



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

**PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL**

GRUPO DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS-PQRSD- VIGENCIA: DEL 01 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO 2019**

Bogotá D.C., 30 de septiembre de 2019



**El ambiente
es de todos**

MinAmbiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

INTRODUCCIÓN

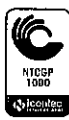
El presente informe tiene como finalidad mostrar el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por las dependencias del Nivel Central y en las Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de agosto de 2019, con el fin de formular las recomendaciones a la Dirección General y al responsable del proceso, tendiente al mejoramiento continuo de la Entidad, y con ellas, fortalecer la confianza del ciudadano en las instituciones públicas, en especial lo relacionado con PNNC.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El Grupo de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" y la Ley 1755 de 2015, "por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", normas que buscan garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, en lo relacionado a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-, para lo cual se informa que en el portal <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos/>, se encuentra disponible la información correspondiente.

De acuerdo a los datos tomados del Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período del 01 de julio al 31 de agosto de 2019, se recibieron 263 solicitudes de acceso a la información pública administrada por la Entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las Unidades de Decisión a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

Para el seguimiento de las respuestas de las PQRSD recibidas desde el 01 de julio al 31 de agosto de 2019, se ha tenido en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente de acuerdo a la clase de petición, así:



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
Derecho de Petición de Interés General o Particular	General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario. Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Queja	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
Reclamo	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
Solicitud de Información	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Consulta	La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa.	Ley 1755 de 2015	30 días hábiles
Denuncia	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Peticiones del Congreso	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.	Ley 5 de 1992	5 días hábiles
Felicitación	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo datos personales	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012,	15 días hábiles
Consulta datos personales	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	10 días hábiles

Tabla No. 1 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.



El ambiente es de todos

Mirando al futuro



GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Para el presente informe se realizó la verificación de las siguientes variables:

1. Modalidad de petición.
2. Medio de recepción.
3. Por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Seguimiento a las respuestas de PQRSD.

1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

MODALIDADES DE PETICION	PQRSD RECIBIDAS	PARTICIPACION %
Solicitudes	61	23%
Peticiones entre Entidades	50	19%
Consulta	38	14%
Peticiones de Interés general o particular	36	14%
Otro	32	12%
Denuncias	14	5%
Queja	10	4%
Reclamo	10	4%
Sugerencias	10	4%
Felicitación	2	1%
Total	263	100%

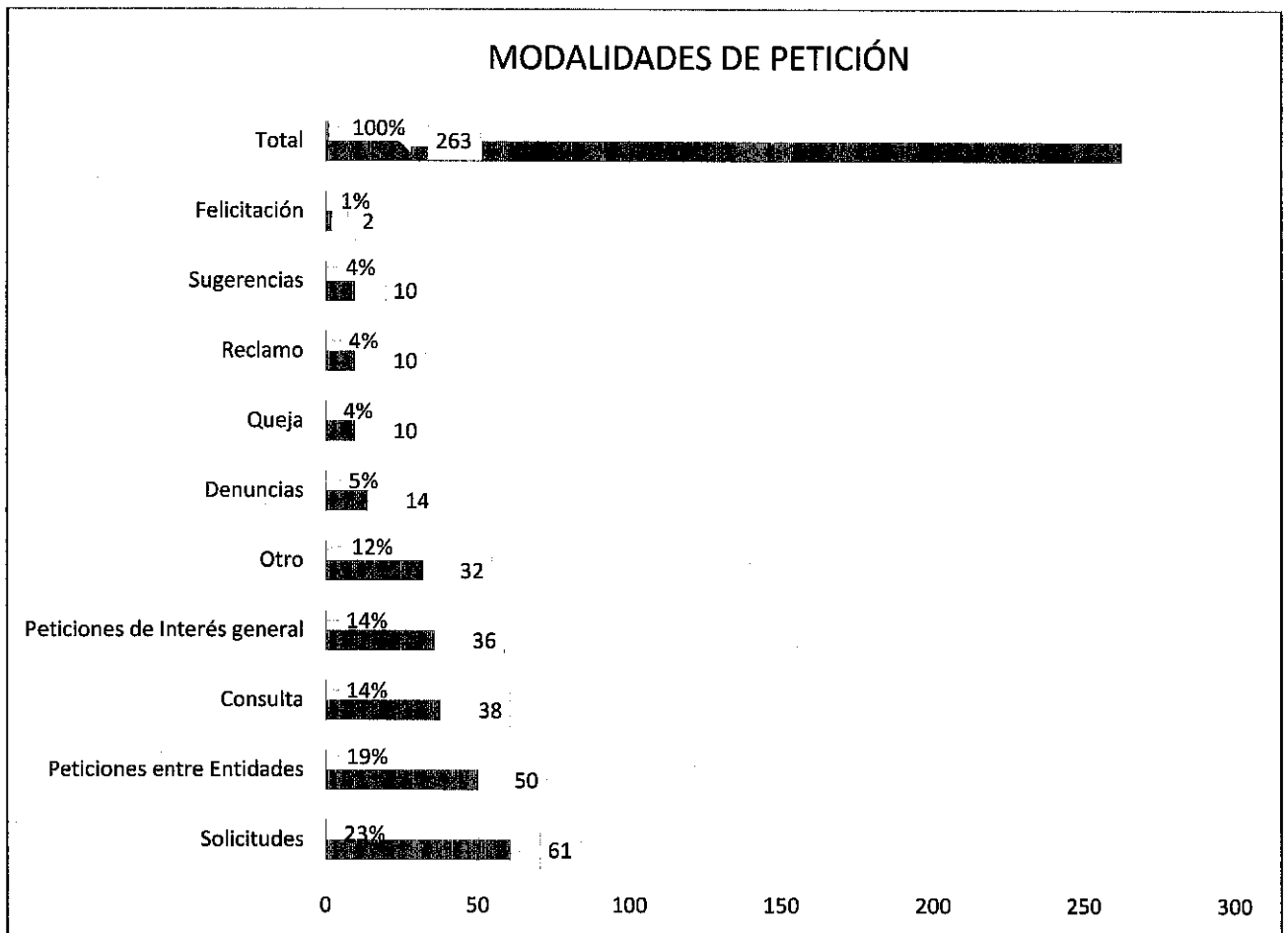
Tabla No 2 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos



El ambiente
es de todos

Milenario

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De lo anterior, se deduce que las modalidades que más se recibieron fueron las solicitudes con 61 casos que representaron el 23%, seguido de peticiones entre entidades con 50 casos, equivalentes al 19%; la consulta con 38 casos equivalentes al 14%, las peticiones de interés general o particular con 36 casos, las cuales equivalen al 14%; otro con 32 casos los cuales equivalen al 12%; las denuncias 14 casos, con el 5%, 10 casos de queja con el 4%; los reclamos con 10 casos que representaron el 4%; las sugerencias 10 casos, con el 4%, y 2 casos de felicitación, con el 1%, respectivamente.



El ambiente
es de todos

Mina Ambiente

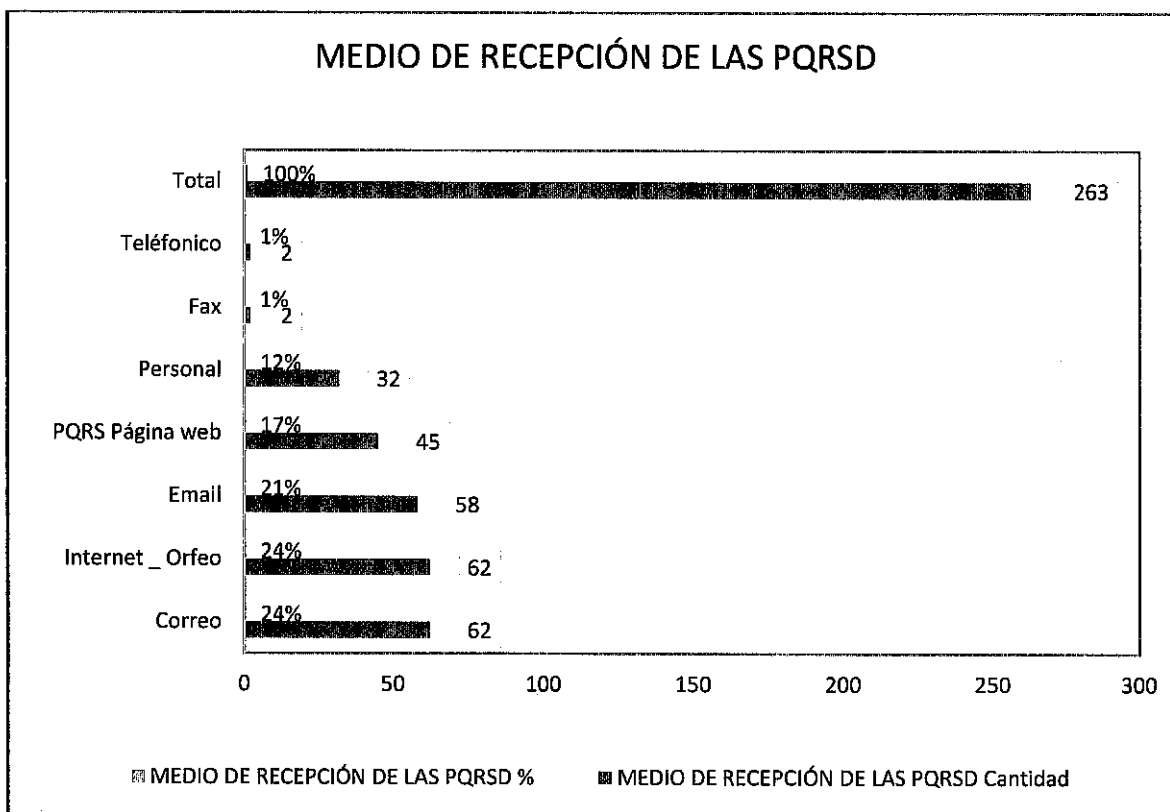
GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

2. PQRS RECIBIDAS POR LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN PUESTOS AL SERVICIO

MEDIO DE RECEPCIÓN	PQRS RECIBIDAS	PARTICIPACION %
Correo	62	24%
Internet-Orfeo	62	24%
Email	58	21%
PQRS página Web	45	17%
Personal	32	12%
Fax	2	1%
Telefónico	2	1%
Total	263	100%



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos



El ambiente es de todos

Mintambiente



GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

El medio de recepción más utilizado fue el correo con 62 radicados, que equivalen al 24%, e internet-Orfeo con 62 radicados, los cuales corresponden al 24%, email con 58 casos, equivalentes al 21%, PQRS página web con 45 casos, con el 17%, personal con 32 casos equivalentes al 1%, fax 2 casos equivalente al 1% y teléfono 2 casos con el 1% respectivamente.

3. PQRSD ASIGNADAS AL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES

UNIDADES DE DECISIÓN	PQRSD RECIBIDAS	PARTICIPACION %
Dirección Territorial Orinoquía -DTOR	96	37%
Dirección Territorial Andes Occidentales -DTAO-	48	18%
Dirección Territorial Pacífico -DTPA-	47	18%
Nivel Central -NC	36	13%
Dirección Territorial Caribe -DTCA-	19	7%
Dirección Territorial Amazonía -DTAM-	12	5%
Traslado por Competencia	3	1%
Dirección Territorial Andes Nororientales -DTAN-	2	1%
Total	263	100,%

Tabla No 4 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

A continuación se presenta la gráfica de distribución porcentual por Unidad de Decisión:



El ambiente
es de todos

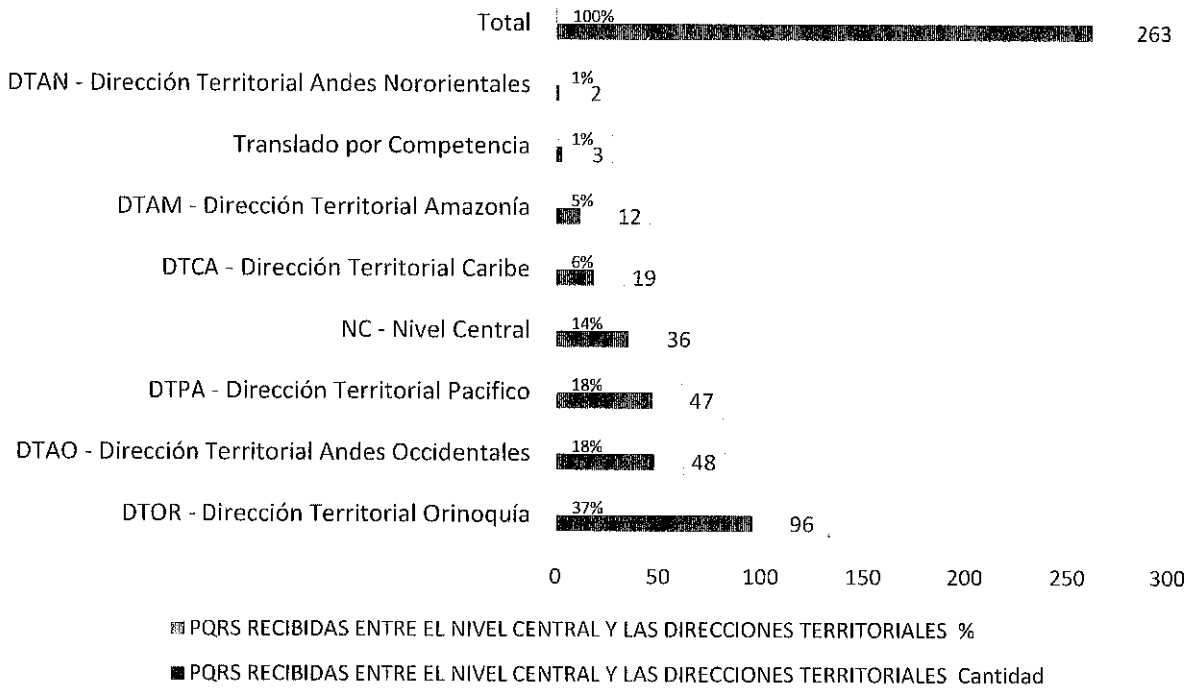
Mi ambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL NIVEL CENTRAL Y LAS DIRECCIONES TERRITORIALES



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

En la Dirección Territorial Orinoquía con el 37%, las cuales corresponden a 96 solicitudes, se ha concentrado el mayor porcentaje de PQRS; seguido de la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 18%, las cuales corresponden a 47 solicitudes; Nivel Central con 14%, con 36 solicitudes; Dirección Territorial Caribe con un 6%, con 19 solicitudes; Dirección Territorial Amazonía con 5%, con 12 solicitudes; traslado por competencias con 1% , con 3 solicitudes y solo 2 PQRS recibida en la Dirección Territorial Andes Nororientales para un 1% respectivamente.



El ambiente es de todos

Vivir Ambiente



GRUPO DE CONTROL INTERNO
 Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
 Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

ESTADO DE RESPUESTAS		
ESTADO	CANTIDAD	PROCENTAJE %
Finalizado	257	98%
En trámite	6	2%
Total	263	100%

Tabla No 5 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Dado lo anterior, se evidencia que de las 263 solicitudes radicadas, el 98 % que corresponden a 257 PQRSD fueron contestadas en los tiempos y dando cumplimiento a la normativa vigente.

El 2% que corresponde a 6 radicados de PQRSD, según la matriz estadística (01 julio a 31 agosto de 2019) se encuentran en trámite, de acuerdo con la información del sistema; una vez efectuado el seguimiento a estos 6 radicados que no han finalizado encontramos que al día de hoy (19 de septiembre de 2019), estos se encuentran en los términos legales, los cuales no generan alertas.

CONCLUSIONES

- Comparando las fechas de análisis desde el 01 de julio al 31 de agosto de 2019 con el rango del año inmediatamente anterior del 01 de julio al 31 agosto de 2018, se ha incrementado el número de peticiones en la Entidad en un 35% pasando de un total de 195 a 263 requerimientos.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de julio al 31 de agosto de 2019, fueron los medios de recepción correo e internet-orfeo con 62 solicitudes igualmente.
- El 37% de las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir 96 casos fueron recibidas en la Dirección Territorial Orinoquía.
- Efectuado el seguimiento a los (6) seis documentos radicados extemporáneos que aparecen en color rosado en la matriz estadística de Orfeo (01 de julio a 31 de agosto de 2019) hubo la necesidad de hacer



El ambiente
es de todos

Mira tu balance



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

seguimiento con el Grupo de Procesos Corporativos, de lo cual se concluyó que estos están en tiempo para proyectar la respuesta, a continuación se relacionan los tiempos de respuesta, así:

1. Radicado No 20197570017102 de fecha 27/08/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: "Aún se encuentra en trámite dentro de los términos. La fecha límite es el 08 octubre de 2019".
2. Radicado No 20197570016892 de fecha 23/08/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: "Aún se encuentra en trámite dentro de los términos. La fecha límite es el 04 octubre de 2019".
3. Radicado No 20197570016822 de fecha 27/08/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: "Aún se encuentra en trámite dentro de los términos. La fecha límite es el 03 octubre de 2019".
4. Radicado No 20197570016802 de fecha 22/08/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: "Aún se encuentra en trámite dentro de los términos. La fecha límite es el 03 octubre de 2019".
5. Radicado No 20197570002162 de fecha 22/08/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: "Aún se encuentra en trámite dentro de los términos. La fecha límite es el 10 octubre de 2019".
6. Radicado No 20197570008892 de fecha 13/08/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: "Aún se encuentra en trámite dentro de los términos. La fecha límite es el 25 septiembre de 2019".

RECOMENDACIONES

- El Grupo de Procesos Corporativos debe seguir socializando a las dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales el procedimiento "AU_PR_02, versión 8, vigente desde el 06 Julio de 2018" de Parques Nacionales de Colombia, para la aplicación de términos próximos a vencerse en el Orfeo o en su efecto generar alertas y darle aviso a las unidades de decisión antes de vencerse.
- El Grupo de Procesos Corporativos debe continuar con su Plan de Capacitación y Reinducción a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, en lo que atañe al manejo del Gestor Documental Orfeo, con un cronograma definido para la vigencia 2019, esto con el objeto de que los responsables del sistema apliquen de manera eficiente y productiva la herramienta documental.
- Se debe mejorar la herramienta empleada por PNNC (reporte Orfeo) para las siguientes situaciones



El ambiente
es de todos

Minambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

- Definir cada una de las expresiones utilizadas para la recepción de las peticiones: Mail, Correo, Otro, con el fin de que estos sean claros para el lector de la matriz, así como la incidencia que el concepto puede tener frente el alto porcentaje de peticiones clasificadas como otros.
- Se solicita el ajuste a la herramienta para un control adecuado de las fechas y número de días para la respuesta.

Aprobado por

GLADYS ESPITIA PEÑA
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaboró: Robert Aurelio Mendoza Prieto



**El ambiente
es de todos**

Ministerio del Ambiente

GRUPO DE CONTROL INTERNO
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3450 -3491
www.parquesnacionales.gov.co

