



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



## GRUPO DE CONTROL INTERNO

### INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES



Informe Aprobado por:

**Dr. ANGELO STOYANOVICH ROMERO**

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

# Métale la ficha al autocontrol

**BOGOTÁ D.C., Enero 20 de 2015**  
Donde se garantiza que en cada 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](http://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, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, en lo relacionado a las Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) presenta 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 el 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 2014, 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 satisfecha para los interesados.



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



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



## 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 31 de diciembre de 2014, se presenta mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas

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 31 de diciembre de 2014.

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

Durante el período julio a diciembre de 2014, se atendieron y recibieron en Parques Nacionales Naturales 258 Peticiones, a través de los buzones de sugerencias, 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.

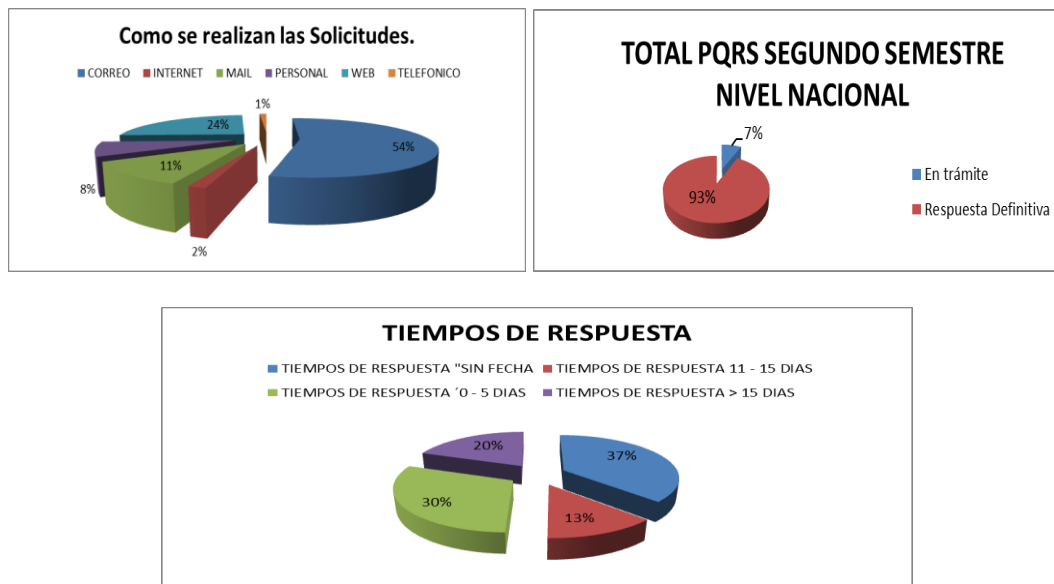


Carrera 10 No. 20 - 30 Piso Tercero Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387,388 y 389  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL

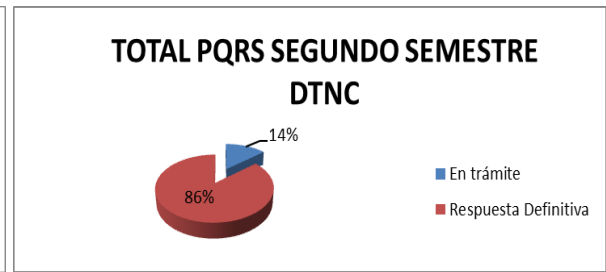
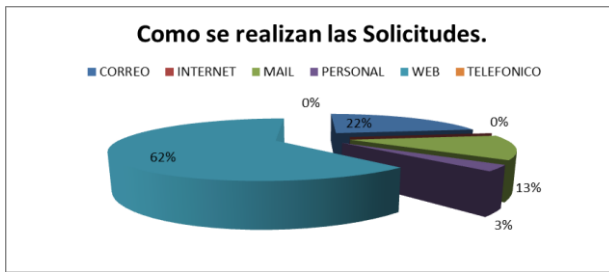
Del total de las 258 peticiones (PQRS) recibidas a nivel nacional para el segundo semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 54% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico. De las 258 peticiones el 7% se encuentran en trámite de respuesta y el 93% 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 5 días, 11 a 15 días y mayor 15 días, con el 30%, 13% y el 20% de oportunidad respectivamente. De igual manera el 37%, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta.





### TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS A NIVEL CENTRAL

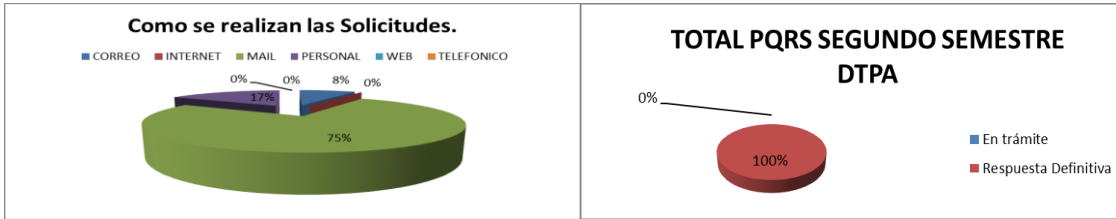
Del total de las 102 peticiones (PQRS) recibidas a nivel central para el segundo semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 62% son realizadas por los ciudadanos mediante la página web. De las 102 peticiones el 14% se encuentran en trámite de respuesta y el 86% con respuesta definitiva. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 11 a 15 días y mayor 15 días, con el 15% y el 43% de oportunidad respectivamente. De igual manera el 34%, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta.



### TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO.

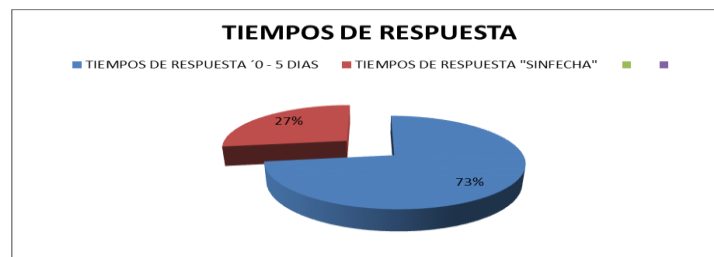
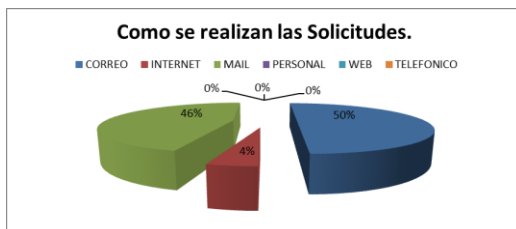
Del total de las 12 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Pacifico para el segundo semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 75% son realizadas por los ciudadanos mediante el mail de Parques Nacionales Naturales de Colombia. De las 12 peticiones el 100% se encuentran con respuesta definitiva, para el mes de julio no hubo registro en el sistema. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 5 días, con el 67% de oportunidad. De igual manera el porcentaje en el tiempo de respuesta mayor a 15 días es del 17%.





### TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES.

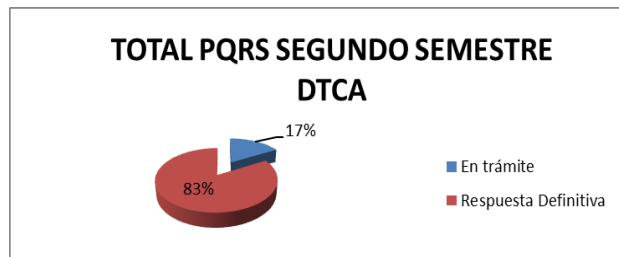
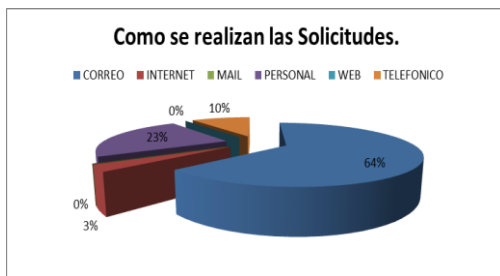
Del total de las 70 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Andes Occidentales para el segundo semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 50% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico. De las 70 peticiones el 100% se encuentran con respuesta definitiva, para el mes de julio no hubo registro en el sistema. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios en su gran mayoría se encuentran en el rango de 0 a 5 días, con el 73% de oportunidad. De igual manera el 27% restante, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta.





### TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL CARIBE.

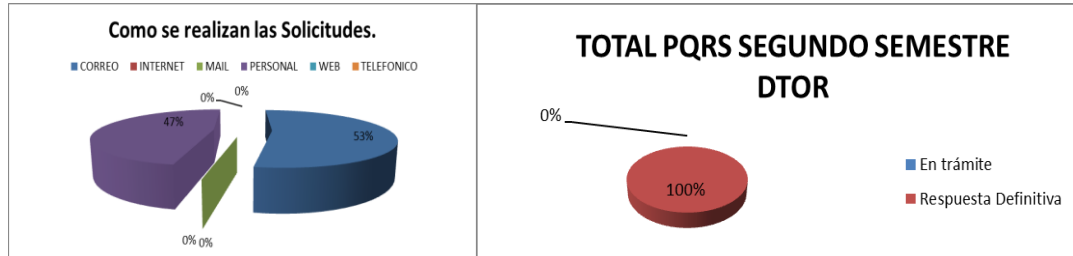
Del total de las 30 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Caribe para el segundo semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 64% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico. De las 30 peticiones el 17% se encuentran en trámite de respuesta y el 83% con respuesta definitiva, para el mes de agosto no hubo registro en el sistema. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 0 a 5 días y de 11 a 15 días, con el 20% y el 57% de oportunidad respectivamente. De igual manera el 10%, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta.



### TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA.

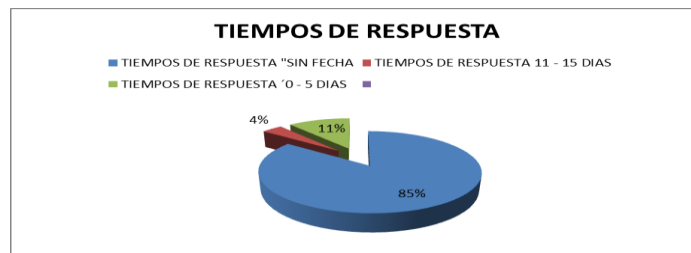
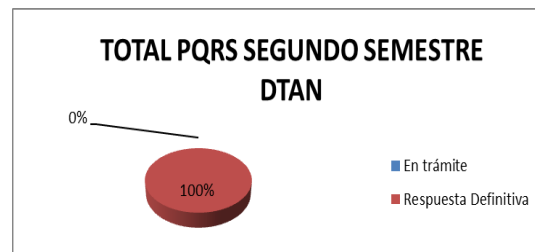
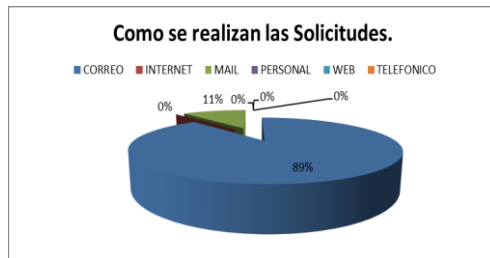
Del total de las 17 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Orinoquia para el segundo semestre del año 2014, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 53% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico. De las 17 peticiones el 100% se encuentran con respuesta definitiva, para el mes de octubre no hubo registro en el sistema. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 6 a 10 días, con el 8% de oportunidad. De igual manera el 92% restante, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta.





### TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES.

Del total de las 27 peticiones (PQRS) recibidas de la Dirección Territorial Andes Nororientales para el segundo semestre del año 2014, 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 89% son realizadas por los ciudadanos mediante el correo electrónico. De las 27 peticiones el 100% se encuentran con respuesta definitiva, para el mes de julio no hubo registro en el sistema. Se puede observar que los tiempos de respuesta para las solicitudes realizadas por los usuarios se encuentran en el rango de 0 a 5 días y de 11 a 15 días, con el 11% y el 4% de oportunidad respectivamente. De igual manera el 85% restante, hace referencia a radicados que no tienen fecha de respuesta.







## TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS DIRECCION TERRITORIAL AMAZONIA.

La Dirección Territorial Amazonia no presenta ningún registro en el sistema gestor documental ORFEO.

**OBSERVACIONES:** de acuerdo a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTECGP 1000:2009 ítem "...4.2.4 Control de los Registros..."

**Observación No. 1:** La matriz del sistema gestor documental ORFEO, no identifica el tipo de comentario desagregado (queja, reclamo, petición, petición-consulta, sugerencia y felicitación).

**Observación No. 2:** La matriz del sistema gestor documental ORFEO, no identifica el medio de recepción desagregado (correo, escrita, portal y verbal).

**Observación No. 3:** La fecha de respuesta real, no permite identificar claramente los días transcurridos, una vez se radica la solicitud.

## ACCIONES DE MEJORA:

- Se sugiere incluir en el instructivo AU\_IN\_04, v2, 8/09/14, ítem 4. "...RADICACIÓN DE LAS PQR'S EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL...", numeral 9, que la fecha de recepción del documento se puede ajustar conforme al día de su ingreso al sistema.

## NO CONFORMIDADES:

**NO CONFORMIDAD 1:** La parametrización de la matriz en el Sistema Gestor documental ORFEO no se está cumpliendo con las fechas de ingreso de los derechos de petición interpuestos por los usuarios. "20144600067102".

**NO CONFORMIDAD 2:** En la matriz, se identifica la duplicidad en el ingreso de las solicitudes con el número de radicado de ingreso 20146720003432 y la respuesta presenta radicados diferentes 20156720000251, 20156720000241 y 20156720000231.

**NO CONFORMIDAD 3:** La Dirección Territorial Amazonia no ingreso las solicitudes al Sistema Gestor Documental ORFEO.

**NO CONFORMIDAD 4:** En la matriz del sistema gestor documental ORFEO, las solicitudes que se encuentran en su "estado finalizado", no contienen información (radicado de respuesta, días transcurridos, fecha de respuesta).





Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



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 del 01 de julio al 31 de diciembre de 2014.

- 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 y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012 así:

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	<p>En el tema de reservas en línea que está liderando SSNA no se han registrado avances.</p> <p>Desde el GPC se elaboró en Excel una tabla para control de reservas en el Parque Chingaza el cual dará alertas de la capacidad máxima permitida y del vencimiento de fechas de pago.</p>	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos



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



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ACTIVIDAD	AVANCES	RESPONSABLES
<p>2. Ajustar y actualizar la caracterización del usuario de Parques Nacionales Naturales.</p>	<p>De acuerdo al plan de seguimiento contenido en el Documento de Caracterización se realizó: La Revisión aleatoria sobre el registro de los campos seleccionados, verificando su diligenciamiento. La retroalimentación se generó con las bases de datos de cada trámite que están compartidas con el Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental. Los tiempos que se revisan son los de recepción de solicitudes, a lo cual se evidencia que el tiempo se debe mejorar en cuanto al trámite de Reservas Naturales de la Sociedad Civil, toda vez que al ingresar varias solicitudes del mismo se deja la revisión de todos para así radicarlos en GTEA, por lo tanto se propone que se realicen entregas parciales. (90%)</p>	<p>Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos.</p>
<p>3. Mejorar la infraestructura del espacio destinado a la Atención al Usuario</p>	<p>Se reubica el área de atención en un mayor espacio en donde se destina un lugar especial para la atención personalizada de las personas con discapacidad. (100%).</p>	<p>Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos</p>
<p>4. Desarrollo e implementación de una encuesta virtual en línea de calificación de atención al usuario</p>	<p>Se remite al Grupo de Comunicaciones la solicitud para la publicación de la encuesta en línea (90%).</p>	<p>Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos</p>
<p>5. Realizar jornadas de sensibilización para afianzar la cultura de atención al ciudadano</p>	<p>Se realizaron capacitaciones de Atención al Usuario en el marco de la jornada de reinducción programada por el Grupo de Gestión Humana. Se realiza capacitación por parte del SENA sobre el "Servicio al Cliente" (100%)</p>	<p>Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de procesos Corporativos y Grupo SIR.</p>





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 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.

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 recomienda hablar con los Directores Territoriales para que la información llegue de manera oportuna.

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.

Las observaciones y la acción de mejora, pueden ser o no tenidas en cuenta para generar acciones preventivas.



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