



60 años

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA  
DIRECCIÓN GENERAL

GRUPO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
Y DENUNCIAS-PQRSD VIGENCIA: DEL 01 DE NOVIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE 2020

Bogotá D.C., 26 de enero de 2021



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://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 Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 de noviembre al 30 de noviembre 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 Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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», Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC, publica en su sitio web las diferentes categorías de información, en el siguiente enlace:

<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos/>.

De acuerdo con los datos arrojados por el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período comprendido entre del 01 al 30 de noviembre de 2020, se recibieron 75 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 ninguno de ellos.

Para el seguimiento de las respuestas de las PQRSD recibidas desde el 01 al 30 de noviembre de 2020 se ha tenido en cuenta el tiempo de respuesta establecido en la normatividad vigente de acuerdo con la clase de petición, así:



El ambiente  
es de todos

Minambiente



**TABLA No. 1 CLASE DE PETICIÓN / TIEMPO DE RESPUESTA**

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 personales datos</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 personales datos</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>

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.



El ambiente es de todos

Minambiente

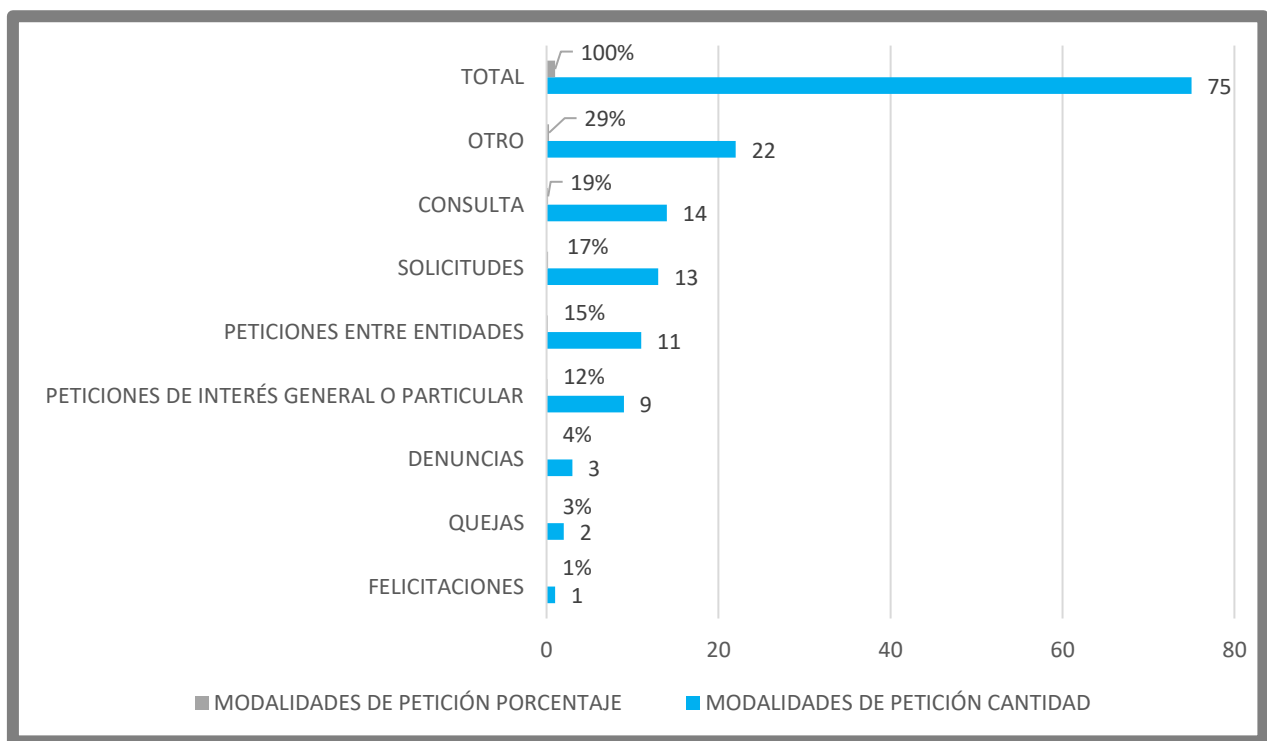
**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
www.parquesnacionales.gov.co



Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:

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 al 30 noviembre de 2020 y 01 al 30 noviembre de 2019.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

**GRÁFICA No. 1. MODALIDAD DE PETICIÓN**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De 75 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Otro” con 22 casos que representan el 29%; seguido de las “Consulta” con 14 casos equivalente al 19%, “Solicitudes” con 13 casos equivalente al 17%, “Petitionen entre Entidades” 11 casos que equivale al 15%, “Petitionen de interés general o particular” con 9 casos,



El ambiente  
es de todos

Minambiente

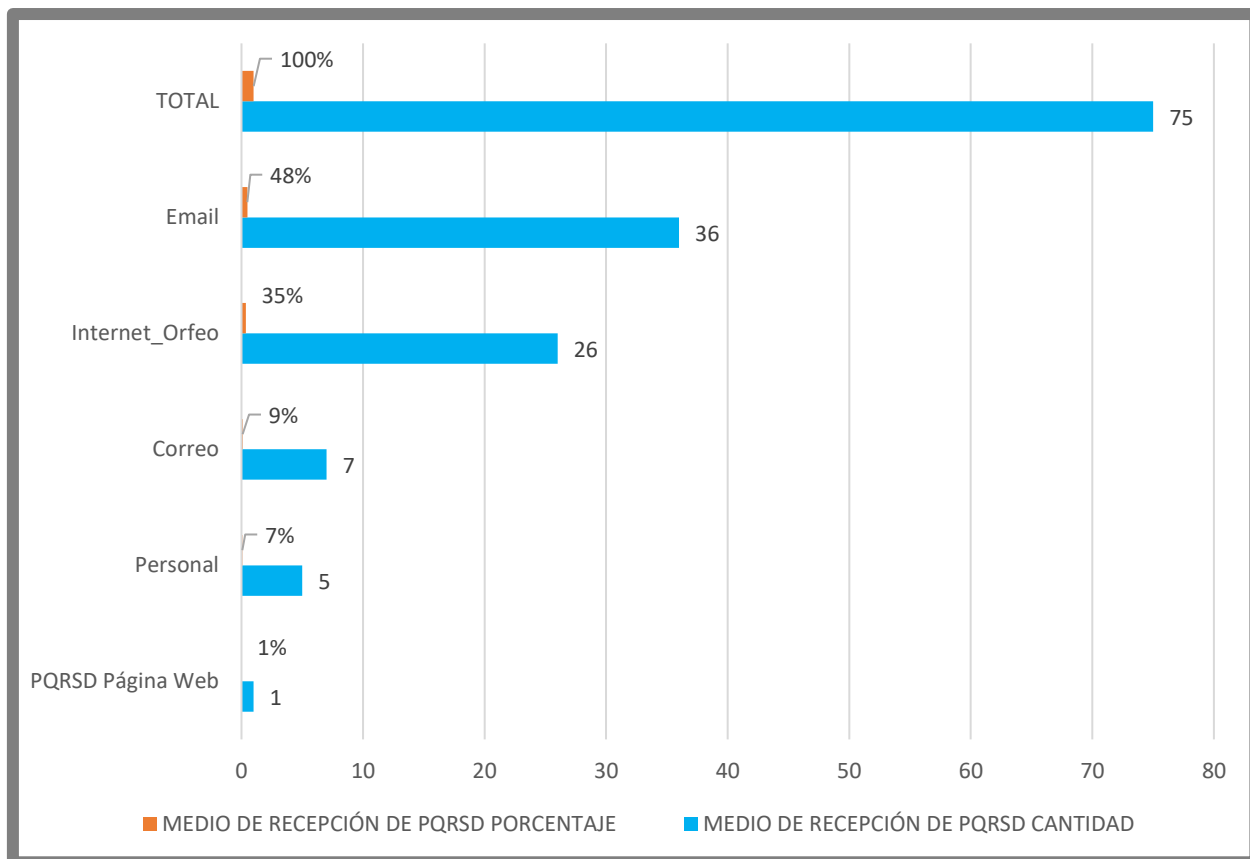
**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



60 años

que equivale al 12%, “Denuncias” con 3, equivale al 4%; “Quejas” con 2, equivalente al 3% y “Felicitaciones” con 1 caso respectivamente que equivalen al 1%.

**GRÁFICA No. 2 CANALES DE ATENCIÓN O MEDIOS DE RECEPCIÓN**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el “Email”, con 36 solicitudes, que equivale al 48%; seguido del “Internet-Orfeo” con 26 radicados, que equivale al 35%, seguido del “Correo” con 7 radicados, que equivale al 9%; luego el “Personal” con 5 solicitudes, equivalente al 7%; y por último “PQRSD Página Web” con 1 radicado, que equivale al 1%.

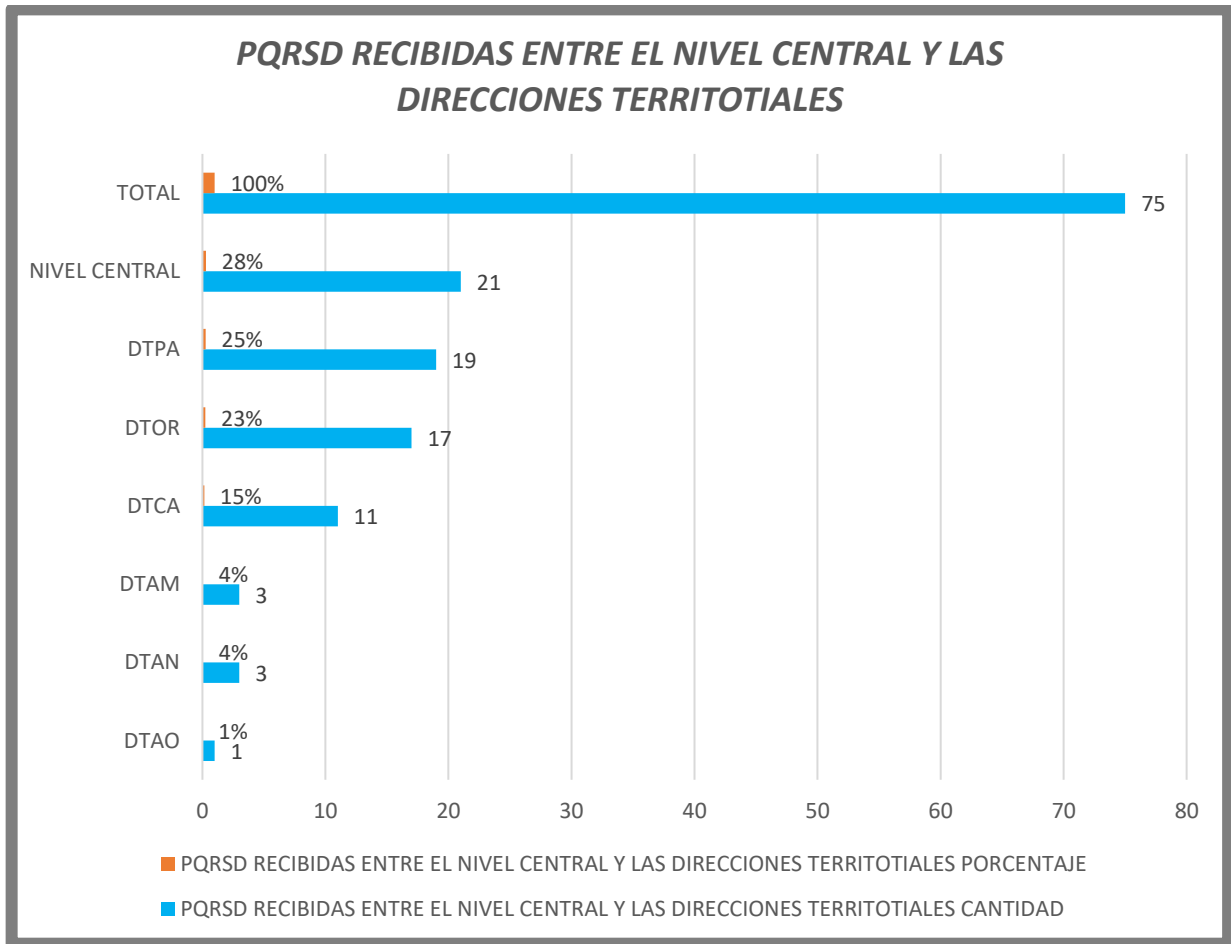


El ambiente  
es de todos

Minambiente



**GRÁFICA No.3. ASIGNACIÓN POR UNIDADES DE DECISIÓN**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica el 28% de las peticiones fueron asignadas al Nivel Central con 21 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Pacífico, con un 25%, con 19 solicitudes; seguido de la Dirección Territorial Orinoquía con el 23%, que corresponde a 17 solicitudes; la Dirección Territorial Caribe con el 15% con 11 peticiones; la Dirección Territorial Amazonía, al igual que la Dirección Andes Nororientales, con el 4% con 3 peticiones y la Dirección Territorial Andes Occidentales con el 1%, con 1 solicitud.



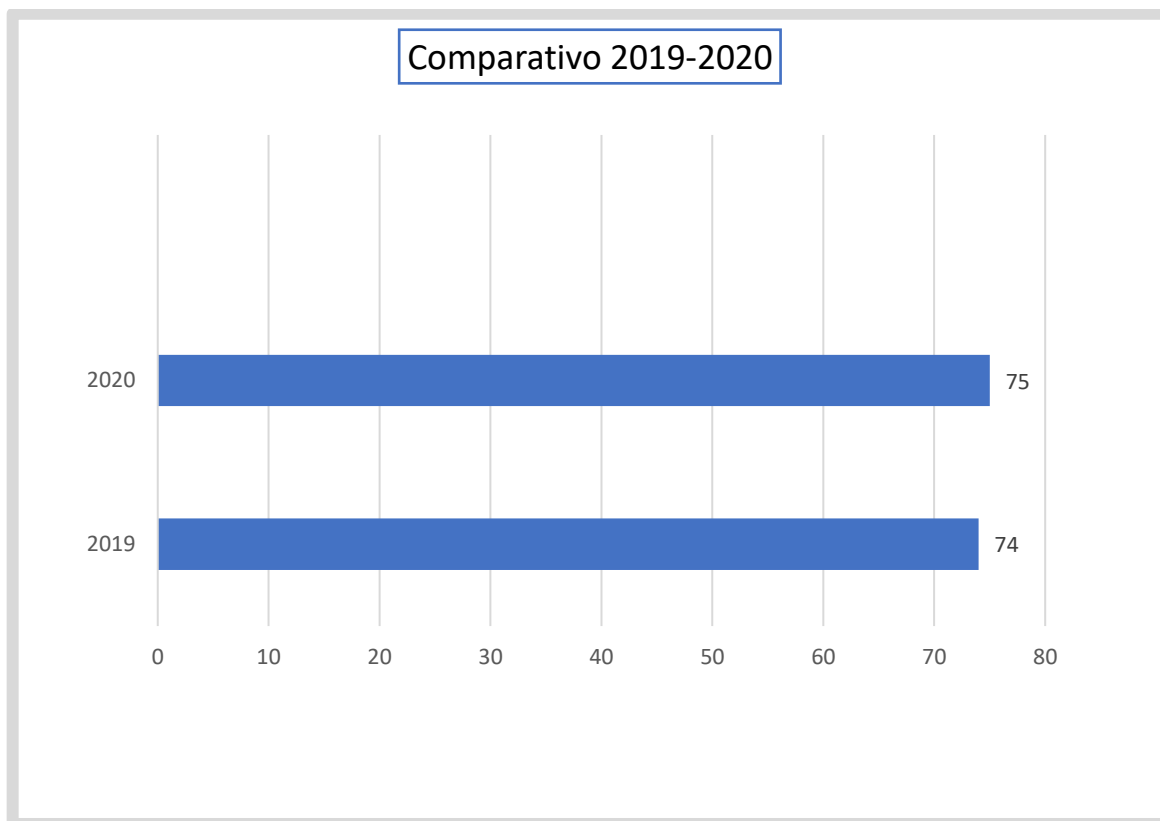
El ambiente es de todos

Minambiente



60 años

**GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 01 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020 Y EL 01 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

De la gráfica se evidencia que durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de noviembre de 2020, se radicaron 75 PQRSD, cuando para el mismo periodo del año 2019 se radicaron 74 PQRSD, sin un aumento significativo.



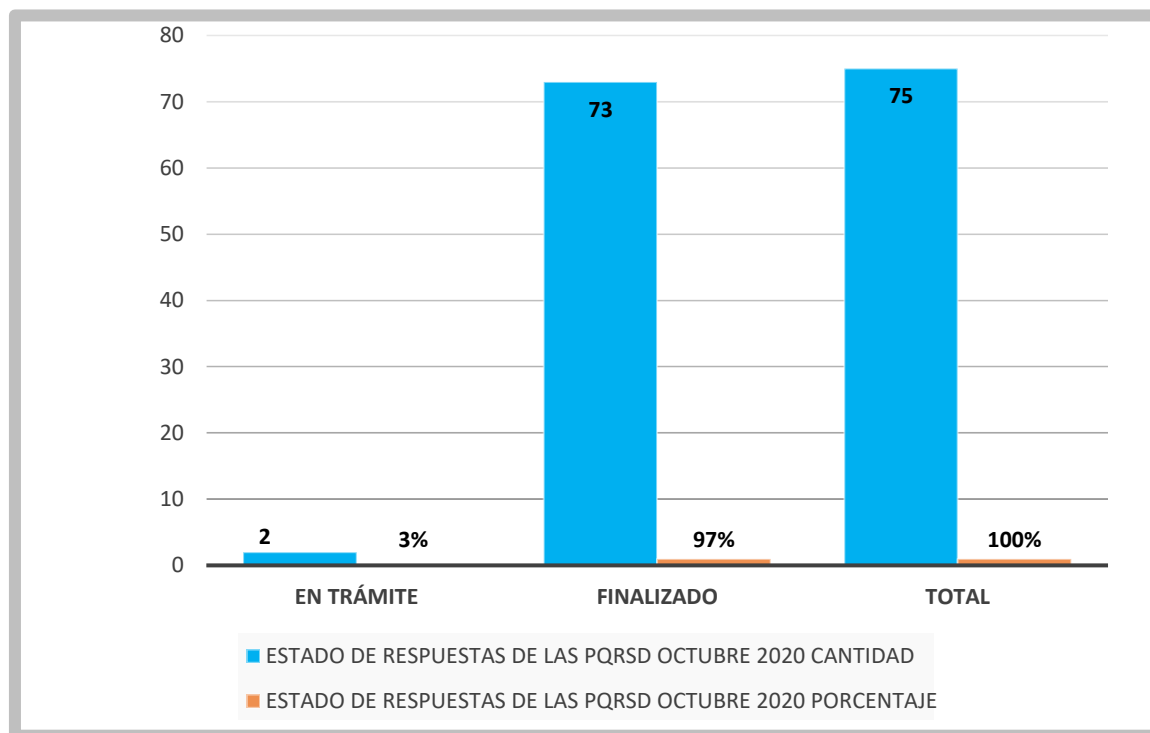
El ambiente  
es de todos

Minambiente



60 años

GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos

Según la gráfica se evidencia que, de las 75 solicitudes radicadas, el 97% que corresponden a 73 PQRSD fueron contestadas dentro de los términos legales y 2 radicados que equivalen al 3% a la fecha del informe están pendientes de respuesta, pero igualmente, se encuentran dentro de los términos para ser atendidas.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD del 01 al 30 noviembre de 2020, se estableció que los dos (2) radicados que están pendientes de responder, corresponde a los radicados:

1. 20207750000081 del 5 de noviembre de 2020, cuya modalidad es "Otro", asignada a Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 27 de noviembre de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 "Ampliación de términos para atender las peticiones".



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)





2. 20207700022263 del 30 de noviembre de 2020, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Pacífico, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 22 de diciembre de 2020. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los radicados pendientes de respuesta correspondientes al mes de octubre de 2020, se estableció que fueron atendidos dentro del término legal, así:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNIDAD DECISIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20207570018822	06/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	20/11/2020	20207660007341	01/12/2020
20207570019192	14/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	27/11/2020	20207660007371	01/12/2020
20207570019162	14/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	27/11/2020	20207660006901	19/11/2020
20207060005722	14/10/2020	Peticiones entre Entidades	Dirección Territorial Orinoquía	28/10/2020	20207180002021	28/12/2020
20207570019472	16/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	01/12/2020	20207660007301	30/11/2020
20207570019462	16/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	01/12/2020	20207660007861	16/12/2020
20207570019452	16/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	01/12/2020	20207660007221	25/11/2020
20207570019432	16/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	01/12/2020	20207660006841	17/11/2020
20207570019422	16/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	01/12/2020	20212300003211	27/01/2021
20207570019412	16/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	01/12/2020	20212300003211	27/01/2021
20204600085092	20/10/2020	Otro	Dirección Territorial Amazonía	11/11/2020	20204600085092	11/11/2020
20207570019762	23/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	9/12/2020	20202300063911	01/12/2020
20207570019752	23/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	9/12/2020	20202300065631	11/12/2020
20207570019732	23/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	9/12/2020	20212300003201	27/01/2021
20207570019722	23/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	9/12/2020	20207660006981	20/11/2020
20207170002672	27/10/2020	Peticiones de interés general o particular	Dirección Territorial Orinoquía	19/11/2020	20207170001421	26/11/2020
20204600087342	28/10/2020	Consulta	Dirección Territorial Pacífico	14/12/2020	20207660006831	14/11/2020
20205160020242	28/10/2020	Peticiones de interés general o particular	Dirección Territorial Amazonía	20/11/2020		24/11/2020
20206710003572	30/10/2020	Solicitud	Dirección Territorial Caribe	17/11/2020	20206560004031	03/12/2020



El ambiente es de todos

Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## CONCLUSIONES

- La modalidad de petición más utilizada es la “Otro” con un 29%, seguidas de las “Consulta” con un 19%. La unidad de decisión con mayor cantidad de PQRSD es Nivel Central con el 28%, seguida de la Dirección Territorial Pacífico con 25%.
- Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2020 fue el “Email” con 36 solicitudes que equivale al 48%; seguido del “Internet-Orfeo” con 26 solicitudes, que equivale al 35%.
- Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 al 31 de noviembre de 2020, con el año inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 1% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 74 a 75 solicitudes.

## RECOMENDACIONES

- Procesos Corporativos debe continuar con las campañas de motivación para que los servidores públicos de PNNC permanezcan comprometidos con la atención a nuestros usuarios de una manera oportuna y efectiva.
- Es importante que la Entidad continúe con las campañas de dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones, en cumplimiento del mandato del Gobierno Nacional a través de Decreto No.491 de 2020.

## GLADYS ESPITIA PEÑA

Coordinadora Grupo Control Interno

Revisó: Gladys Espitia Peña

Elaboró: Martha Cecilia Maturana Rodríguez



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**GRUPO DE CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 Ext.: 3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)