



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS-PQRSD- VIGENCIA: DEL 01 DE FEBRERO AL 29 DE FEBRERO 2020

Bogotá D.C., 30 marzo de 2020



El ambiente
es de todos

Minambiente

Grupo de Control Interno
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3450-3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co



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 febrero al 29 de febrero de 2020, 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 PNNC.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web 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/>

De acuerdo a los datos arrojados por el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período comprendido entre del 01 de febrero al 29 de febrero de 2020, se recibieron 44 solicitudes de acceso a la información pública administrada por PNNC 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 febrero al 29 de febrero de 2020 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



60 años

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.

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



El ambiente es de todos

Minambiente

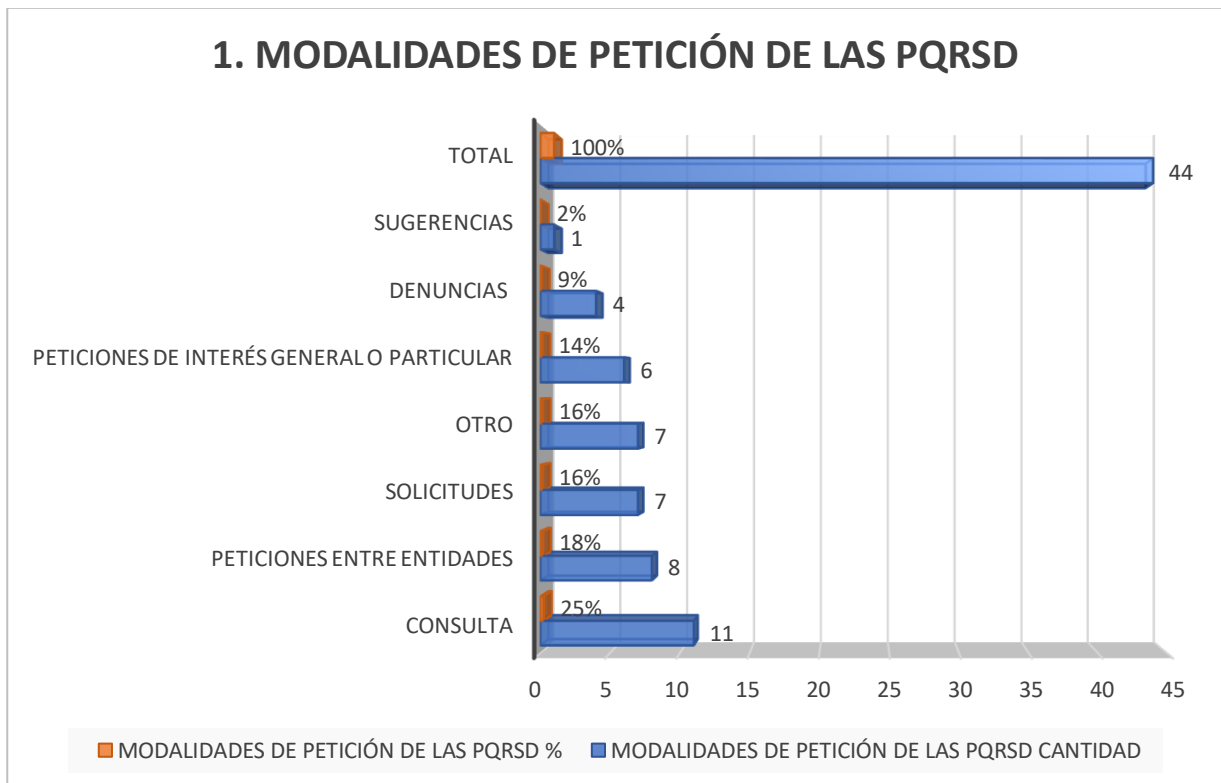
Grupo de Control Interno
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3450-3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co



60 años

1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 febrero al 29 febrero de 2020 y 01 febrero al 28 febrero de 2019.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

1. MODALIDAD DE PETICIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos



El ambiente es de todos

Minambiente

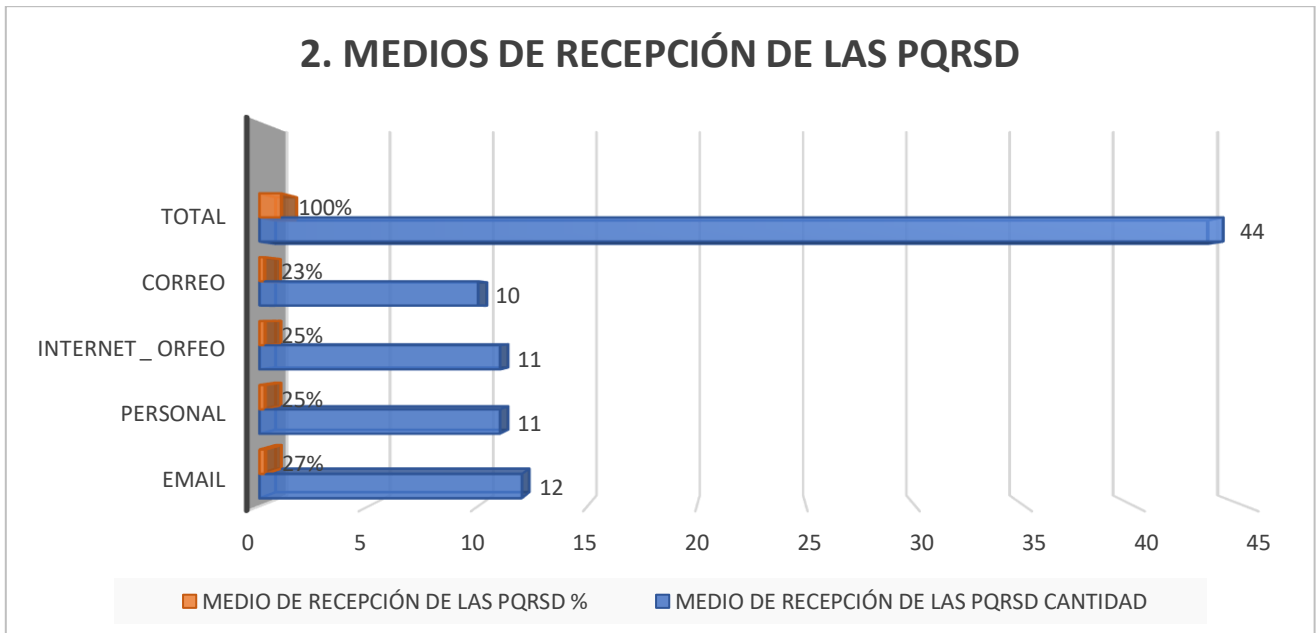
Grupo de Control Interno
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3450-3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co



60 años

De 44 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue la consulta con 11 que representaron el 25%; seguido de las peticiones entre entidades con 8 casos, equivalentes al 18%; solicitudes con 7 casos equivalentes al 16%; otro con 7 casos, las cuales equivalen al 16%; las peticiones de interés general o particular con 6 casos, con el 14%; denuncias con 4 casos, que equivale al 9%, y las denuncias con 1 caso, los cuales equivalen al 2%; respectivamente.

2. CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

El canal o de atención más utilizado fue el email, de un total de 44 radicados, 12, que equivalen al 27% se realizaron a través de este, luego el personal con 11 radicados, que equivalen al 25%, internet orfeo con 11 radicados, los cuales corresponden al 25%, y correo con 10 casos equivalentes al 23%.



El ambiente es de todos

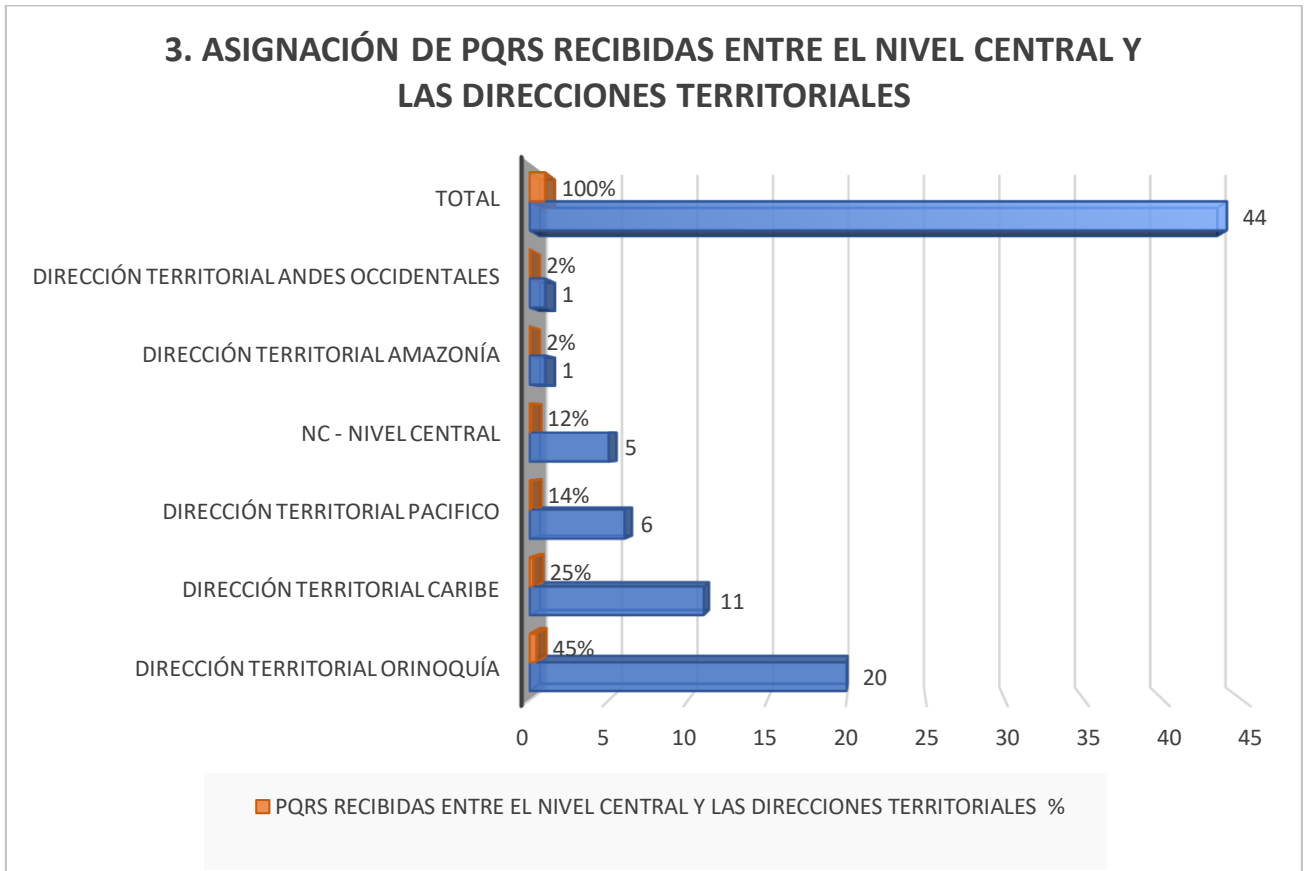
Minambiente

Grupo de Control Interno
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3450-3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co



60 años

3. ASIGNACIÓN POR UNIDADES DE DECISIÓN (NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES)



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 45% de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Orinoquía y corresponden a 20 solicitudes; seguido de la Dirección Territorial Caribe con el 25%, que corresponde a 11 solicitudes; Dirección Territorial Pacífico con 14% con 6 peticiones; el Nivel Central con el 12%, que equivale a 5 peticiones; la Dirección Territorial Amazonía y la Dirección Territorial Andes Nororientales con 2%, equivalente a una solicitud



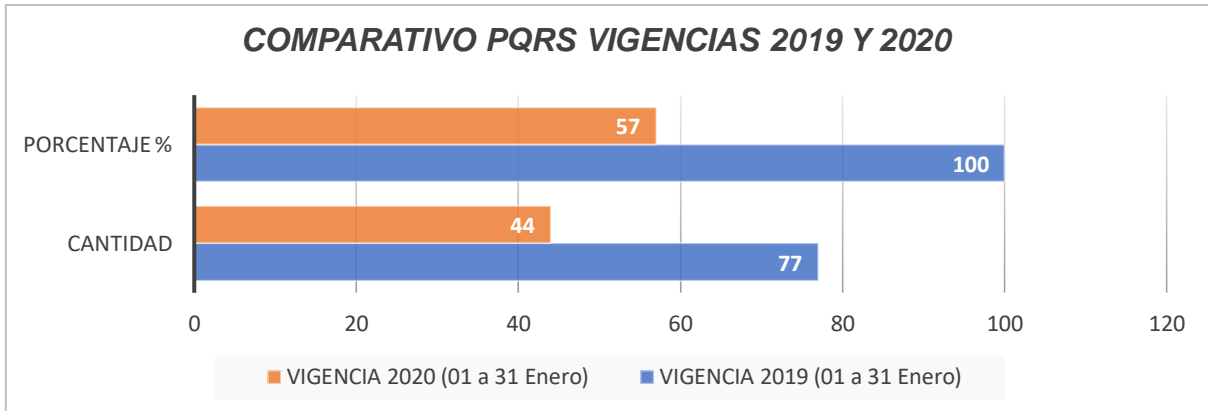
El ambiente es de todos

Minambiente

Grupo de Control Interno
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3450-3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co



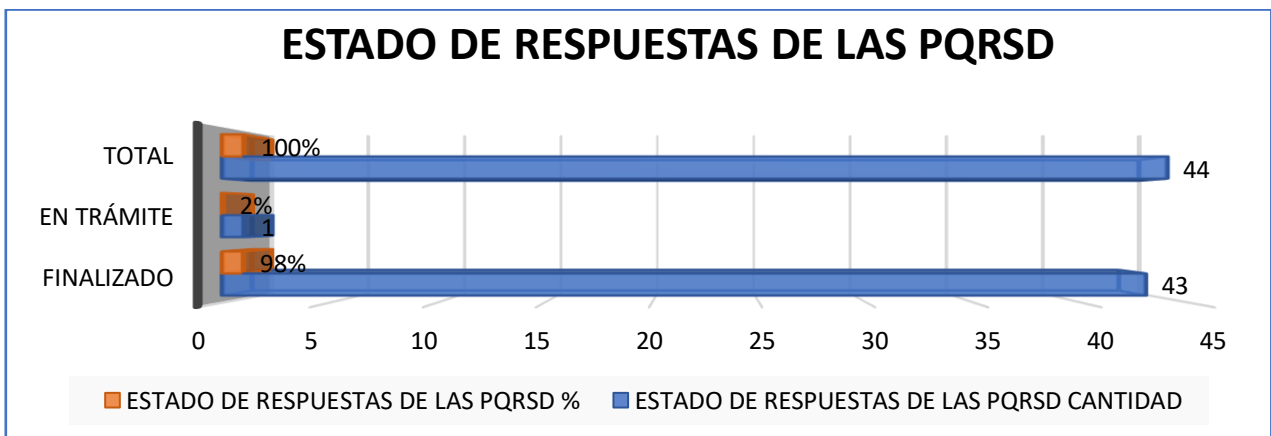
4. COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS DEL 01 FEBRERO AL 29 FEBRERO DE 2020 Y EL 01 FEBRERO AL 28 FEBRERO DE 2019



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica anterior, se deduce que en la vigencia 2020 del 01 al 28 de febrero de 2019, se radicaron 77 solicitudes de PQRSD, y en la vigencia del 01 al 28 de febrero de 2020 se radicaron 44 solicitudes de PQRSD; presentándose una disminución o decremento del 53% de solicitudes.

5. ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos



El ambiente es de todos

Minambiente



Segun la gráfica se evidencia que de las 44 solicitudes radicadas, el 98 % que corresponden a 43 PQRSD fueron contestadas dentro de los términos legales , y un radicado que equivale al 2 % está dentro del término para atender..

Realizado el seguimiento a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD (01 febrero al 29 febrero de 2020) se evidenció 1 (uno) radicado pendiente de contestar, se puede evidenciar que el Radicado No 20207570002162 de fecha 24/02/2020, cuya fecha de vencimiento es el 07 de abril de 2020 (30 días) y se le ha dado respuesta con radicado 2020766002071 del 24/02/2020, por lo cual se encuentra dentro de los términos legales.

CONCLUSIONES

- Comparando las fechas de análisis desde el 01 de febrero al 29 de febrero de 2020 con el rango del año inmediatamente anterior del 01 de febrero al 28 de febrero de 2019, se ha disminuido el número de peticiones en la Entidad en un 53 % pasando de un total de 77 a 44 requerimientos.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de febrero al 29 de febrero de 2020, fueron el email con 12 solicitudes y el personal e internet orfeo con 11 solicitudes respectivamente.
- El 45% de las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir 20 casos fueron recibidas en la Dirección Territorial Orinoquía.
- El Grupo de Control Interno evidencia el control y la oportuna respuesta que el Grupo de Procesos Corporativos dá a los requerimientos y solicitudes de PQRSD que llegan por parte de la ciudadanía a PNNC.

RECOMENDACIONES

- El proceso Atención al Usuario debe continuar reforzando las campañas de sensibilización en los medios de comunicación de la entidad, con el fin generar conciencia frente la aplicación de los lineamientos PQRSD (enfaticando en respuesta oportuna) y generar alertas a través del correo electronico.

Aprobado por

GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Elaboró: Robert Aurelio Mendoza Prieto

Revisó: Martha Inés Fernández*



El ambiente
es de todos

Minambiente

Grupo de Control Interno
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 3532400 Ext.: 3491-3450-3451-3452
www.parquesnacionales.gov.co