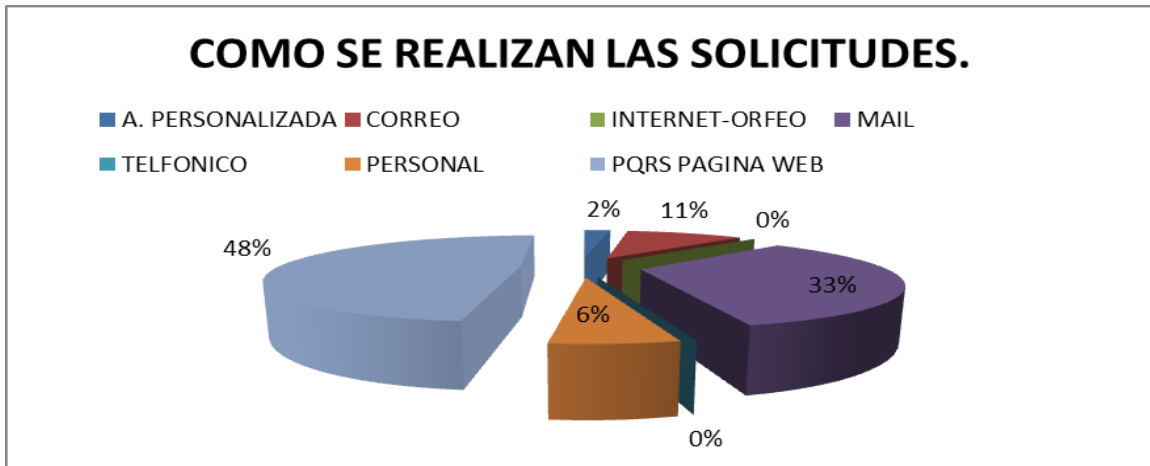


Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



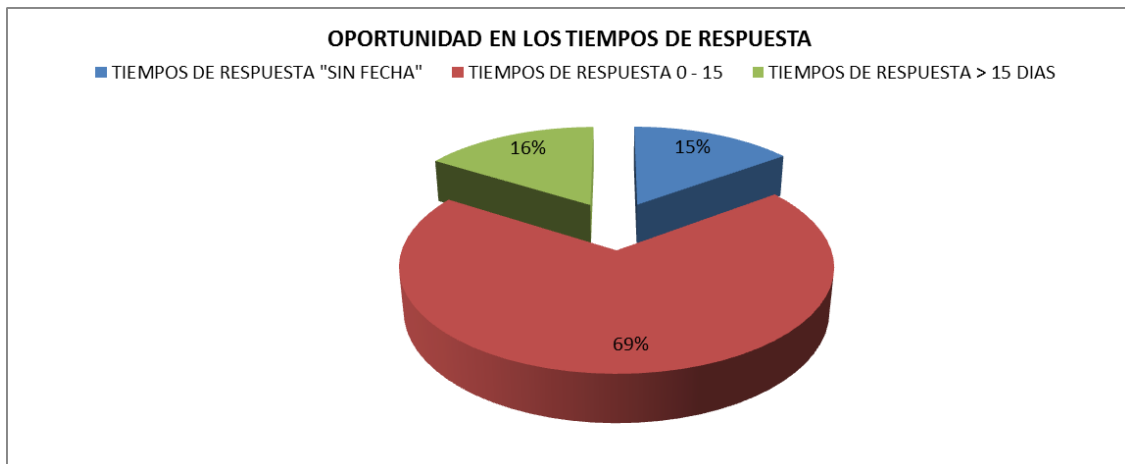
TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL CENTRAL

Del total de las 87 peticiones (PQRS) recibidas a nivel central para el segundo semestre de 2015 (01 de julio al 15 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 48% son realizadas por los ciudadanos mediante la página web. La siguiente gráfica presenta las proporciones observadas.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

De las 87 peticiones el 14% se encuentran en trámite de respuesta y el 86% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 69% y 16% respectivamente.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



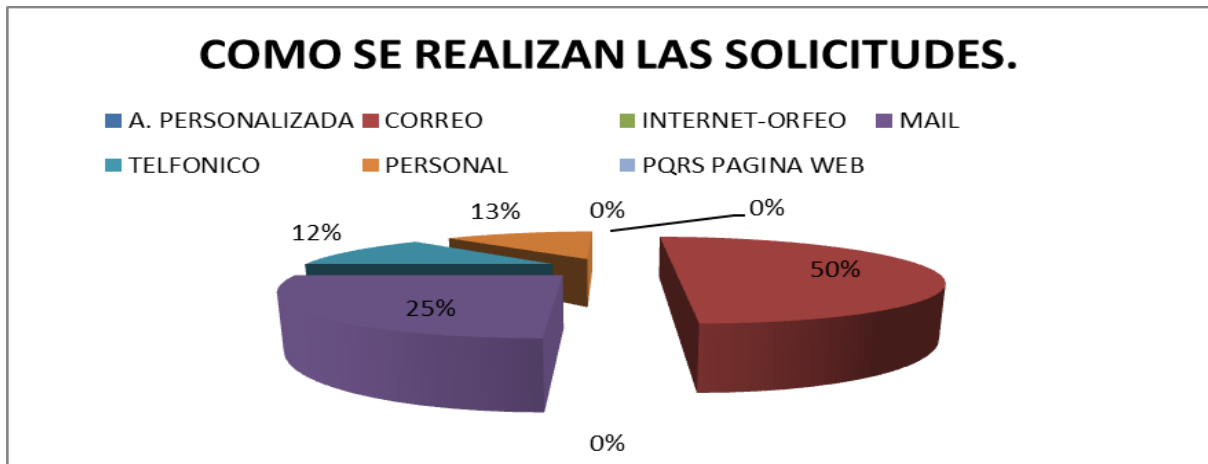
Es importante destacar que el 15% de las solicitudes (13), hacen referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta; 2 de ellas se encuentran en “TRÁMITE” sin archivar y 5 solicitudes presentan aviso de “SALIDA” sin fecha de cierre. La siguiente tabla describe cada una de ellas.

RADICADO	FECHA_RECIBIDO_SISTEMA	FECHA_RECEPCION_ENTIDAD	ANO	MES	FECHA_LIMITE	NOMBRE_USUARIO	DT_GENERADORA	TERRITORIAL	FUNCIONARIO	RESPONSABLE	FECHA_RESPUESTA_ORFEO	FECHA_RESPUESTA_REAL	DIAS_DESFACE	ESTADO
20154610085252	2015-11-05 10:15:22.660635	2015-11-05 10:15:22.660635	2015	11	2015-11-27	O LUISA FERNANDA MORENO PANESSO	DTOR - DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA	NIVEL CENTRAL	PARQUE NACIONAL NATURAL SUMAPAZ	YOLANDA RIVERA HERNANDEZ				EN TRAMITE
20154610075962	2015-10-02 19:23:34.570739	2015-10-02 19:23:34.570739	2015	10	2015-10-24	O LIBAR BUCHELLI	NIVEL CENTRAL	NIVEL CENTRAL	GRUPO DE GESTION E INTEGRACION DEL SINAP	SALIDA				EN TRAMITE
20154610066612	2015-09-06 11:50:52.969442	2015-09-06 11:50:52.969442	2015	09	2015-09-25	O CARLOS ARTURO ARTEAGA APRAEZ	NIVEL CENTRAL	NIVEL CENTRAL	GRUPO DE GESTION HUMANA	SALIDA				EN TRAMITE
20154610053012	2015-07-26 11:38:17.488589	2015-07-26 11:38:17.488589	2015	07	2015-08-15	O ALEJANDRO HUERTAS HERRERA	NIVEL CENTRAL	NIVEL CENTRAL	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL	SALIDA				EN TRAMITE
20154610053002	2015-07-25 10:55:48.697728	2015-07-25 10:55:48.697728	2015	07	2015-08-15	O ALEJANDRO HUERTAS HERRERA	NIVEL CENTRAL	NIVEL CENTRAL	GRUPO DE TRAMITES Y EVALUACION AMBIENTAL	SALIDA				EN TRAMITE
20154600062782	2015-08-25 12:06:43.19952	2015-08-25 00:00:00	2015	08	2015-09-15	LUCIA BEATRIZ CORREA VIVAS LCORVIV	NIVEL CENTRAL	NIVEL CENTRAL	DIRECCION GENERAL	LUCIA BEATRIZ CORREA VIVAS				EN TRAMITE
20154600048562	2015-07-09 08:46:24.331046	2015-07-07 00:00:00	2015	07	2015-07-29	ELENA CORRALES	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	NIVEL CENTRAL	ARCHIVO DE DOCUMENTOS	SALIDA				EN TRAMITE

Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL PACIFICO.

Del total de las 8 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Pacífico para el segundo semestre de 2015 (01 de julio al 15 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

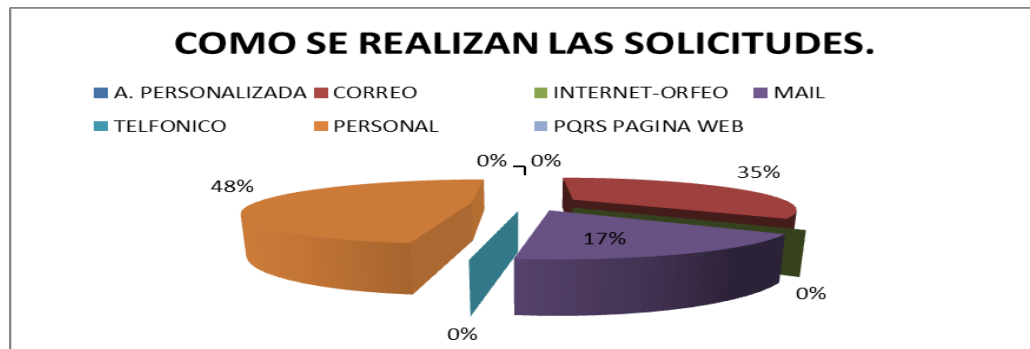




Así mismo, de las solicitudes en mención, el 75% son realizadas por los ciudadanos mediante correo electrónico. De las 8 peticiones el 100% se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 0 a 15 días, con el 100% de oportunidad.

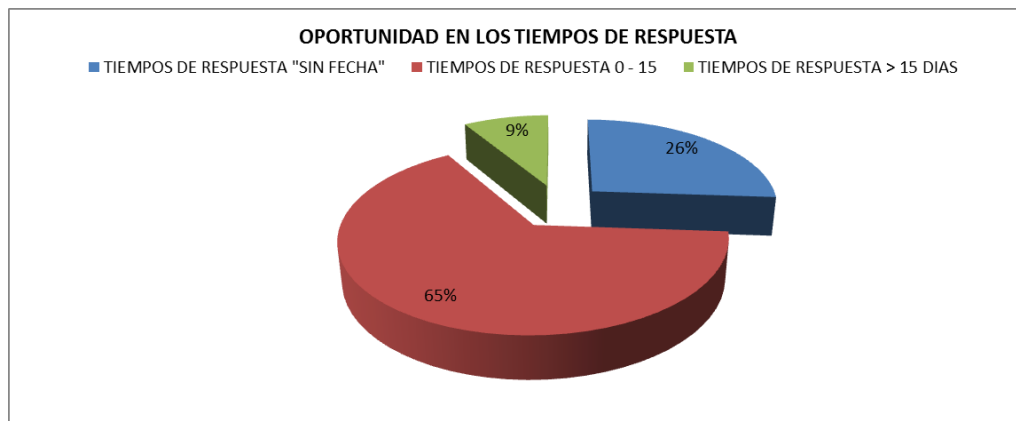
TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES.

Del total de las 23 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Andes Nororientales para el segundo semestre de 2015 (01 de julio al 15 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 48% son realizadas por los ciudadanos personalmente, el 35% a través de correo físico y el 17% a través de correo electrónico.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Por su parte, de las 23 peticiones el 74% se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 65% y 9% respectivamente.

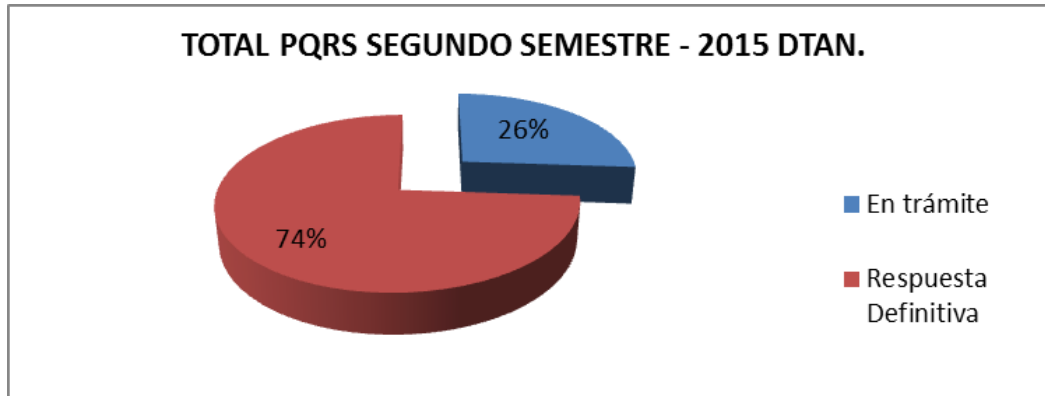


Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





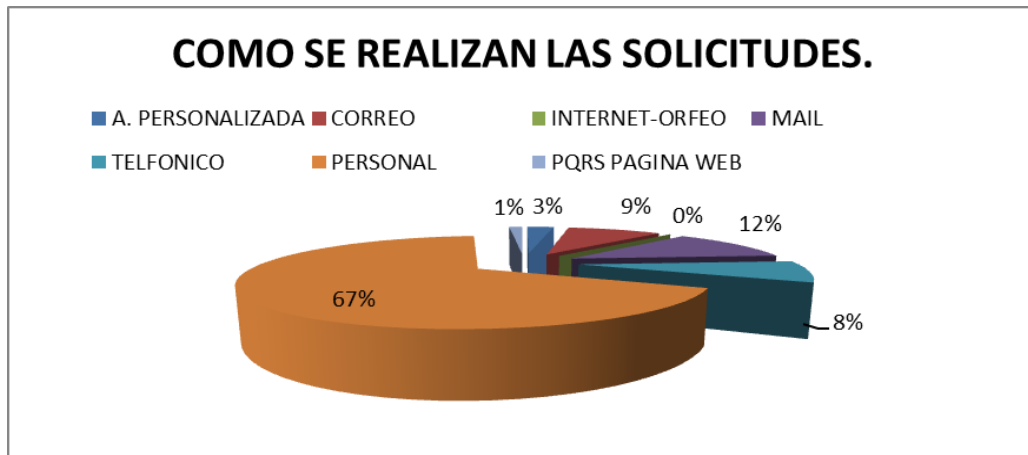
De igual manera el 26% restante (6 solicitudes), hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta, importante aclarar que se encuentran en trámite dentro del tiempo establecido.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.

Del total de las 76 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Caribe para el segundo semestre de 2015 (01 de julio al 15 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 67% son realizadas por los ciudadanos personalmente.



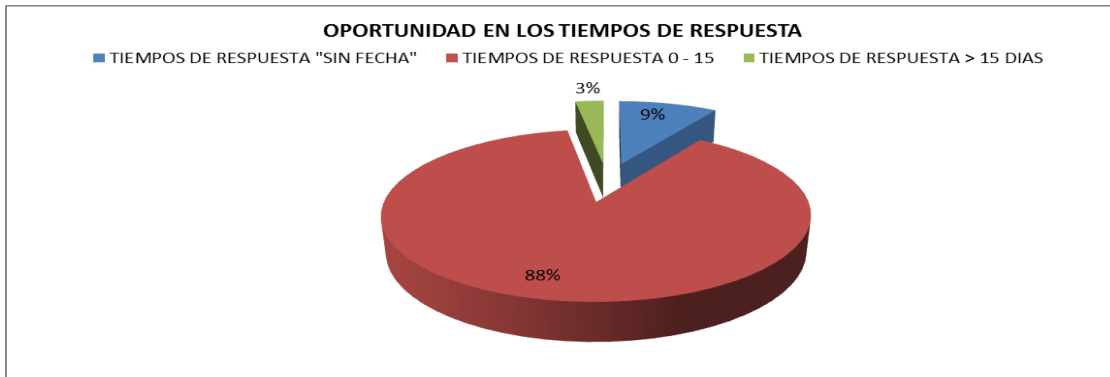
Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





De las 76 peticiones el 9% se encuentran en trámite de respuesta y el 91% con respuesta definitiva. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 0 a 15 días y mayor a 15 días, con el 88% y el 3% respectivamente.

De igual manera el 9% restante (7 solicitudes), hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta, es importante aclarar que 4 de ellas se encuentran en “TRÁMITE” sin archivar y 3 solicitudes presentan aviso de “SALIDA” sin fecha de cierre.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

La siguiente tabla, presenta la descripción de los radicados que no tienen fecha de respuesta:

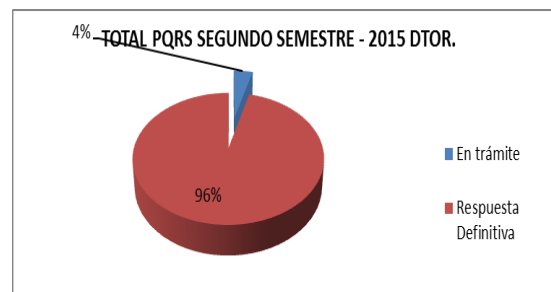
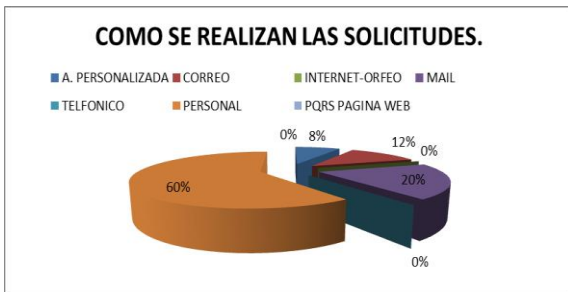
RADICADO	FECHA_RECIBIDO SISTEMA	FECHA_RECEPCION_ENTIDAD	AÑO	MES	FECHA_LIMITE	NOMBRE_USUARIO	DT_GENERADOR	TERRITORIAL	FUNCIONARIO	RESPONSABLE	FECHA_RESPUESTA_ORFEO	FECHA_RESPUESTA_REAL	DIAS_DESFACE	ESTADO
20156720007162	2015-09-01 17:39:23.623474	2015-09-01 00:00:00	2015	09	2015-09-22	ROBERT BURTON	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	DTCA	ATENCION AL USUARIO	NELCY LILIANA CASALLAS USECHE				EN TRAMITE
20156720006902	2015-08-19 16:40:13.36736	2015-08-19 00:00:00	2015	08	2015-09-09	JOHN JAIRO RESTREPO SALAZAR	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	DTCA	PARQUE NACIONAL NATURAL TAYRONA	NELCY LILIANA CASALLAS USECHE				EN TRAMITE
20156710021992	2015-10-23 10:59:33.74023	2015-10-23 00:00:00	2015	10	2015-11-14	MILENA M. VARGAS L.	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	DTCA	DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	SALIDA				EN TRAMITE
20156700001582	2015-09-16 16:53:27.392456	2015-09-16 00:00:00	2015	09	2015-10-07	Coronel Rafael Alfonso TerAin Rolong	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	DTCA	PARQUE NACIONAL NATURAL PARAMILLO	SALIDA				EN TRAMITE
20156660002772	2015-11-18 15:10:49.075264	2015-11-18 00:00:00	2015	11	2015-12-09	SERGIO ORTIZ RODRIGUEZ	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	DTCA	PARQUE NACIONAL NATURAL CORALES DEL ROSARIO	CLAUDIA PATRICIA SALCEDO OVIEDO				EN TRAMITE
20156560023002	2015-11-11 10:41:43.942683	2015-11-11 00:00:00	2015	11	2015-12-03	HECTOR MANUEL MARTINEZ VILORIA LUZ ELVIRA ANGARITA JIMENEZ	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	DTCA	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA LOS FLAMENCOS	LUZ MARINA MARTINEZ PEREZ				EN TRAMITE
20156560022492	2015-11-03 16:10:09.883644	2015-11-03 00:00:00	2015	11	2015-11-25	HECTOR MANUEL MARTINEZ VILORIA LUZ ELVIRA ANGARITA JIMENEZ	DTCA - DIRECCION TERRITORIAL CARIBE	DTCA	SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA LOS FLAMENCOS	SALIDA				EN TRAMITE

Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUIA.

Del total de las 25 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Orinoquia para el segundo semestre de 2015 (01 de julio al 15 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 60% son realizadas de manera personal.

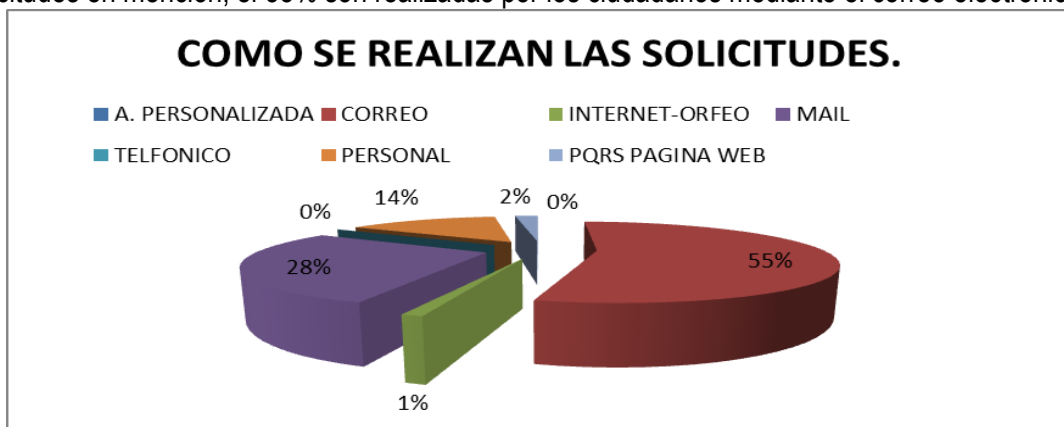


Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

De las 25 peticiones el 4% se encuentran en trámite de respuesta y el 96% con respuesta definitiva. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 0 a 15 días y "sin fecha", con el 96% y el 4% respectivamente. Es importante aclarar que el 4% (1 solicitud) se encuentra en trámite dentro del tiempo establecido.

TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES.

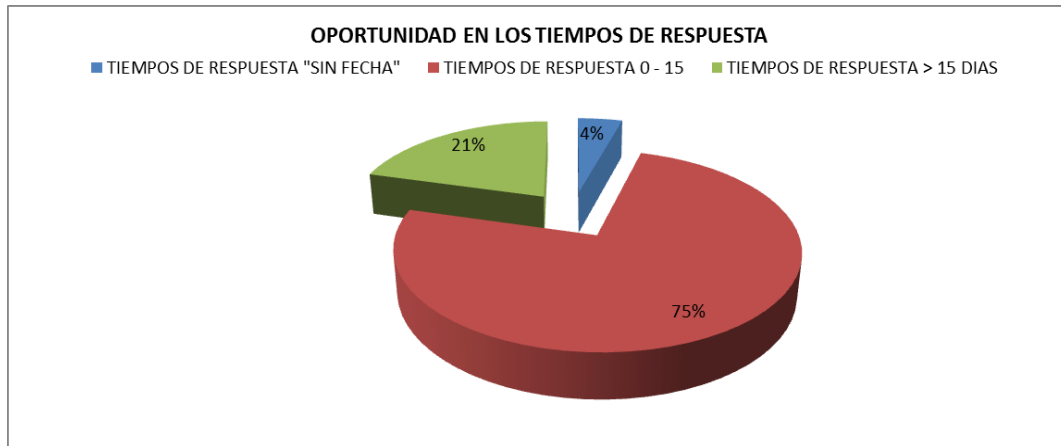
Del total de las 92 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Andes Occidentales para el segundo semestre de 2015 (01 de julio al 15 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 55% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



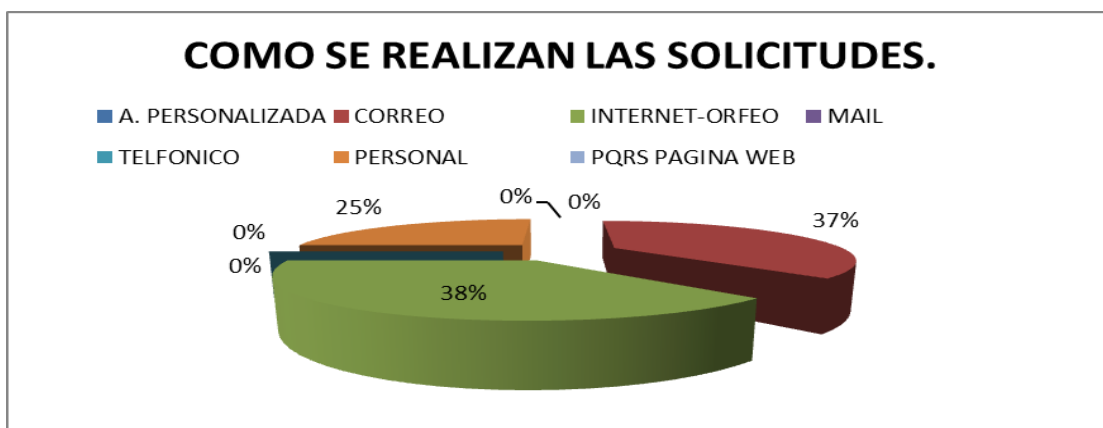
De las 92 peticiones el 4% se encuentran en trámite de respuesta y el 96% con respuesta definitiva. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 0 a 15 días y mayor a 15 días, con el 75% y el 21% respectivamente. De igual manera el 4% restante (4 solicitudes), se encuentran en trámite dentro del tiempo establecido.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONÍA.

Del total de las 8 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Amazonía para el segundo semestre de 2015 (01 de julio al 15 de diciembre), se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. De las solicitudes en mención, el 38% los ciudadanos hacen llegar las (PQRS) mediante el Sistema de Gestión Documental (Internet – ORFEO). De las 8 peticiones el 100% se encuentran con respuesta definitiva.

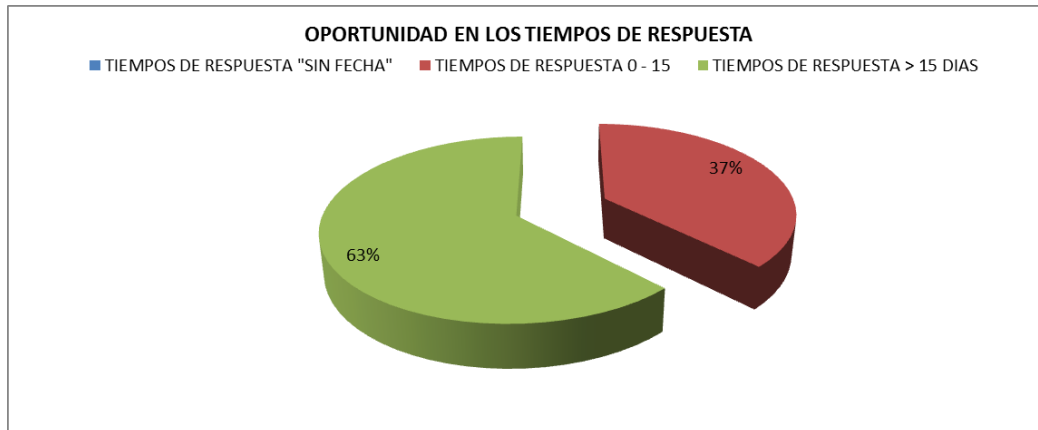


Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 0 a 15 días y mayor a 15 días, con el 37% y el 63% respectivamente.



Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

EVALUACIÓN A PLANES DE MEJORAMIENTO

PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL

Las No Conformidades establecidas en el Plan de Mejoramiento Integral correspondiente a Informes Semestrales Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del segundo semestre de 2014 y primer semestre de 2015 respectivamente, fueron cerrados por el Grupo de Control Interno mediante Orfeo No **20151200010673** del 22 de diciembre de 2015, dando así cumplimiento del 100% al PMI.

OBSERVACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2015.

En el ejercicio del informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del segundo semestre de 2015, se evidenció las siguientes observaciones

Observación No. 1: No se da respuesta oportuna, en los tiempos estipulados en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo y a la Ley No. 1755 del 30 de junio de 2015 en el Nivel Central y en las Direcciones Territoriales Andes Nororientales, Caribe, Andes Occidentales y Amazonía.

Observación No. 2: En La matriz del sistema gestor documental ORFEO, los radicados anteriormente mencionados para el Nivel Central y Dirección Territorial Caribe se encuentran en "tramite", con respuesta y sin archivar.





Observación No. 3: En La matriz del sistema gestor documental ORFEO, los radicados anteriormente mencionados para el Nivel Central y Dirección Territorial Caribe presentan aviso de “salida”, sin fecha de cierre.

De igual manera, en el marco del Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de diciembre 17 del 2012, cuyos contenidos están expresados en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Parques Nacionales Naturales de Colombia, en el capítulo 5, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en lo relacionado con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se debe verificar e informar al grupo de Control Interno, de qué manera esta unidad de decisión viene cumpliendo con las metas abajo relacionadas, del Plan Institucional de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para el período de julio a diciembre de 2015.

- Gestión para la automatización de las reservas de servicios ecoturísticos.
- Mejorar el mecanismo vigente de ingreso y consulta de PQRS, de tal manera que se pueda realizar en línea por parte de los usuarios.
- Realizar la caracterización del usuario de Parques Nacionales Naturales.
- Mejorar la infraestructura del espacio destinado a la Atención al Usuario.
- Desarrollo e implementación de una encuesta virtual en línea de calificación de atención al usuario.
- Realizar jornadas de sensibilización para afianzar la cultura de atención al ciudadano

La Subdirección Administrativa y Financiera -Grupo de Procesos Corporativos (atención al Usuario)-, informan sobre las actividades realizadas en el Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
ACTIVIDAD	AVANCES	RESPONSABLES
1.Gestión para la automatización de las reservas de servicios ecoturísticos	La información se implementó en el aplicativo para utilizar desde la telefonía móvil pero faltan los permisos correspondientes para su utilización, lo cual se está gestionando desde el Grupo de GSIR y GGF para lo de presupuesto.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos y Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones.





SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
ACTIVIDAD	AVANCES	RESPONSABLES
2. Establecer los Protocolos de Servicio al Ciudadano.	Se cuenta con el Documento de Protocolos para el servicio al Ciudadano el cual servirá de línea o Guía para la implementación en las Direcciones Territoriales el cual se encuentra para aprobación de calidad.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos.
3. Identificar los requisitos definidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6147 sobre Accesibilidad y Medio físico (Diagrama de zonas, señalización, iluminación, Gestión y Mantenimiento y Seguridad y protección a emergencias) y elaborar el respectivo Plan de trabajo.	Parques Nacionales Naturales en su Sede Central, mediante contrato de arrendamiento No.004 de 2015 trasladará su sede, al inmueble ubicado en la calle 74 No. 11-84 el cual cuenta con infraestructura adecuada para atender personas con condiciones de discapacidad.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos
4. Adelantar gestión tendiente a la Participación de PNN en las ferias de atención ciudadana programadas por el Departamento Nacional de Planeación DNP - Programa Nacional de Atención al Ciudadano	Se asistió a la totalidad de las ferias programadas por Planeación Nacional dentro del programa nacional del Servicio al Ciudadano para 2015.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos
5. Aplicación y evaluación de una encuesta virtual en línea de calificación de atención al usuario, implementando las acciones de mejora requeridas.	La encuesta ya se está aplicándose desde la página web de PNNC.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos.
6. Realizar jornadas de sensibilización para afianzar la cultura de atención al ciudadano.	Se realizó capacitación en el tema de atención al usuario y el Derecho de Petición en las Direcciones Territoriales, Pacífico, Andes Nororientales, Andes Occidentales, Caribe y Orinoquía.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



CONCLUSIONES

Es necesario tener en cuenta que todas las peticiones recepcionadas en la entidad, deben cumplir con un seguimiento eficaz y oportuno que permita asegurar un mayor control en la gestión al momento de su atención y respuesta.

La entidad se debe ajustar a los tiempos establecidos dentro del Código Contencioso Administrativo y la Ley No. 1755 del 30 de junio de 2015 en lo relacionado con el tiempo de respuesta según la clase de petición, con el fin de satisfacer la necesidad del cliente y evitar sanciones.

La norma sugiere que cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestarle al usuario que su solicitud se encuentra en trámite.

Se verificó la realización de actividades, con el fin de mejorar los mecanismos vigentes de ingreso y consulta de PQRS al Sistema Gestor Documental ORFEO.

Se evidenció que se realizaron actividades relacionadas con Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012.

Se constató la realización de actividades, con el fin de mejorar los mecanismos vigentes de ingreso y consulta de PQRS, de tal manera que se pueda realizar en línea por parte de los usuarios.

Es importante mencionar que éstas observaciones, pueden ser o no tenidas en cuenta para generar acciones preventivas.

Elaborado por:

Aprobado por:

NÉSTOR FABIO MARTÍNEZ PÁEZ
Contratista – Grupo de Control Interno

NERY LONDOÑO ZAPATA
Coordinadora Grupo de Control Interno (E)



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389
www.parquesnacionales.gov.co