



Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



**DIRECCIÓN GENERAL**

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS**

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

Informe Aprobado por:

**MIREYA CUBILLOS CUELLAR**  
COORDINADORA GRUPO DE CONTROL INTERNO (E)

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

**Métale la ficha al autocontrol**  
BOGOTÁ D.C., diciembre 19 de 2017



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3451  
[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 y la ley 1755 del 30 de junio de 2015, que 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 Felicidades) permite presentar el informe detallado de las inconformidades e insatisfacciones impuestas por los usuarios.

El Sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) es el mecanismo por medio del cual, los usuarios expresan una insatisfacción por 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, aportando de manera efectiva 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 Felicidades), correspondientes al segundo semestre de 2017 (01 de julio al 18 de diciembre), 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 realiza el seguimiento a la atención en 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 Felicidades), con corte a 18 de diciembre de 2017, 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, información consolidada y analizada 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: 353 2400 Ext.: 3451  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://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 2017, 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 18 de diciembre de 2017.

### RESULTADOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES (PQRS Y F)

Durante el período del 01 de julio al 18 de diciembre 2017, se recibieron y atendieron en Parques Nacionales Naturales 238 peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, a través de chat, correo, internet-Orfeo, mail, personal y PQRS página web, 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. La siguiente tabla describe cada una de ellas (pantallazo tomado el 18/12/2017).

**Matriz de Seguimiento PQRS**

FECHA DESDE: 18/12/2017 FECHA HASTA: 18/12/2017

FILTRAR POR: SELECCIONE

Rango de fechas : 2017-07-01 hasta 2017-12-18 - TODOS

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Limite	Medio Recepción	Servicio	Nombre Usuario	DT Generadora	Territorial	Descri
20177570026922	2017-12-14 00:00:00	2017	12	2017-12-29	Personal	MISION PNN	LAURANO QUINTERO JAIME ALBERTO CELIS PERDOMO	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	DTPA	(2017/766
20177570026432	2017-12-12 00:00:00	2017	12	2018-01-18	Personal	ECOTURISMO	CESAR FERNANDO VELASCO SANDOVAL JAIME ALBERTO CELIS PERDOMO	DTPA - DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO	DTPA	(2017/766
20177570026392	2017-12-07 00:00:00	2017	12	2017-12-22	Personal	MISION PNN	JUDITH DE LUZ HIGUITA ROLDA SANDRA VIVIANA PEÑA	NIVEL CENTRAL	DTPA	(2017/446
							CONCESIONARIO VIAL UNION DEL SUR	DTPA - DIRECCION		

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





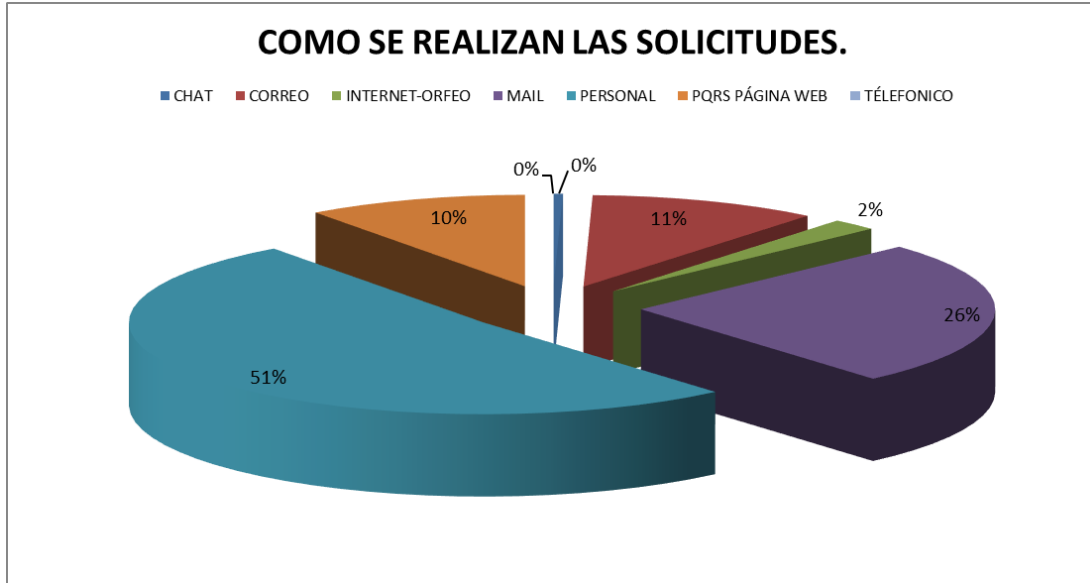
	A	B	C	D	E	F	G	H
	Radicado	Fecha Recepción	Año	Me	Fecha Limite	Medio Recepción	Servicio	Nombre Usuario
2	<a href="#">20177570026922</a>	<a href="#">14/12/2017 0:00</a>	2017	12	29/12/2017	MISION PNN	MISION PNN	LAURANO QUINTERO JAIME ALBER
3	<a href="#">20177570026432</a>	<a href="#">12/12/2017 0:00</a>	2017	12	18/01/2018	ECOTURISMO	ECOTURISMO	CESAR FERNANDO VELASCO SANI
4	<a href="#">20177570026392</a>	<a href="#">07/12/2017 0:00</a>	2017	12	22/12/2017	MISION PNN	MISION PNN	CELIS PERDOMO
5	<a href="#">20177570026252</a>	<a href="#">01/12/2017 0:00</a>	2017	12	18/12/2017	MISION PNN	MISION PNN	JUDITH DE LUZ HIGUITA ROLDA SA
6	<a href="#">20177570026192</a>	<a href="#">30/11/2017 0:00</a>	2017	11	15/12/2017	MISION PNN	MISION PNN	CONCESIONARIO VIAL UNION DEL
7	<a href="#">20177570025722</a>	<a href="#">24/11/2017 0:00</a>	2017	11	07/01/2018	MISION PNN	MISION PNN	RUMICHACA PASTO JUAN IVÁN SÁ
8	<a href="#">20177570025712</a>	<a href="#">24/11/2017 0:00</a>	2017	11	11/12/2017	MISION PNN	MISION PNN	CORPORACION AUTONOMA REGIC
9	<a href="#">20177570024732</a>	<a href="#">22/11/2017 0:00</a>	2017	11	06/12/2017	Personal	MISION PNN	CORPONARIÑO JOSE ARLEY LOAIZ
10	<a href="#">20177570024722</a>	<a href="#">22/11/2017 0:00</a>	2017	11	06/12/2017	Personal	ECOTURISMO	Superintendencia de Notariado y Regis
11	<a href="#">20177570024002</a>	<a href="#">20/11/2017 0:00</a>	2017	11	12/12/2017	Personal	MISION PNN	CESAR FERNANDO VELASCO SANI
12	<a href="#">20177570023992</a>	<a href="#">20/11/2017 0:00</a>	2017	11	12/12/2017	Personal	MISION PNN	BURBANO GONZALEZ
13	<a href="#">20177570023982</a>	<a href="#">20/11/2017 0:00</a>	2017	11	04/12/2017	Personal	MISION PNN	FUNDACION UNIVERSIDAD DEL VA
14	<a href="#">20177570023902</a>	<a href="#">17/11/2017 0:00</a>	2017	11	02/01/2018	Personal	MISION PNN	BURBANO GONZALEZ

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

## PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL

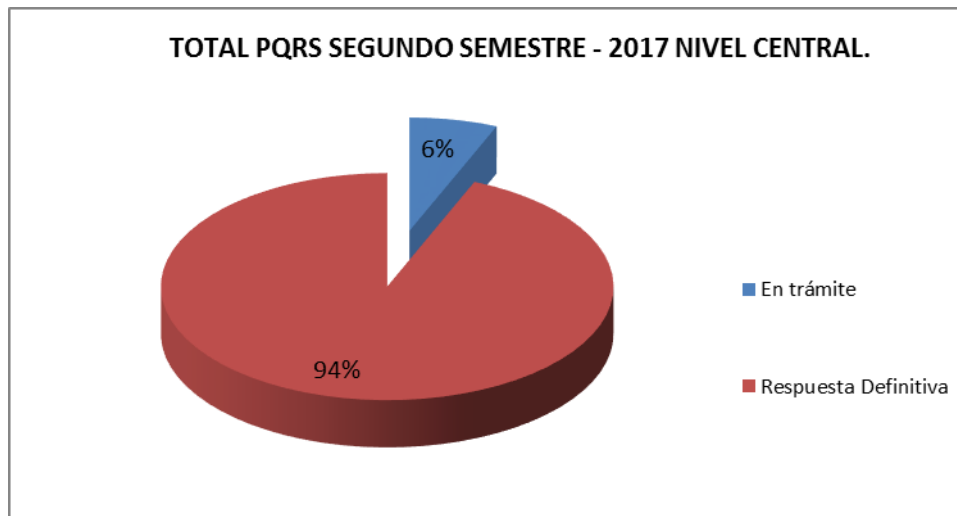
Del total de las 238 (PQRS Y F) recibidas a nivel nacional para el segundo semestre de 2017, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 51%, 26 y 11% son realizadas por los ciudadanos personalmente, vía mail y correo.





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

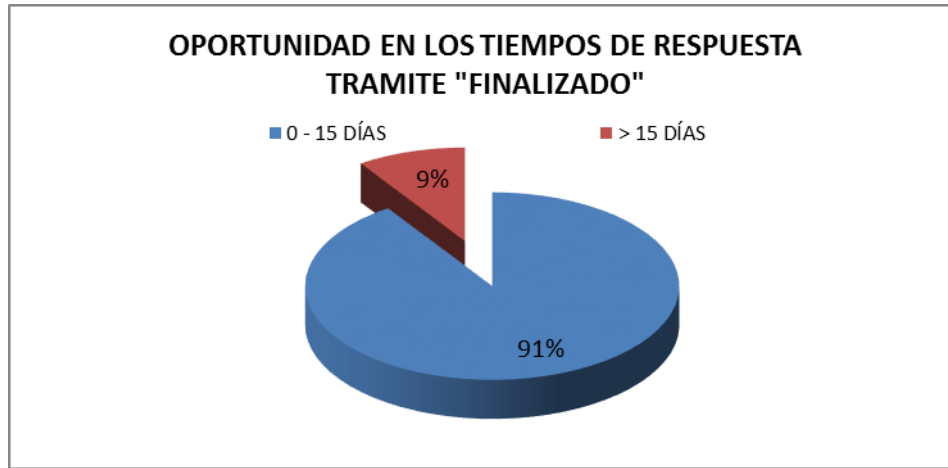
De las 238 solicitudes el 6% se encuentran en trámite de respuesta y el 94% con respuesta definitiva.



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 223 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 quince (15) solicitudes con estado "EN TRÁMITE", trece (13) de ellas se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir respuesta.

Es importante destacar que una (1) solicitud hace referencia al radicado que no tienen fecha de cierre y presentan aviso de "SALIDA", de igual forma la solicitud (1) restante se encuentran sin respuesta anexa. La siguiente tabla describe cada una de ellas (pantallazo tomado el 18/12/2017).

Radicado	Fecha Recepción	Año	Mes	Fecha Límit	Medio Recepció	Territoria	Responsable	Estado
<a href="#">20177570026922</a>	<a href="#">14/12/2017 0:00</a>	2017	12	29/12/2017	Personal	DTPA	ANDREA JARAMILLO GOMEZ	0 EN TRAMITE
<a href="#">20177570026432</a>	<a href="#">12/12/2017 0:00</a>	2017	12	18/01/2018	Personal	DTPA	JAIME ALEXANDER MILLAN CASTILLO	0 EN TRAMITE
<a href="#">20177570026392</a>	<a href="#">07/12/2017 0:00</a>	2017	12	22/12/2017	Personal	DTPA	EMILIANO ANTONIO MAPE SANCHEZ	0 EN TRAMITE
<a href="#">20177570026252</a>	<a href="#">01/12/2017 0:00</a>	2017	12	18/12/2017	Personal	DTPA	NESTOR JAVIER RONCANCIO	0 EN TRAMITE
<a href="#">20177570025722</a>	<a href="#">24/11/2017 0:00</a>	2017	11	07/01/2018	Personal	DTPA	SALIDA	0 EN TRAMITE
<a href="#">20177200002952</a>	<a href="#">05/12/2017 0:00</a>	2017	12	20/12/2017	Personal	DTOR	MARIA TERESA SIERRA QUINTERO	0 EN TRAMITE
<a href="#">20177200002912</a>	<a href="#">01/12/2017 0:00</a>	2017	12	18/12/2017	Personal	DTOR	MARIA TERESA SIERRA QUINTERO	0 EN TRAMITE
<a href="#">20177060013912</a>	<a href="#">14/12/2017 0:00</a>	2017	12	29/12/2017	Personal	DTOR	MARIA TERESA SIERRA QUINTERO	0 EN TRAMITE
<a href="#">20177060013742</a>	<a href="#">13/12/2017 0:00</a>	2017	12	28/12/2017	Mail	DTOR	DIANA PATRICIA HERNANDEZ BONILLA	0 EN TRAMITE
<a href="#">20176260001732</a>	<a href="#">22/11/2017 0:00</a>	2017	11	14/12/2017	Personal	DTAO	SALIDA	-2 EN TRAMITE
<a href="#">20174610097882</a>	<a href="#">2017-12-08 09:51:36.655391</a>	2017	12	02/01/2018	PQRS Página Web	NIVEL CENTRAL	JEFE TEMPORAL TA YRONA	0 EN TRAMITE
<a href="#">20174610095192</a>	<a href="#">2017-11-29 12:38:36.577788</a>	2017	11	10/01/2018	PQRS Página Web	NIVEL CENTRAL	JUAN CARLOS MUNAR FERNANDEZ	0 EN TRAMITE
<a href="#">20174610094232</a>	<a href="#">2017-11-27 09:46:11.900443</a>	2017	11	19/12/2017	PQRS Página Web	NIVEL CENTRAL	SALIDA	0 EN TRAMITE
<a href="#">20174600097922</a>	<a href="#">11/12/2017 0:00</a>	2017	12	02/01/2018	Mail	NIVEL CENTRAL	OLGA LUCIA RUIZ MORALES	0 EN TRAMITE
<a href="#">20174600080222</a>	<a href="#">19/10/2017 0:00</a>	2017	10	04/12/2017	Mail	NIVEL CENTRAL	EDNA MARIA CAROLINA JARRO FAJARDO	-9 EN TRAMITE

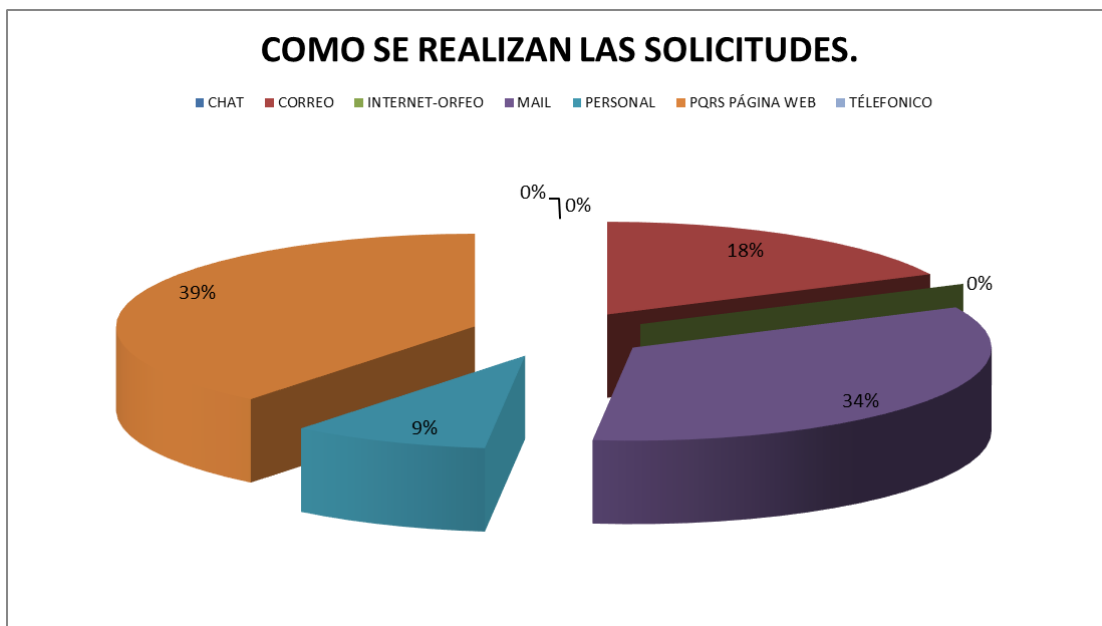
Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





## PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES RECIBIDAS A NIVEL CENTRAL

Del total de las 56 (PQRS Y F) recibidas en nivel central, para el segundo semestre de 2017, que representan el 23,52% del total de las solicitudes recibidas, 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 39% son realizadas por los ciudadanos a través de 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 56 solicitudes 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 51 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 86% y 14% respectivamente.





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

Así mismo, de las cinco (5) solicitudes con estado "EN TRÁMITE", cuatro (4) de ellas se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir respuesta.

Es importante destacar que la solicitud (1) restante se encuentra sin respuesta anexa. La siguiente tabla describe cada una de ellas (pantallazo tomado el 18/12/2017).

Radicado	Fecha Recepción	Fecha Límite	Medio Recepción	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
<a href="#">20174610097882</a>	2017-12-08 09:51:36.655391	02/01/2018	PQRS Página Web	JEFE TEMPORAL TAYRONA		EN TRAMITE
<a href="#">20174610095192</a>	2017-11-29 12:38:36.577788	10/01/2018	PQRS Página Web	JUAN CARLOS MUNAR FERNANDEZ		EN TRAMITE
<a href="#">20174610094232</a>	2017-11-27 09:46:11.900443	19/12/2017	PQRS Página Web	SALIDA		EN TRAMITE
<a href="#">20174600097922</a>	11/12/2017 0:00	02/01/2018	Mail	OLGA LUCIA RUIZ MORALES		EN TRAMITE
<a href="#">20174600080222</a>	19/10/2017 0:00	04/12/2017	Mail	EDNA MARIA CAROLINA JARRO FAJARDO		EN TRAMITE

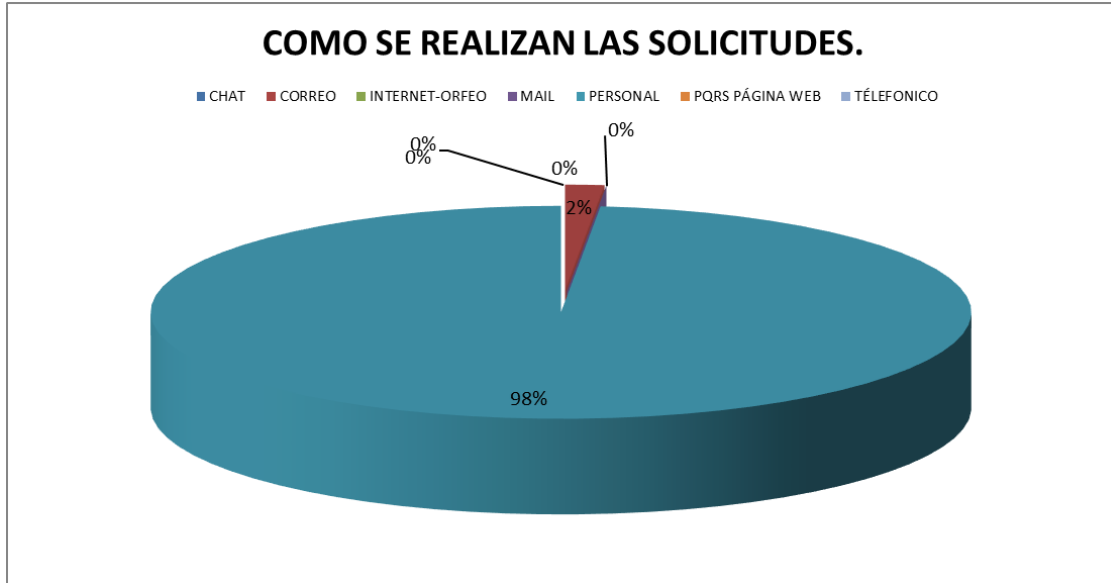
Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

### PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO.

Del total de las 65 (PQRS Y F) recibidas, que representa el 27,31% del total en la Dirección Territorial Pacífico para el segundo semestre de 2017, 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 98% 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 65 solicitudes el 8% se encuentran en trámite de respuesta y el 92% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 59 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.

Así mismo, de las cinco (5) solicitudes con estado "EN TRÁMITE" se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir respuesta. La siguiente tabla describe cada una de ellas (pantallazo tomado el 18/12/2017).



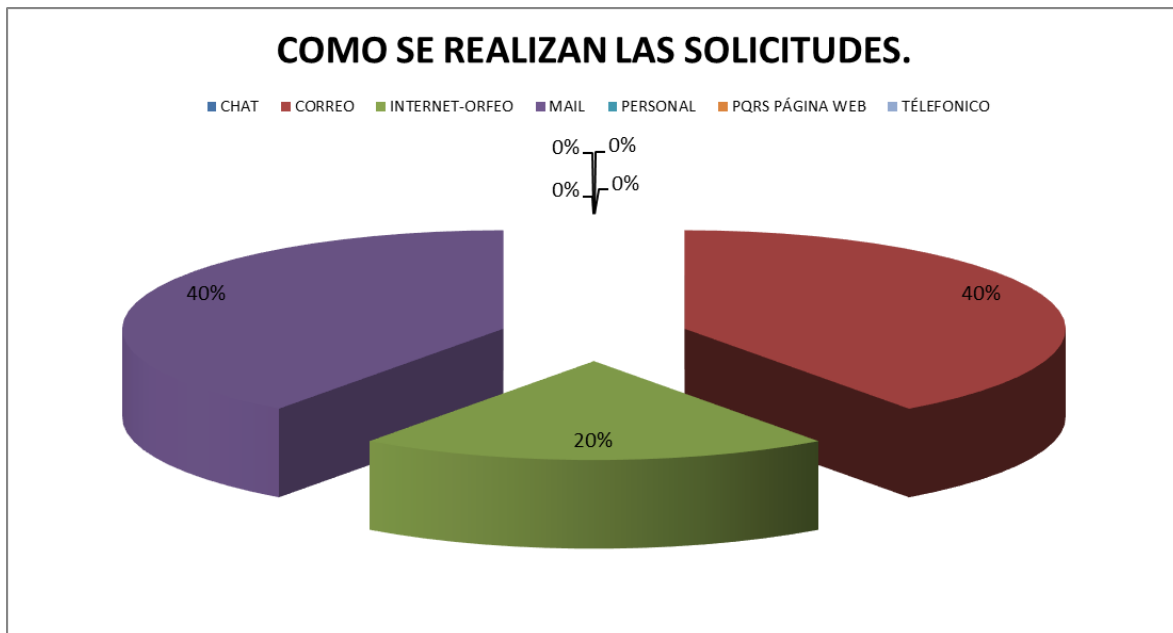


Radicado	Fecha Recepción	Fecha Límite	Medio Recepción	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
<a href="#">20177570026922</a>	14/12/2017 0:00	29/12/2017	Personal	ANDREA JARAMILLO GOMEZ		EN TRAMITE
<a href="#">20177570026432</a>	12/12/2017 0:00	18/01/2018	Personal	JAIME ALEXANDER MILLAN CASTILLO		EN TRAMITE
<a href="#">20177570026392</a>	07/12/2017 0:00	22/12/2017	Personal	EMILIANO ANTONIO MAPE SANCHEZ		EN TRAMITE
<a href="#">20177570026252</a>	01/12/2017 0:00	18/12/2017	Personal	NESTOR JAVIER RONCANCIO		EN TRAMITE
<a href="#">20177570025722</a>	24/11/2017 0:00	07/01/2018	Personal	SALIDA		EN TRAMITE

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

### PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES.

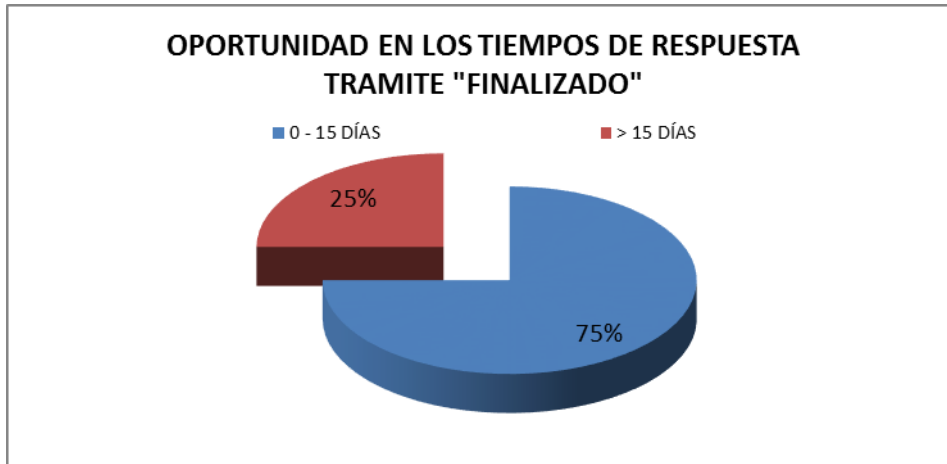
Del total de las 4 (PQRS Y F), es decir el 1,68% recibidas en la Dirección Territorial Andes Nororientales para el segundo semestre de 2017, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 40% 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 4 solicitudes el 100% se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 4 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 75% y 25% respectivamente.

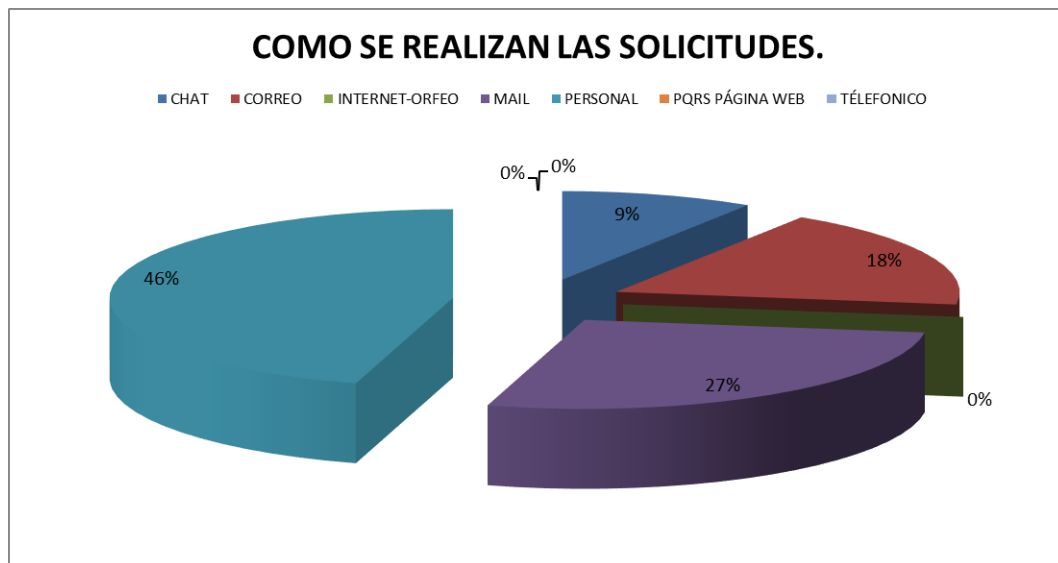




Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

### PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE.

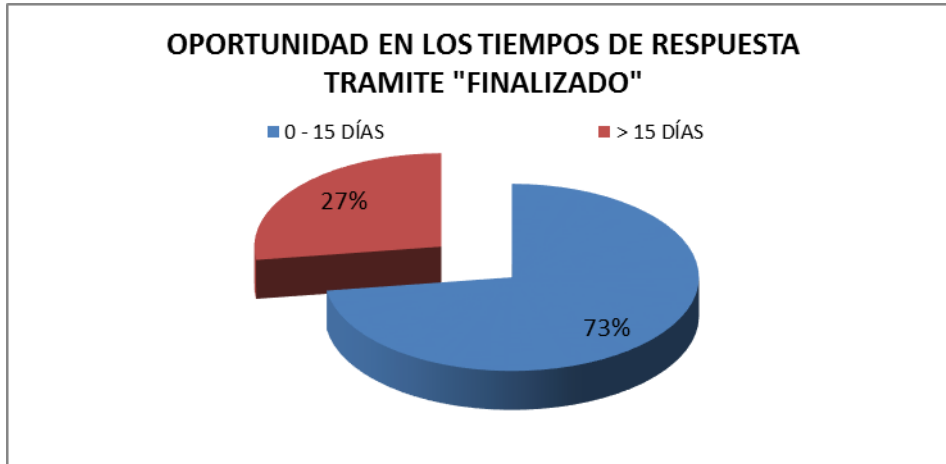
Del total de las 11 (PQRS Y F), es decir el 4,62% recibidas de la Dirección Territorial Caribe para el segundo semestre de 2017, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 46% son realizadas por los ciudadanos 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.



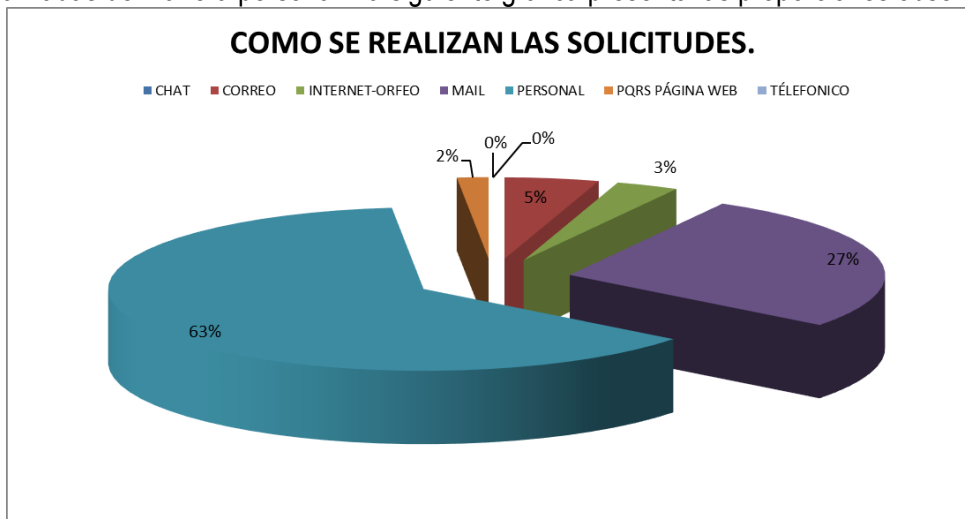
De las 11 solicitudes el 100% se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 11 solicitudes realizadas por los usuarios con estado "FINALIZADO" se encuentra en el rango de 0 a 15 días y mayor de 15 días, con el 73% y 27% respectivamente.



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

### PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUÍA.

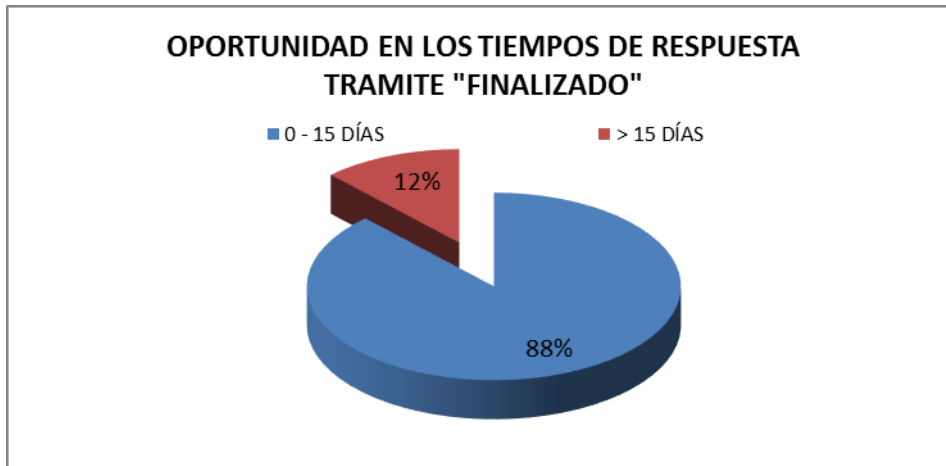
Del total de las 62 (PQRS Y F), o sea el 26,05% del total recibidas en la Dirección Territorial Orinoquía para el segundo semestre de 2017, se puede observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, fueron ingresadas al sistema gestor documental ORFEO. Así mismo, de las solicitudes en mención, el 63% 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.



De las 62 solicitudes, el 6% se encuentran en trámite de respuesta y el 94% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 58 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 88% y 12% respectivamente.



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

Así mismo, de las cuatro (4) solicitudes con estado "EN TRÁMITE" se encuentran dentro del tiempo establecido para emitir respuesta. La siguiente tabla describe cada una de ellas (pantallazo tomado el 18/12/2017).

Radicado	Fecha Recepción	Fecha Limite	Medio Recepción	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
<a href="#">20177200002952</a>	<a href="#">05/12/2017 0:00</a>	20/12/2017	Personal	MARIA TERESA SIERRA QUINTERO		EN TRAMITE
<a href="#">20177200002912</a>	<a href="#">01/12/2017 0:00</a>	18/12/2017	Personal	MARIA TERESA SIERRA QUINTERO		EN TRAMITE
<a href="#">20177060013912</a>	<a href="#">14/12/2017 0:00</a>	29/12/2017	Personal	MARIA TERESA SIERRA QUINTERO		EN TRAMITE
<a href="#">20177060013742</a>	<a href="#">13/12/2017 0:00</a>	28/12/2017	Mail	DIANA PATRICIA HERNANDEZ BONILLA		EN TRAMITE

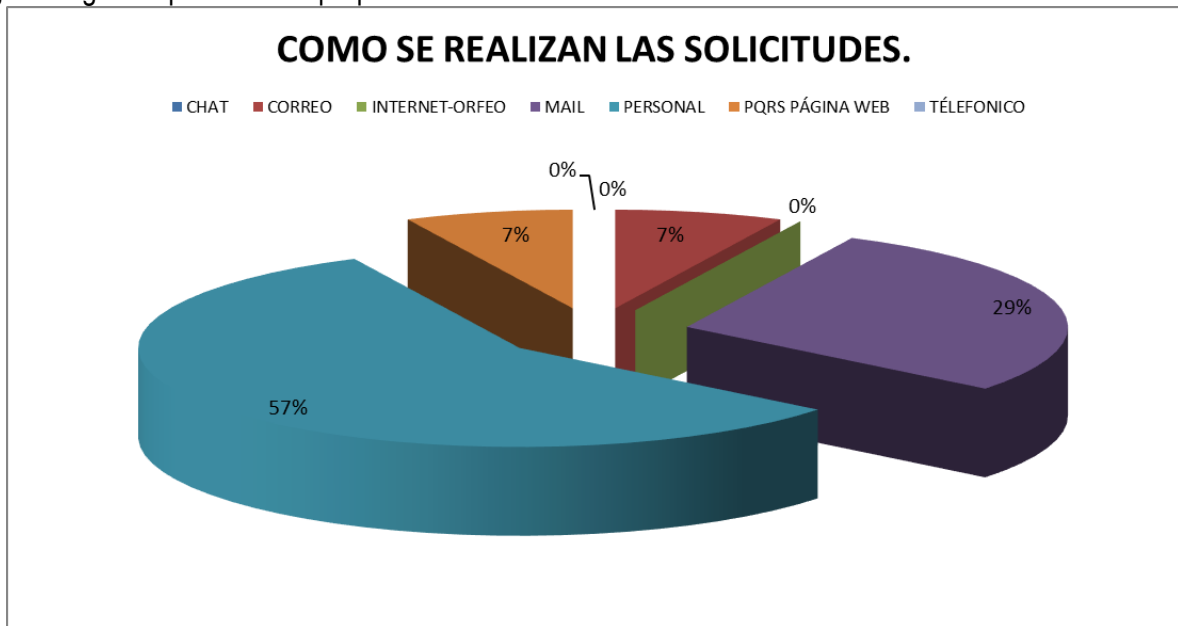
Fuente: Elaborado por el GCI, con base en la información recibida del Sistema de Gestión Documental ORFEO.





### PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES.

Del total de las 14 (PQRS Y F), es decir el 5,88% recibidas en la Dirección Territorial Andes Occidentales para el segundo semestre de 2017 (01 de julio al 18 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 57% son realizadas por los ciudadanos personalmente y 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 14 solicitudes, el 7% se encuentran en trámite de respuesta y el 93% con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 13 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 92% y 8% respectivamente.





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

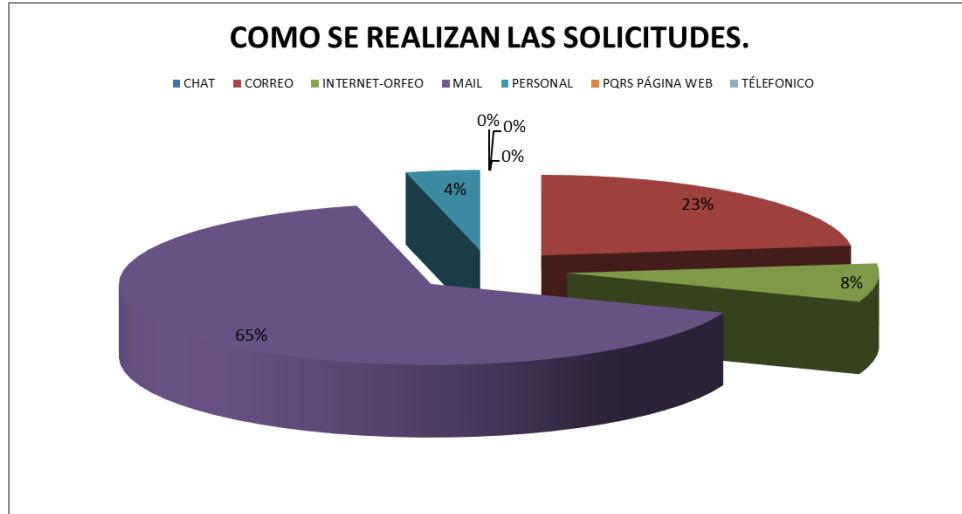
Así mismo, una (1) solicitud con estado "SALIDA" se encuentra sin fecha de cierre. La siguiente tabla describe cada una de ellas (pantallazo tomado el 18/12/2017).

Radicado	Fecha Recepción	Fecha Limite	Medio Recepción	Responsable	Fecha Respuesta	Estado
<a href="#">20176260001732</a>	<a href="#">22/11/2017 0:00</a>	14/12/2017	Personal	SALIDA		TRAMITE

### PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES RECIBIDAS DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONÍA.

Del total de las 26 (PQRS Y F) recibidas en la Dirección Territorial Amazonía, que representan el 10,92% del total para el segundo semestre de 2017, 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 65% 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 26 solicitudes el 100% se encuentran con respuesta definitiva. Se puede observar que la oportunidad en los tiempos de respuesta para las 26 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 96% y 4% respectivamente.



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







### ACCIONES DE MEJORA:

- Realizar seguimiento a la matriz del sistema gestor documental ORFEO para los radicados que presentan aviso de "SALIDA", sin fecha de respuesta.

Como estrategia institucional de lucha contra la corrupción se ha establecido que Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC 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 2017, 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 julio a diciembre de 2017.

**Componente 4 - Servicio 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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017		
<b>COMPONENTE:</b> Servicio al Ciudadano		
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Subcomponente 4 Normativo y procedimental		
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2017





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

**COMPONENTE:** Servicio al Ciudadano

**SUBCOMPONENTE:** Subcomponente 4  
Normativo y procedimental

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2017
4.1	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 con asesoría de la Oficina Asesora Jurídica	SAF: Dentro del instructivo PQRS se incluyó en el numeral 7 el tema de atención prioritaria. (ANEXO 12) OAJ: el 6 de septiembre de 2017 se participó con la GPC en reunión de seguimiento a compromisos. Se revisó el Manual de Protección de Datos Personales ubicado en la página web donde se estableció que se incluirá en el numeral 15, lo relacionado con la Priorización de las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, al 30 de noviembre 2017. Actividad a cargo de GPC. La OAJ prestó apoyo en la revisión.
4.2	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora de Planeación y Control Interno	SAF: Se presentó informe de PQRS en revisión por la Dirección, identificando oportunidades mejora para dar respuesta oportuna a los usuarios y de esta mejora fortalecer la presentación del servicio. . (ANEXO 10 Y ANEXO 13)
4.3	Sistematizar el proceso para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos al usuario externo	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, con apoyo de Grupo de Procesos Corporativos	No se reportaron avances.
4.4	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Grupo de Procesos Corporativos-Direcciones Territoriales	SAF: El registro de ciudadanos atendidos se lleva a nivel nacional, el cual se ha ido consolidando de acuerdo con los informes remitidos por las DT'S (ANEXO 14) DTAM: Aun cuando no se tiene un sistema de entrega de turnos, a través del Grupo de Procesos Corporativos se generaron formatos para consolidar la atención presencial y telefónica; sin embargo no es mucha la muestra recogida dado que en este momento no se tiene prestación de servicios ecoturísticos en las áreas protegidas de la DTAM. Anexo 1 Reportes atención al usuario a nivel central septiembre. Anexo 2 Reportes atención al usuario a nivel central octubre. Anexo 10 Control_ llamadas ORITO. Anexo 11 Control_ llamadas Churumbelos. Anexo 12 Control_ llamadas septiembre Amacayacu. Anexo 13 Control_ llamadas ALTO FRAGUA. Anexo 15 Formato _atención al ciudadano Alto Fragua. Anexo 16 Formato atención al ciudadano septiembre Amacayacu. Anexo 17 Formato atención al ciudadano septiembre chiribiquete. Anexo 18 Formato





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

**COMPONENTE:** Servicio al Ciudadano

**SUBCOMPONENTE:** Subcomponente 4  
Normativo y procedimental

	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2017
			<p>Atención al Ciudadano septiembre Churumbelos. Anexo 19 Formato Atención al ciudadano Septiembre Nukak. Anexo 20 Formato Atención al ciudadano Septiembre Orito.</p> <p>DTAO: Se lleva un registro de ciudadanos atendidos en la Dirección territorial, en forma presencial y telefónica. Evidencia 4.4: consolidado registro de usuarios Parques Nacionales Naturales de Colombia, septiembre a diciembre de 2017.</p> <p>DTOR: 1. Se llevó el registró de usuarios atendidos de manera presencial y telefónica en la Dirección Territorial Orinoquia. (Anexo 12. Registro atención presencial y Anexo 13. Control de atención usuario vía telefónica).</p> <p>DTPA: A partir de septiembre de 2017 se lleva un registro de todos los ciudadanos atendidos en la Dirección Territorial Pacífico, vía telefónica y presencial.</p> <p>La evidencia fue compartida via email, el 7 de diciembre, a la persona encargada del Grupo de Procesos Corporativos. Archivo "Control de llamadas".</p>
4.5	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Grupo de Gestión Humana con el apoyo del Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental.	GCEA: Se diseñó con el GPC una campaña de atención al ciudadano que está lista para lanzar el próximo año. Ya se entregó las impresiones necesarias para la campaña.
4.6	Identificar las bases de datos personales y realizar el registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio.	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora Jurídica, líder de seguridad de información, Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones	<p>SAF: GPC: Se realizó reunión con OAJ, OAP y GSIR con el fin de revisar el proceso de registro de Bases de Datos el día 8 de noviembre de 2017, en la cual se decidió iniciar con el reporte de las BD que manejan las DT's y los grupos en Nivel Central, para lo cual se remitirán memorandos, solicitando el reporte de qué BD maneja cada DT y Grupo, además de un formato en el cual esta información debe ser consolidada, esto fue elaborado por el GPC. (Posteriormente se remitió a la OAP para que ellos lo envíen a la Dirección, y desde allí sean enviados. (ANEXO 15, 16, 17 y 18).</p> <p>OAJ: La OAJ participó en la reunión del día 8 de noviembre de 2017 en la que se hizo evaluación a compromisos del tema de base de datos personales. El seguimiento fue liderado por ERNESTO BERMUDEZ de la OAP quien se encargó de levantar acta de la reunión. Se solicitó ajustar el plazo ya que conforme al</p>





Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Control Interno



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

**COMPONENTE:** Servicio al Ciudadano

**SUBCOMPONENTE:** Subcomponente 4  
Normativo y procedimental

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2017
			decreto 1074 de 2015 el plazo para el registro de las bases de datos para las entidades públicas se amplió para el 31 de enero de 2019.
4.7	Implementar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Grupo de Procesos Corporativos, Jurídica, Gestión Humana	OAJ: La OAJ apoyó en la revisión de la presentación de power point relacionada con la capacitación a los líderes de servicio al ciudadano en el tema de protección de datos. La misma fue enviada al GPC para lo de su competencia. SAF: Se elaboró presentación con el apoyo de la OAJ y se está a la espera de realizar las capacitaciones virtuales. (ANEXO 19).



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3451  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



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 (PQRS Y F), 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 debe contestar al usuario que dichas solicitud se encuentra en trámite.

Se verificó la realización de actividades, con el fin de mejorar los mecanismos vigentes de ingreso y consulta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones 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 los Decretos 2641 de diciembre 17/12, y 124 de enero 26/16.

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

**NÉSTOR FABIO MARTÍNEZ PÁEZ**  
Contratista – Grupo de Control Interno

**MIREYA CUBILLOS CUELLAR**  
Coordinadora Grupo de Control Interno (E)



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3451  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)