



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Informe Aprobado por:

ÁNGELO STOYANOVICH ROMERO
COORDINADOR GRUPO DE CONTROL INTERNO

ELABORADO POR:
NÉSTOR FABIO MARTÍNEZ PÁEZ
CONTRATISTA GRUPO DE CONTROL INTERNO

Métale la ficha al autocontrol

BOGOTÁ D.C., julio 12 de 2016



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 5558900 Ext. 3450-3451-3542
www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



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) 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 primer semestre de 2016 (01 de enero al 30 de junio), para el Nivel Central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas.

Así mismo, puede 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.

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, Sugerencias y Felicitaciones), con corte a 30 de junio de 2016, 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.



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 5558900 Ext. 3450-3451-3542
www.parquesnacionales.gov.co



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 los Decretos 2641 de diciembre 17/12, y 124 de enero 26/16, cuyos contenidos están expresados en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2", Parques Nacionales Naturales de Colombia, construyó de manera participativa el Plan Anticorrupción 2016, 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 enero al 30 de junio de 2016.

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

Durante el período enero a junio de 2016, se atendieron y recibieron en Parques Nacionales Naturales 478 Peticiones, a través de atención personalizada, correo, internet-Orfeo, mail, no definido, personal, PQRS página web y telefónico, donde 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.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Límite	Medio Recepción	Servicio	Territoria	
2	20169000000052	04/04/2016	2016	4	25/04/2016	Personal			
3	20167570010662	29/06/2016	2016	6	14/07/2016	Correo			
4	20167570010572	28/06/2016	2016	6	13/07/2016	Correo			
5	20167570009952	23/06/2016	2016	6	08/07/2016	Correo			
6	20167570009332	21/06/2016	2016	6	13/07/2016	Correo			
7	20167570009172	21/06/2016	2016	6	06/07/2016	Correo			
8	20167570008902	17/06/2016	2016	6	01/07/2016	Correo			
9	20167570008832	16/06/2016	2016	6	08/07/2016	Correo			
10	20167570008822	16/06/2016	2016	6	30/06/2016	Correo			
11	20167570008812	15/06/2016	2016	6	29/06/2016	Correo			
12	20167570008622	15/06/2016	2016	6	07/07/2016	Correo			
13	20167570008612	15/06/2016	2016	6	29/06/2016	Correo			
14	20167570008572	14/06/2016	2016	6	28/06/2016	Correo			
15	20167570008562	13/06/2016	2016	6	05/07/2016	Correo			
16	20167570008552	13/06/2016	2016	6	27/06/2016	Correo			
17	20167570008472	13/06/2016	2016	6	27/06/2016	Correo			
18	20167570008452	10/06/2016	2016	6	01/07/2016	Correo			
19	20167570008322	09/06/2016	2016	6	30/06/2016	Correo			
20	20167570008222	01/06/2016	2016	6	16/06/2016	Correo			
21	20167570007942	26/05/2016	2016	5	13/06/2016	Correo			
22	20167570007932	26/05/2016	2016	5	13/06/2016	Correo	MISION PNN	DTPA	
23	20167570007892	25/05/2016	2016	5	11/07/2016	Correo	MISION PNN	DTPA	
24	20167570007522	24/05/2016	2016	5	16/06/2016	Correo	MISION PNN	DTPA	

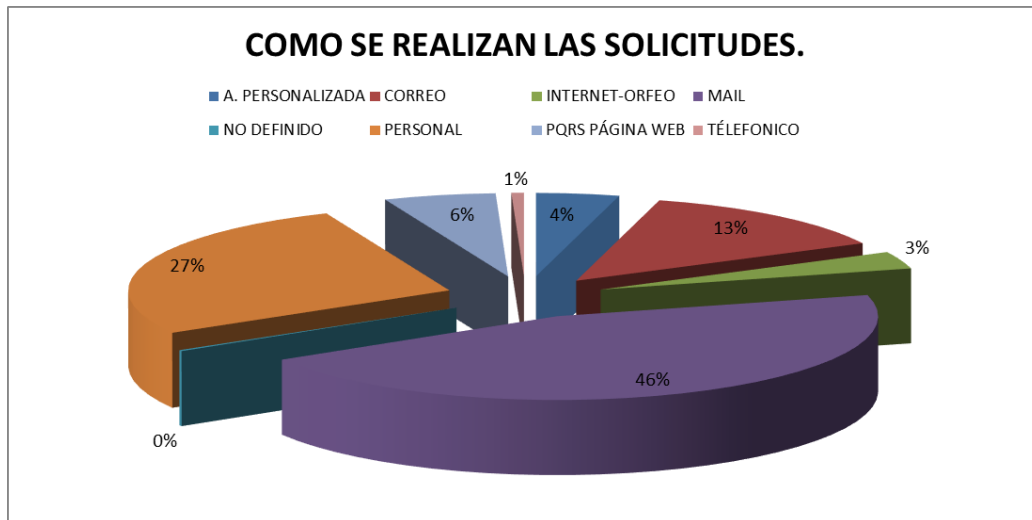
Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





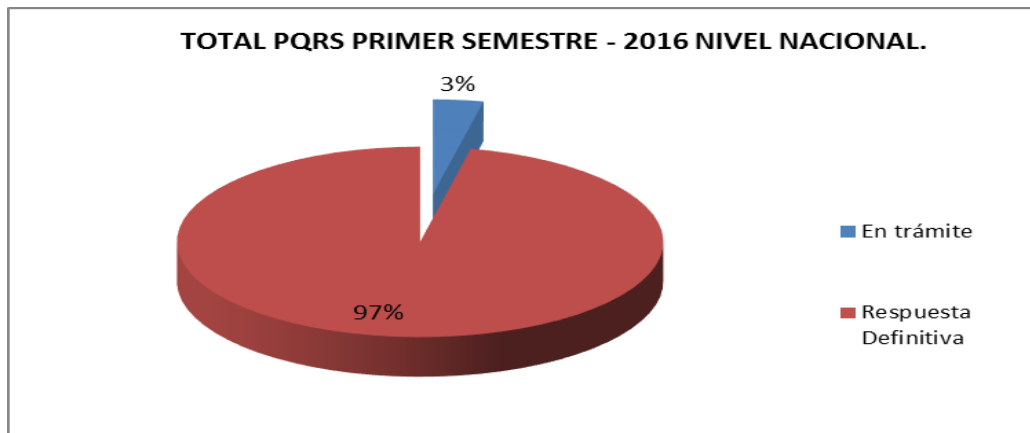
PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL

Del total de las 478 peticiones (PQRS) recibidas a nivel nacional para el primer semestre de 2016, 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 46% son realizadas por los ciudadanos vía mail.



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

De las 478 peticiones el 3% se encuentran en trámite de respuesta y el 97% con respuesta definitiva.



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





Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 462 solicitudes realizadas por los usuarios con estado “FINALIZADO” se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 94% y 6% respectivamente.



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

Así mismo, de las dieciséis (16) solicitudes con estado “EN TRÁMITE”, ocho (8) de ellas se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir una respuesta.

Es importante destacar que las (8) solicitudes restantes, hacen referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta; 3 de ellas se encuentran sin archivar y 5 solicitudes presentan aviso de “SALIDA” sin fecha de cierre. La siguiente tabla describe cada una de ellas.

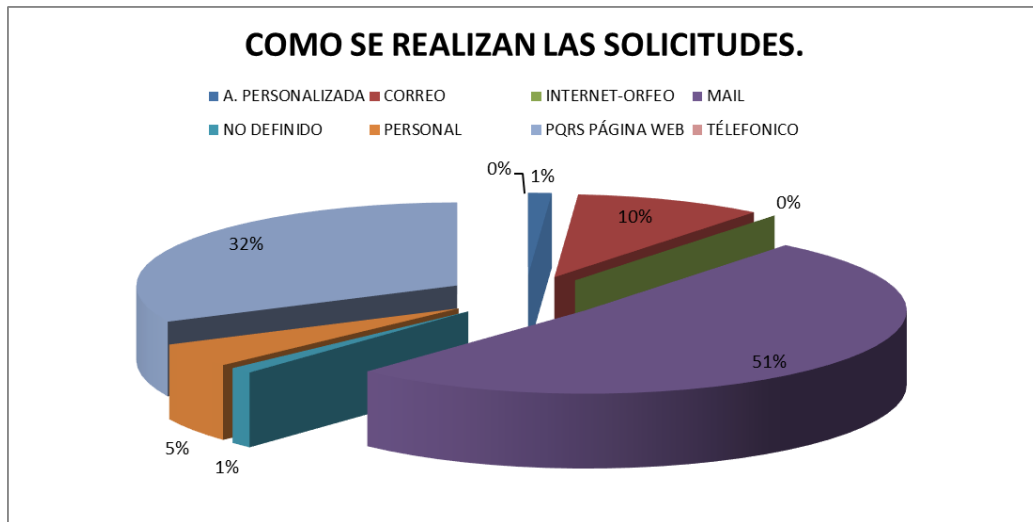
Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Territorial	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
20166690000262	02/03/2016	2016	3	28/03/2016	A.Personalizada	DTCA	SALIDA		EN TRAMITE
20166560005632	05/05/2016	2016	5	20/05/2016	A.Personalizada	DTCA	SALIDA		EN TRAMITE
20166560002522	09/03/2016	2016	3	25/04/2016	A.Personalizada	DTCA	SALIDA		EN TRAMITE
20166200003862	03/06/2016	2016	6	20/06/2016	Mail	DTAO	SALIDA		EN TRAMITE
20165680000082	02/03/2016	2016	3	28/03/2016	Personal	DTAN	JOSE LIBARDO CARRENO NUNEZ		EN TRAMITE
20165540005642	06/04/2016	2016	4	20/04/2016	Personal	DTAN	RUTH MILADY MEJIA OLARTE		EN TRAMITE
20164610035782	20/05/2016	2016	5	07/06/2016	PQRS Página Web	NIVEL CENTRAL	MARTHA CECILIA MARQUEZ DIAZ		EN TRAMITE
20164600004742	28/01/2016	2016	1	18/02/2016	Mail	NIVEL CENTRAL	SALIDA		EN TRAMITE

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



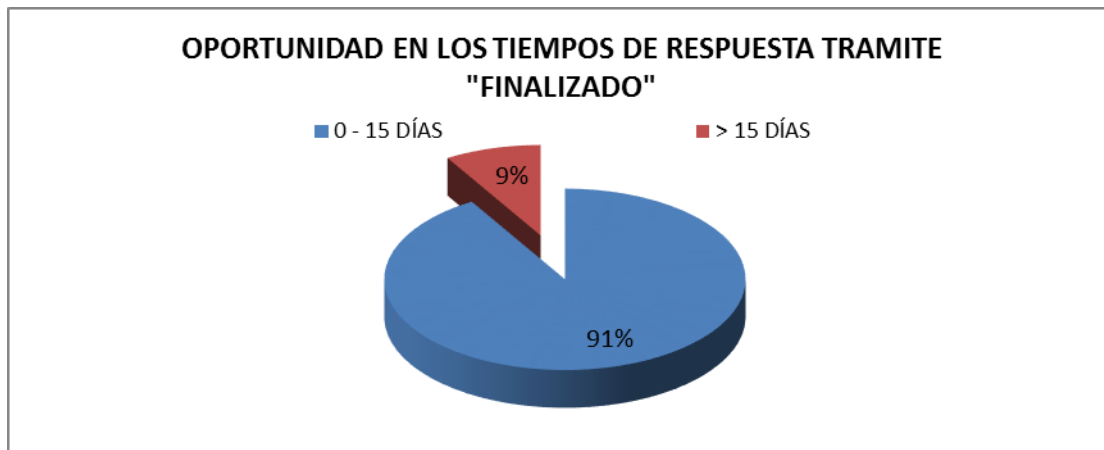
PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL CENTRAL

Del total de las 84 peticiones (PQRS) recibidas en nivel central para el primer semestre de 2016, 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 51% son realizadas por los ciudadanos vía mail. 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 84 peticiones el 4% se encuentran en trámite de respuesta y el 96% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 81 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 91% y 9% respectivamente.



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



Así mismo, de las tres (3) solicitudes con estado “EN TRÁMITE”, una (1) de ellas se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir una respuesta.

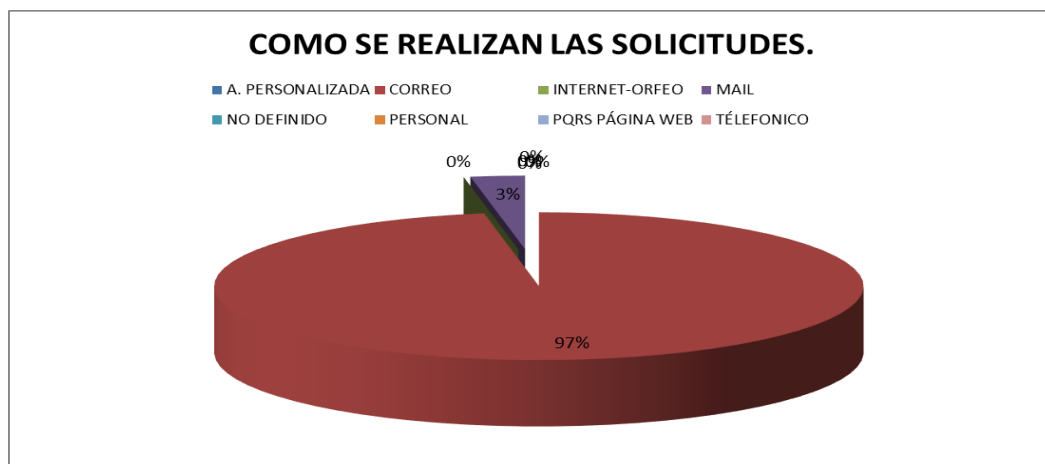
Es importante destacar que las (2) solicitudes restantes, hacen referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta; se encuentran sin archivar y 1 solicitud presenta aviso de “SALIDA” sin fecha de cierre. La siguiente tabla describe cada una de ellas.

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Territorio	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
20164610035782	20/05/2016	2016	5	07/06/2016	PQRS Página Web	NIVEL CENTRAL	MARTHA CECILIA MARQUEZ DIAZ		ENTRAMITE
20164600004742	28/01/2016	2016	1	18/02/2016	Mail	NIVEL CENTRAL	SALIDA		ENTRAMITE

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

PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO.

Del total de las 37 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Pacifico para el primer semestre de 2016, 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 97% son realizadas por correo. 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 37 peticiones el 16% se encuentran en trámite de respuesta y el 84% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 31 solicitudes realizadas por los usuarios con estado “FINALIZADO” se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 97% y 3% respectivamente.



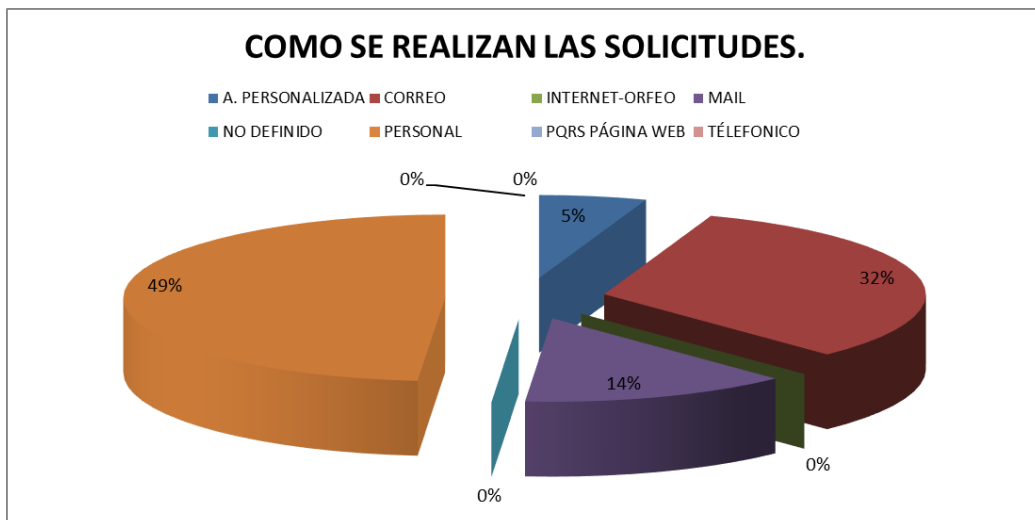


Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Así mismo, las seis (6) solicitudes con estado "EN TRÁMITE", se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir una respuesta.

PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES.

Del total de las 37 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Andes Nororientales para el primer semestre de 2016, 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 49% son realizadas por los ciudadanos personalmente. 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 37 peticiones el 5% se encuentran en trámite de respuesta y el 95% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 35 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 94% y 6% respectivamente.



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

Así mismo, de las dos (2) solicitudes con estado "EN TRÁMITE", hacen referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta; se encuentran sin archivar sin fecha de cierre. La siguiente tabla describe cada una de ellas.

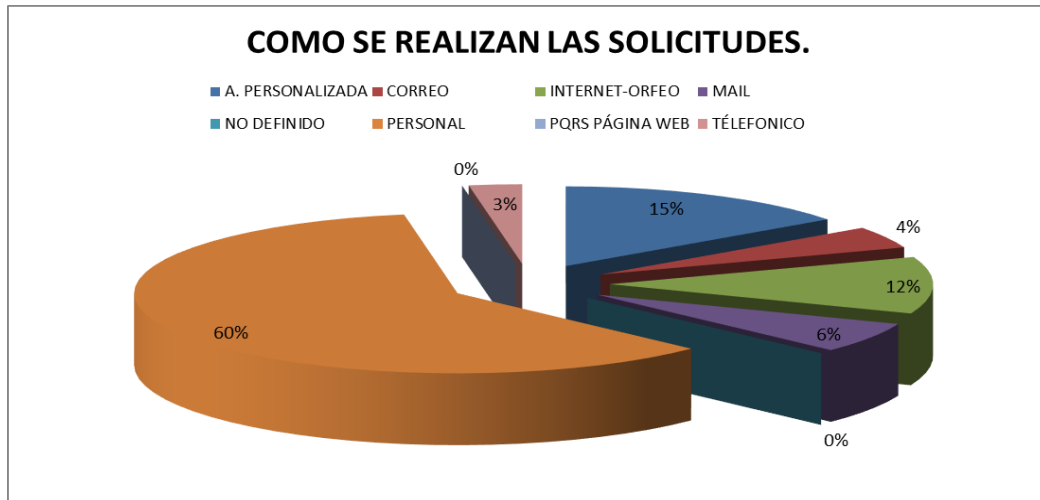
Radicado	Fecha Recepci	A	M	Fecha Limi	Medio Recepci	Territoria	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
20165680000082	02/03/2016	2016	3	28/03/2016	Personal	DTAN	JOSE LIBARDO CARRENO NUNEZ		EN TRAMITE
20165540005642	06/04/2016	2016	4	20/04/2016	Personal	DTAN	RUTH MILADY MEJIA OLARTE		EN TRAMITE

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

PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.

Del total de las 113 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Caribe para el primer semestre de 2016, 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 por los ciudadanos personalmente. 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 113 peticiones el 3% se encuentran en trámite de respuesta y el 97% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 110 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 94% y 6% respectivamente.



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

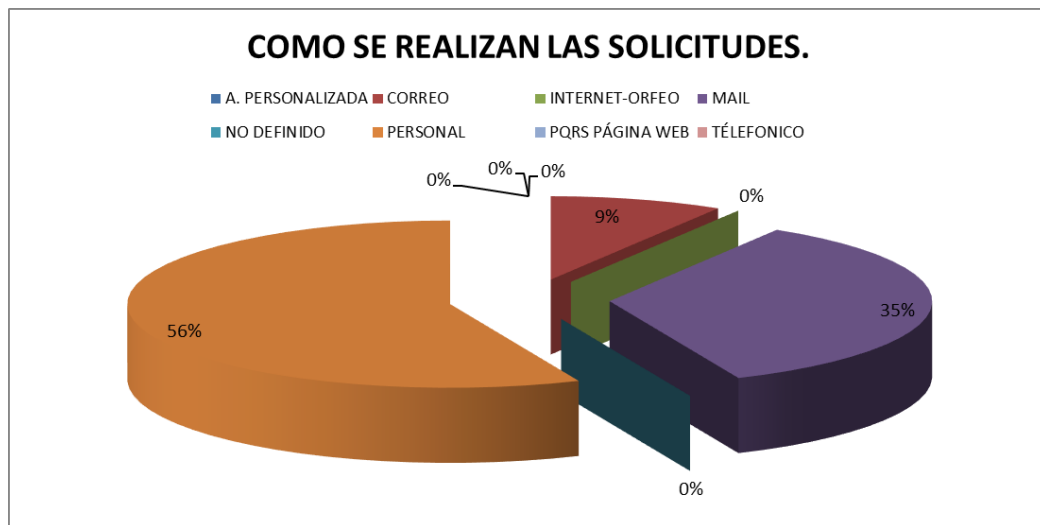
Así mismo, de las tres (3) solicitudes con estado "EN TRÁMITE", hacen referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta y aviso de "SALIDA" sin fecha de cierre. La siguiente tabla describe cada una de ellas.

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Límite	Medio Recepción	Territorio	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
20166690000262	02/03/2016	2016	3	28/03/2016	A. Personalizada	DTCA	SALIDA		EN TRAMITE
20166560005632	05/05/2016	2016	5	20/05/2016	A. Personalizada	DTCA	SALIDA		EN TRAMITE
20166560002522	09/03/2016	2016	3	25/04/2016	A. Personalizada	DTCA	SALIDA		EN TRAMITE

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

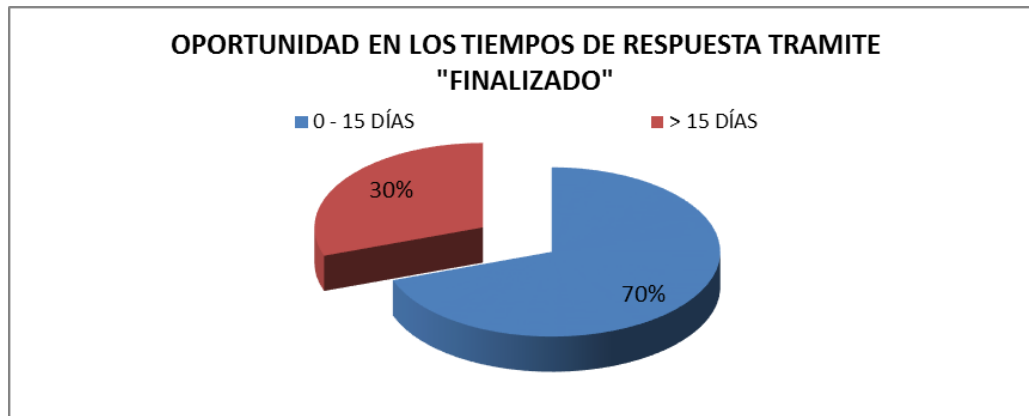
PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUÍA.

Del total de las 23 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Orinoquia para el primer semestre de 2016, 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 56% son realizadas de manera personal. La siguiente gráfica presenta las proporciones observadas.



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

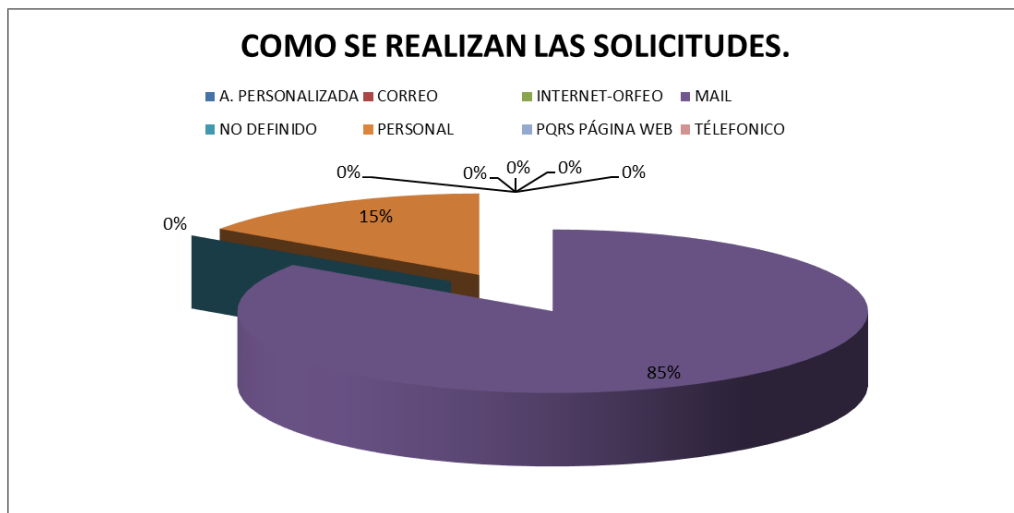
Las 23 peticiones en mención se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 23 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 70% y 30% respectivamente.



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

PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES.

Del total de las 175 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Andes Occidentales para el primer semestre de 2016, 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 85% son realizadas por los ciudadanos vía mail. 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 175 peticiones el 1% se encuentran en trámite de respuesta y el 99% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 173 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 98% y 2% respectivamente.



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



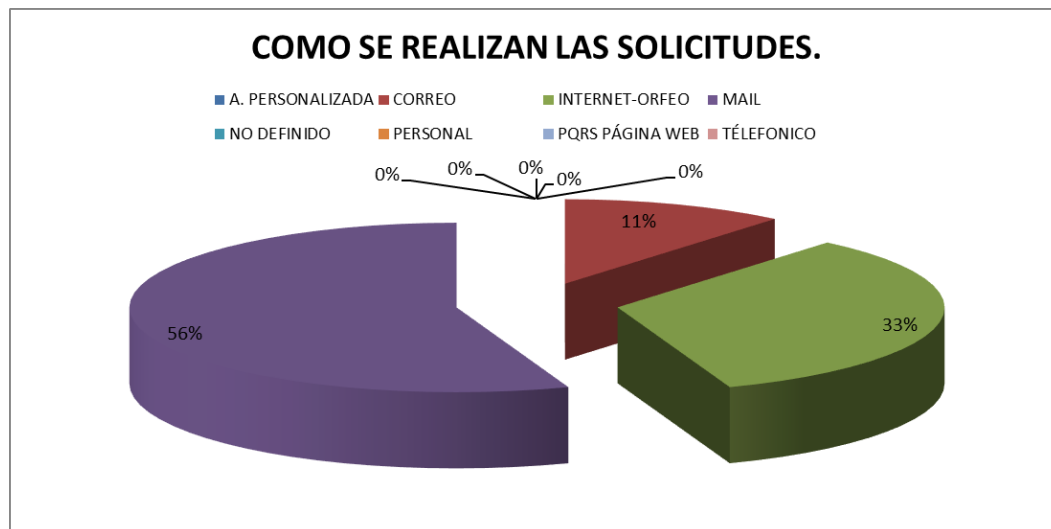
Es importante destacar que las (2) solicitudes restantes, hacen referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta, se encuentran sin archivar y presentan aviso de “SALIDA” sin fecha de cierre. La siguiente tabla describe cada una de ellas.

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Límite	Medio Recepción	Territoria	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
20166200004232	17/06/2016	2016	6	01/07/2016	Mail	DTAO	SALIDA		EN TRAMITE
20166200003862	03/06/2016	2016	6	20/06/2016	Mail	DTAO	SALIDA		EN TRAMITE

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

PETICIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONÍA.

Del total de las 9 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Amazonía para el primer semestre de 2016, 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 85% son realizadas por los ciudadanos vía mail. La siguiente gráfica presenta las proporciones observadas.

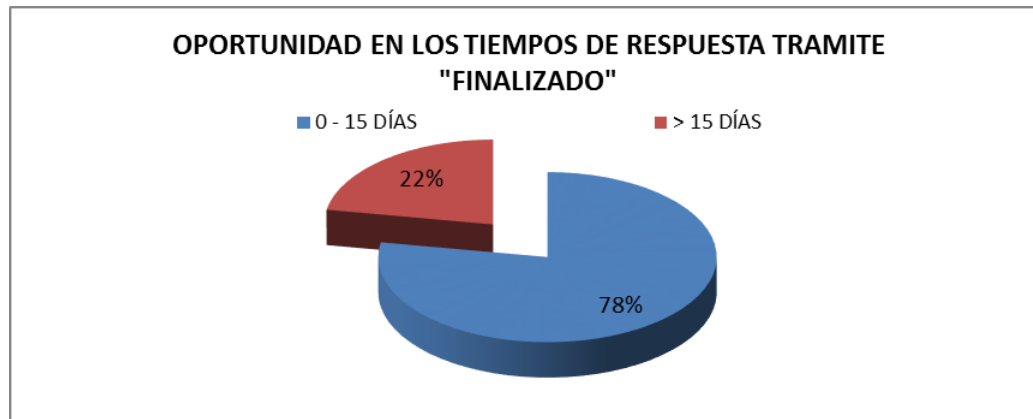


Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





Las 9 peticiones en mención se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 9 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 70% y 30% 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 observaciones establecidas en el Plan de Mejoramiento Integral correspondiente al Informe Semestral Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades del segundo semestre de 2015, fueron cerradas por el Grupo de Control Interno mediante Orfeo No **20161200004573** del 31 de mayo de 2016, dando así cumplimiento del 100% al PMI.

EVALUACIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2016.

En el ejercicio del informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades del primer semestre de 2016, se evidenció la siguiente No Conformidad y observaciones.

NO CONFORMIDAD No. 1: No se evidenció respuesta oportuna a las peticiones realizadas en las Direcciones Territoriales Andes Nororientales, Caribe, Andes Occidentales, Orinoquía, Amazonía, Pacífico y Nivel Central. Lo anterior incumple 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.

Parágrafo. Instructivo de Derechos de Petición (Quejas, Reclamos Y Solicitudes) - 4.1.6. Interrupción de términos: *Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento de los términos señalados anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



Observación No. 1: Evaluar la matriz del sistema gestor documental ORFEO, ya que los radicados descritos en el tema de peticiones para Nivel Central y Direcciones Territoriales Andes Nororientales, Caribe, Andes Occidentales se encuentran en “trámite”, con respuesta y sin archivar.

Observación No. 2: Evaluar la matriz del sistema gestor documental ORFEO, ya que los radicados descritos en el tema de peticiones para el Nivel Central y Direcciones Territoriales Andes Nororientales, Caribe, Andes Occidentales, presentan aviso de “salida”, sin fecha de respuesta.

El Grupo de Control Interno dará traslado al Grupo de Control Disciplinario Interno para que evalué por qué se presentaron las inconsistencias evidencias en el Informe Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones vigencia (enero a junio de 2016), teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 35 No. 8 Ley 734 de 2002.

Como estrategia institucional de lucha contra la corrupción se ha establecido que Parques Nacionales Naturales de Colombia en sus procesos de planeación, trámites y servicios convoque la amplia participación de la ciudadanía y garantice, su ejecución y vigilancia. En este sentido dentro del Plan de acción anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2016, se han definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación activa de la sociedad civil en las redes sociales para que estén informados en tiempo real de las gestiones que adelanta la entidad, en consonancia con lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016. "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2", 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 enero a junio de 2016.

Componente 4 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: En este componente se establecen los lineamientos, métodos y acciones tendientes a “mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, en los trámites y servicios” que presta la entidad, fortaleciendo las competencias del talento humano y de los canales de atención ciudadana y la implementación de marco normativo y procedimental establecido.

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.



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 5558900 Ext. 3450-3451-3542
www.parquesnacionales.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

COMPONENTE: Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE: Subcomponente 4
Normativo y procedimental

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016
4.1	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Grupo de Procesos Corporativos y Jurídica	Se envió por correo electrónico instructivo de PQR's para ser revisado por el DNP y que determine si puede ser base para la creación del reglamento.
4.2	Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Grupo de Procesos Corporativos y Jurídica	
4.3	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora de Planeación y Control Interno.	Se elaboró informe trimestral con el indicador de respuestas oportunas e inoportunas de acuerdo con la Matriz de seguimiento de PQRs.
4.4	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, Grupo de Procesos Corporativos y Oficina Asesora de Planeación.	1) Los requerimientos sobre el PQRD como parte integral de la ventanilla única fueron realizados a través de 2 reuniones con Corporativa y el administrador de Orfeo 2) Se realizó el proceso de selección de forma anticipados de los indicadores y reportes que serán necesario incluir en la herramienta 3) Inicio el proceso de desarrollo de la herramienta y se espera tener una versión inicial para Mayo
4.5	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	OAP, Grupo de Trámites	No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
4.6	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Grupo de Procesos Corporativos-Direcciones Territoriales	Se programará reunión con el DNP para implementar un sistema de turnos manual.
4.7	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Gestión Humana, Comunicaciones.	Se programará una reunión con el ambas dependencias para definir este tema
4.8	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Grupo de Procesos Corporativos, Gestión Humana y Oficina Asesora de Planeación (Calidad).	1) Se realizó encuentro de líderes en el cual se les indicó el plan de seguimiento del año 2016 a las PQRS. 2) Se realizó sensibilización sobre PQR's a la Dirección Territorial Andes Occidentales con el fin de aclarar conceptos y el procedimiento para radicar y dar trámite adecuadamente a una PQR en Orfeo. 3) Se llevó a cabo capacitación en Funza al personal que recientemente ingresó sobre la Ley 17755 de 2015 del Derecho de Petición. 4) Se realizó capacitación en Villavicencio al personal de la Dirección Territorial Orinoquía sobre la Ley 1755 de 2015.





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

COMPONENTE: Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE: Subcomponente 4
Normativo y procedimental

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016
4.9	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Grupo de Procesos Corporativos, líder de seguridad de información, Grupo de Sistemas de Información y Radio-comunicaciones y jurídica	1) Se creó borrador de Política de Protección de Datos Personales así como aviso de privacidad y formato de autorización para recolección y uso de los datos.
4.10	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Grupo de Procesos Corporativos, Jurídica, Gestión Humana	Se programará una reunión con el ambas dependencias para definir este tema
4.11	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Grupo de Procesos Corporativos con apoyo de Comunicaciones	Se elaboró y se publicó carta de trato digno en la página web y físicamente en el punto de atención al ciudadano de nivel central.
4.12	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora de Planeación (Calidad), Comunicaciones.	Se elaboró borrador de formato único de PQR verbales y formato para PQR físico que se socializará para su aprobación.

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.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



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 los Decretos 2641 de diciembre 17/12, y 124 de enero 26/16.

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.

En función de la mejora continua, se requiere que la no conformidad y observaciones encontradas a lo largo del informe se reflejen en el Plan de Mejoramiento Integral, instrumento de medición y compromiso con la Entidad.

Identificar el término “NO DEFINIDO”; utilizado en la recepción de peticiones realizadas por los usuarios.

Identificar el término “OTRO”; utilizado en la clasificación “TIPO” de peticiones realizadas por los Usuarios.

Elaborado por:

Aprobado por:

NÉSTOR FABIO MARTÍNEZ PÁEZ
Contratista – Grupo de Control Interno

ÁNGELO STOYANOVICH ROMERO
Coordinador Grupo de Control Interno



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 5558900 Ext. 3450-3451-3542
www.parquesnacionales.gov.co