



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA  
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
Y DENUNCIAS-PQRS- VIGENCIA: DEL 01 DE DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2019

Bogotá D.C., 27 enero de 2020



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](http://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 diciembre al 31 de diciembre 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 diciembre al 31 de diciembre de 2019, se recibieron 32 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 diciembre al 31 de diciembre 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](http://www.parquesnacionales.gov.co)



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
<b>Derecho de Petición de Interés General o Particular</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Queja</b>	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo</b>	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	<b>15 días hábiles</b>
<b>Solicitud de Información</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Consulta</b>	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	<b>30 días hábiles</b>
<b>Denuncia</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Peticiones entre autoridades</b>	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	<b>10 días hábiles</b>
<b>Peticiones del Congreso</b>	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	<b>5 días hábiles</b>
<b>Felicitación</b>	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	<b>15 días hábiles</b>
<b>Reclamo datos personales</b>	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,	<b>15 días hábiles</b>
<b>Consulta datos personales</b>	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	<b>10 días hábiles</b>

Tabla No. 1 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.



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 - 3490  
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	11	34%
Consulta	10	31%
Otro	3	9%
Peticiones entre Entidades	2	6%
Sugerencias	2	6%
Reclamo	2	6%
Peticiones de Interés general o particular	1	3%
Queja	1	3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Tabla No 2 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos



El ambiente  
es de todos

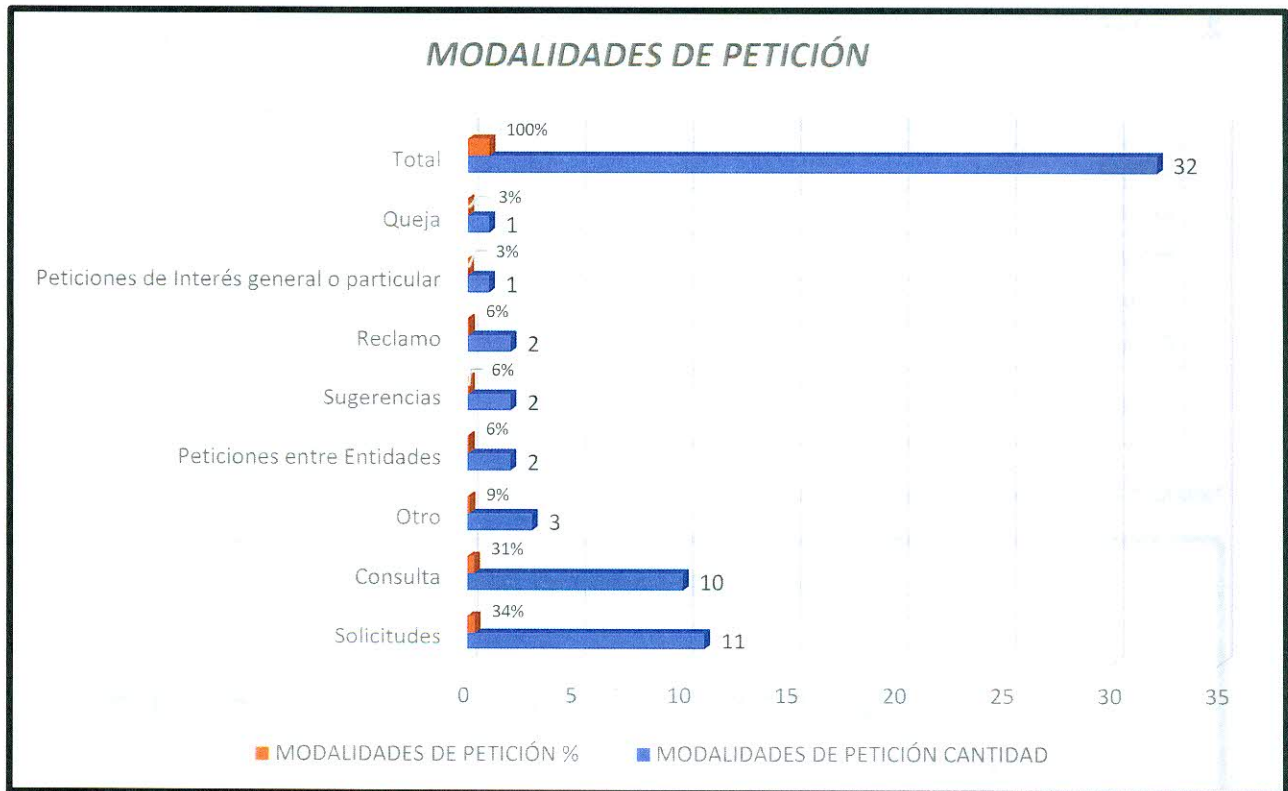
Minambiente

#### 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](http://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 11 casos que representaron el 34%; seguido de las consultas con 10 casos, equivalentes al 31%; otro con 3 casos equivalentes al 9%; las peticiones entre entidades con 2 casos, las cuales equivalen al 6%; las sugerencias con 2 casos, con el 6%; el reclamo con 2 casos, que equivale al 6%, las peticiones de interés general o particular con 1 caso, los cuales equivalen al 3%; y la queja con 1 caso que equivale al 3% respectivamente



El ambiente  
es de todos

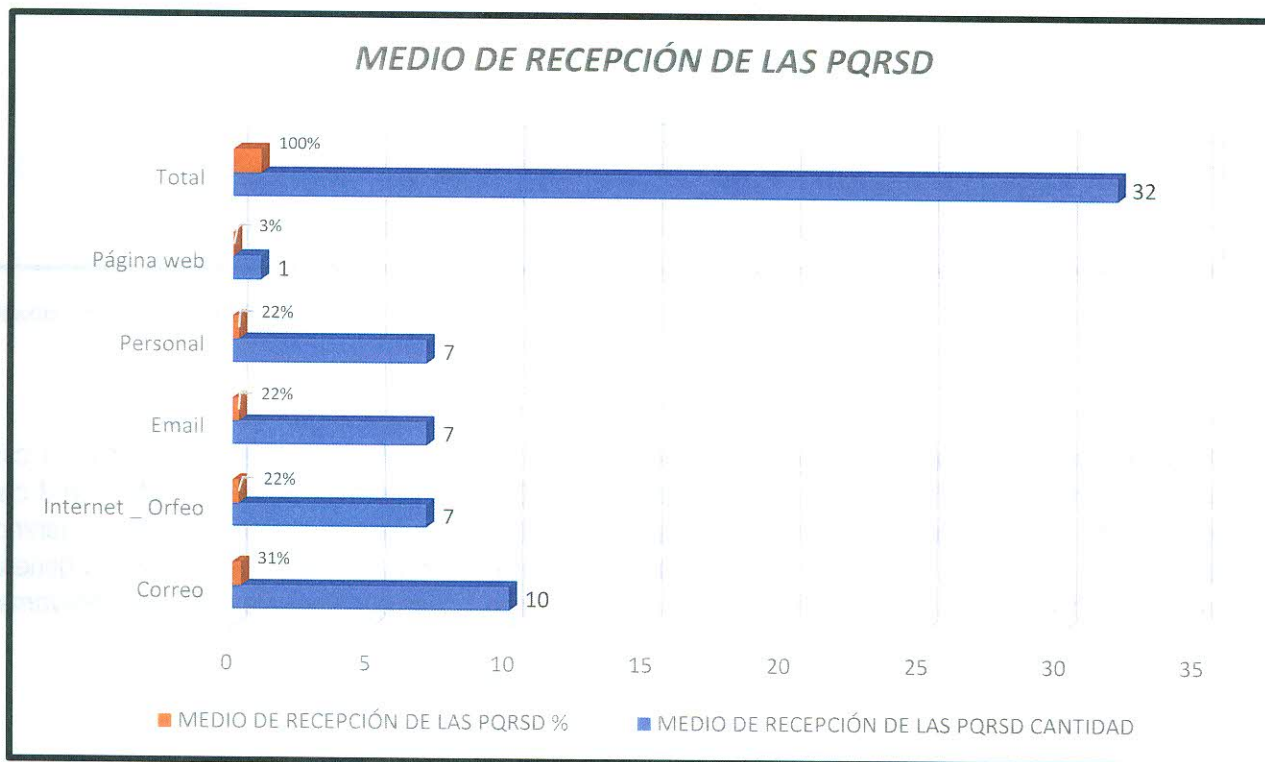
Minambiente



## 2. PQRSD RECIBIDAS POR LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN PUESTOS AL SERVICIO

MEDIO DE RECEPCIÓN	PQRSD RECIBIDAS	PARTICIPACION %
Correo	10	31%
Internet-Orfeo	7	22%
Email	7	22%
Personal	7	22%
Página web	1	3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Tabla No 3 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

El medio de recepción más utilizado fue el correo con 10 radicados, que equivalen al 31%, luego el Internet-Orfeo con 7 radicados, email con 7 radicados, los cuales corresponden al 22%, personal con 7 casos, equivalentes al 22%, página web con 1 caso equivalentes al 3%, respectivamente.

### 3. PQRSD ASIGNADAS AL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES

UNIDADES DE DECISIÓN	PQRSD RECIBIDAS	PARTICIPACN %
Nivel Central -NC	10	31%
Dirección Territorial Orinoquía	9	28%
Dirección Territorial Andes Occidentales	6	19%
Dirección Territorial Amazonía	3	9%
Dirección Territorial Pacífico	2	6%
Dirección Territorial Caribe	2	6%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Tabla No 4 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

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



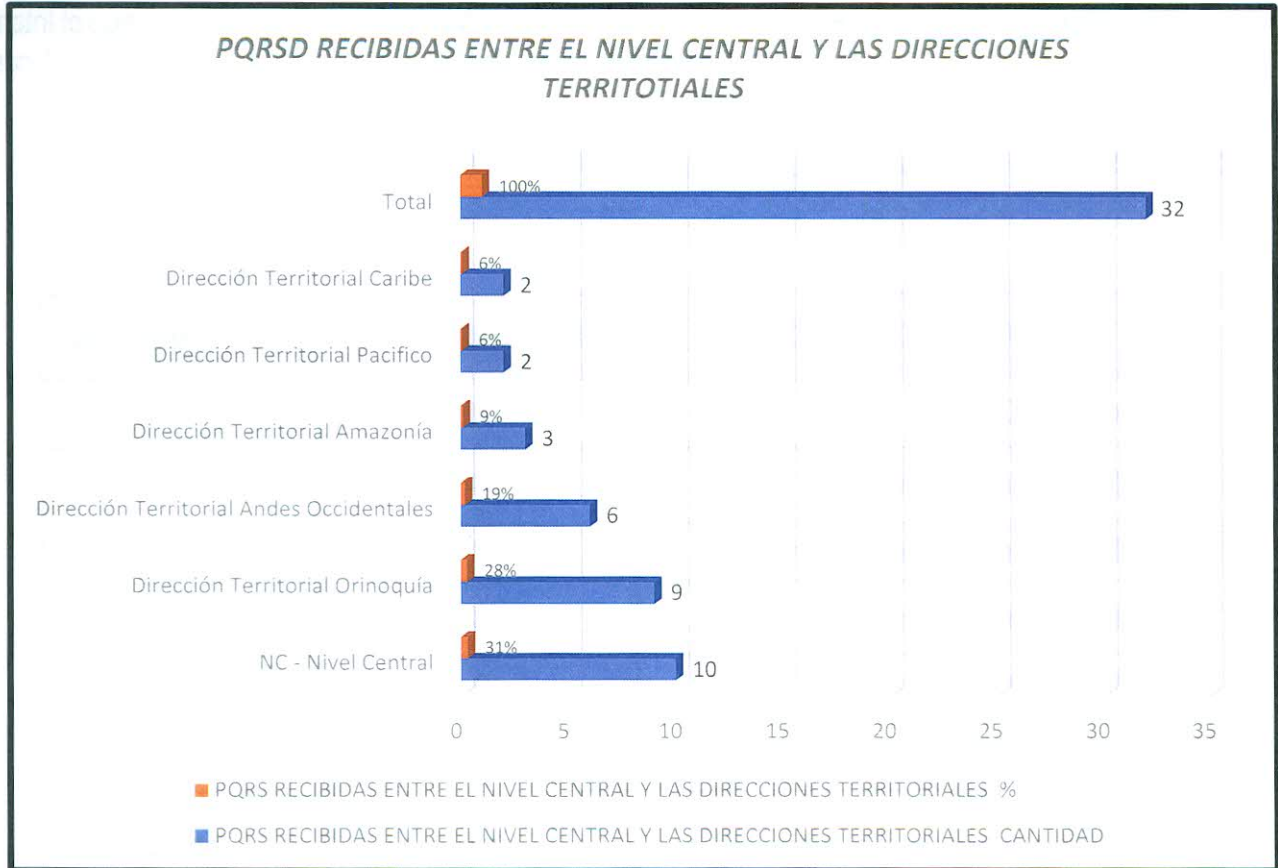
El ambiente  
es de todos

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



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

En la gráfica estadística observamos que el Nivel Central en Bogotá fue la dirección que más radicados recibió con el 31%, las cuales corresponden a 10 solicitudes, donde se concentra el mayor porcentaje de PQRS; seguido de la Dirección Territorial Orinoquía con el 28%, las cuales corresponden a 9 solicitudes; Dirección Territorial Andes Occidentales con 19% con 6 casos; Dirección Territorial Amazonía con 9%, con 3 solicitudes; Dirección Territorial Pacífico con 6%, con 2 solicitudes; Dirección Territorial Caribe con un 6%, con 2 solicitudes; respectivamente.



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](http://www.parquesnacionales.gov.co)

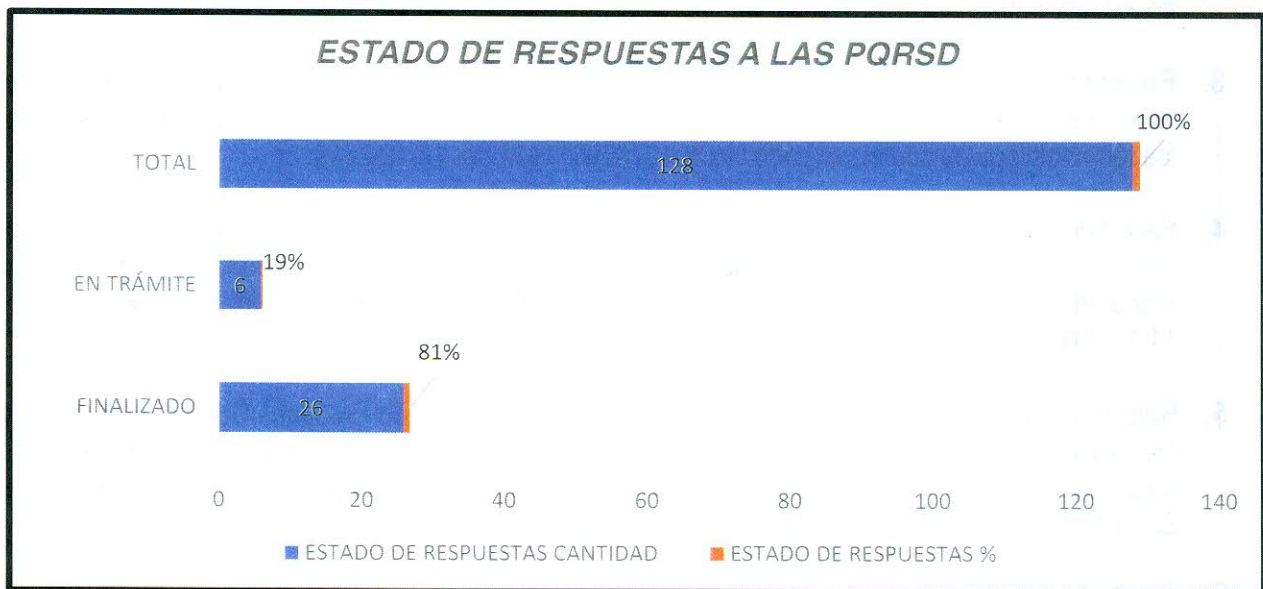




#### 4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

ESTADO DE RESPUESTAS		
ESTADO	CANTIDAD	PROCENTAJE %
Finalizado	26	81%
En trámite	6	19%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Tabla No 5 Fuente: Grupo de Procesos Corporativos



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Dado lo anterior, se evidencia que de las 32 solicitudes radicadas, el 81 % que corresponden a 26 PQRSD fueron contestadas en los tiempos, dando cumplimiento a la normativa vigente, y un 19% que corresponden a 6 radicados, están por dárseles respuesta.



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](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

En el seguimiento a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD (01 diciembre a 31 diciembre de 2019) encontramos 6 (seis) radicados que se encuentran pendientes de contestar, de acuerdo con la información del sistema; una vez efectuado el seguimiento a estos 6 radicados que no han finalizado su trámite, los cuales se encuentran en los términos legales, los cuales no generan alertas.

A continuación se relacionan los radicados pendientes de respuesta de los cuales se concluyó que estos están en tiempo para proyectar la respuesta, a continuación se relacionan los tiempos de respuesta, así:

1. Radicado No 20197570025792 de fecha 28/11/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: *"Su fecha de vencimiento es el 19 de diciembre, por lo cual se encuentra dentro de los términos de respuesta"*. Se da respuesta en los términos legales con el radicado No 20197660011521 del 18/12/2019.
2. Radicado No 20197570025772 de fecha 28/11/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: *"Se vence el 08 de enero de 2020, se encuentra dentro de los términos de respuesta"*. Se da respuesta en los términos legales con el radicado No 20207660000041 del 08/01/2020.
3. Radicado No 20197570025702 de fecha 27/11/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: *"Vence el 18 de diciembre, aún se encuentra dentro de los términos de respuesta"*. Se da respuesta en los términos legales con el radicado No 20197660011411 del 17/12/2019.
4. Radicado No 20197570025572 de fecha 25/11/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: *"Su fecha de vencimiento es el 16 de diciembre, por lo cual se encuentra dentro de los términos de respuesta"*. Se da respuesta en los términos legales con el radicado No 20197660011341 del 11/12/2019.
5. Radicado No 20197570025562 de fecha 25/11/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: *"Su fecha de vencimiento es el 05 de enero de 2020, por lo cual se encuentra dentro de los términos de respuesta"*. Se da respuesta en los términos legales con el radicado No 20197660030473 del 25/11/2019.
6. Radicado No 20197570024222 de fecha 05/11/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: *"Su fecha de vencimiento es el 18 de diciembre, por lo cual se encuentra dentro de los términos de respuesta"*. Se da respuesta en los términos legales con el radicado No 20197660011761 del 20/12/2019.
7. Radicado No 20197060009582 de fecha 29/11/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta:



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](http://www.parquesnacionales.gov.co)



“Su fecha de vencimiento es el 13 de diciembre, por lo cual se encuentra dentro de los términos de respuesta”. Se da respuesta en los términos legales con el radicado No 20192400079801 del 12/12/2019.

8. Radicado No 20194600101272 de fecha 15/11/2019, el Grupo de Procesos Corporativos manifiesta: “Su fecha de vencimiento es el 13 de diciembre, por lo cual se encuentra dentro de los términos de respuesta”. Se da respuesta en los términos legales con el correo corporativo de SF La Corota del 15/11/2019 “Solicitud de visita pedagógica”.

### **CONCLUSIONES**

- Comparando las fechas de análisis desde el 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2019 con el rango del año inmediatamente anterior del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2018, se ha incrementado el número de peticiones en la Entidad en un 12.5% pasando de un total de 28 a 32 requerimientos.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2019, fueron el correo con 10 solicitudes e internet-ORFEO con 7 solicitudes.
- El 31% de las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir 10 casos fueron recibidas en el Nivel Central.

### **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, el GCI, ha evidenciado y observado falencias en la navegación y manejo de la nueva versión del Gestor Documental Orfeo en el Nivel Central y en las Direcciones Territoriales, con el objeto de que los responsables del sistema apliquen de manera eficiente y productiva la herramienta documental.





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- Se reitera la recomendación del informe de noviembre de 2019, donde el Grupo de Procesos Corporativos como encargado de la Gestión Documental de la Entidad, deberá comunicar al Grupo de Sistemas y Radio Comunicaciones GSIR, los inconvenientes y posibles problemas que presente la nueva versión del Sistema Documental Orfeo, para que se haga seguimiento y a su vez se realicen las posibles correcciones en los tiempos inmediatos.
- El Grupo de Procesos Corporativos como encargado de la recepción y seguimiento de las PQRSD, deberá comunicar al Grupo de Sistemas y Radio Comunicaciones GSIR, los inconvenientes y posibles problemas que está presentando la ventanilla única, de la página web de Parques Nacionales de Colombia para que se haga los correctivos en los tiempos inmediatos, y la ciudadanía en general encuentre un canal y herramienta óptimos para comunicarse con nosotros.
- Todo servidor público nuevo, que se incorpore a la Entidad sea funcionario o contratista, en su proceso de inducción, deberá ser capacitado en 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"

Aprobado por

  
GLADYS ESPITIA PEÑA  
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaboró: Robert Aurelio Mendoza Prieto 



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](http://www.parquesnacionales.gov.co)