



**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 DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Bogotá D.C., 02 de marzo de 2022



**GRUPO CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450  
[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 Direcciones Territoriales, en el período comprendido entre el 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2021, 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 la información registrada en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-, durante el período comprendido entre el 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2021, se recibieron 36 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.

Con el fin de verificar que las solicitudes PQRSD del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2021 allegadas a la entidad se les haya dado respuesta de manera oportuna se tomó como referente los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente de acuerdo con la clase de petición, así:

**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>



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO DE RESPUESTA
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 personal de datos	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 personal de datos	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

Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.

### Decreto 491 de 2020

**Términos transitorios de respuesta de las peticiones**

De acuerdo con la Resolución 1913 de 2021, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por medio de la cual se prórroga la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero del 2022, **los términos transitorios de respuesta de Derechos de Petición (Decreto 491 de 2020), se mantienen** hasta dicha fecha.

Tipo	Tiempo de respuesta
Solicitud de documentos e información	20 días hábiles
Toda petición salvo norma especial	30 días hábiles
Consulta	35 días hábiles

Grupo de Procesos Corporativos

Fuente: Grupo de Procesos Corporativo



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**GRUPO CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)

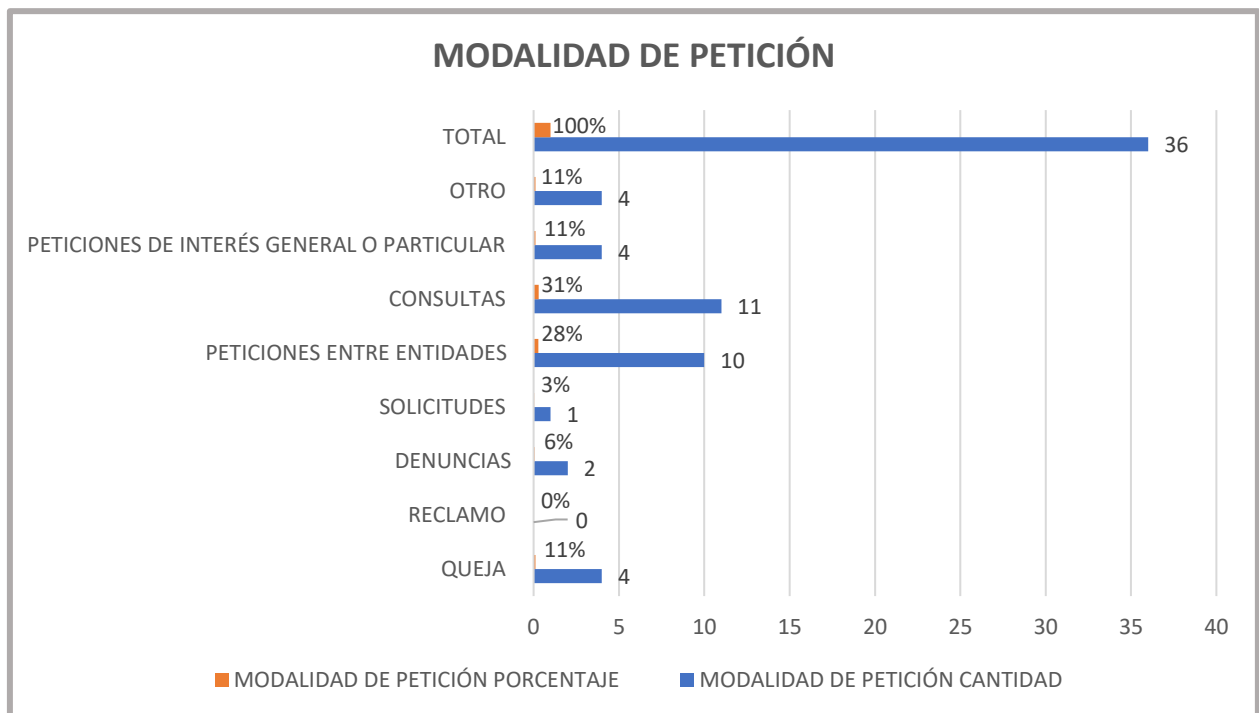


## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Para el presente informe se verificaron las siguientes variables:

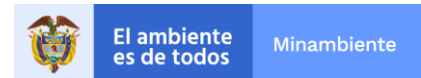
1. Modalidad de Petición.
2. Canales de Atención o Medio de Recepción.
3. Asignación por Unidades de Decisión (Nivel Central y Direcciones Territoriales).
4. Comparativo PQRSD recibidas del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2021 y el 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2020.
5. Estado de respuesta de las PQRSD.

**GRÁFICA No. 1 MODALIDAD DE PETICIÓN**



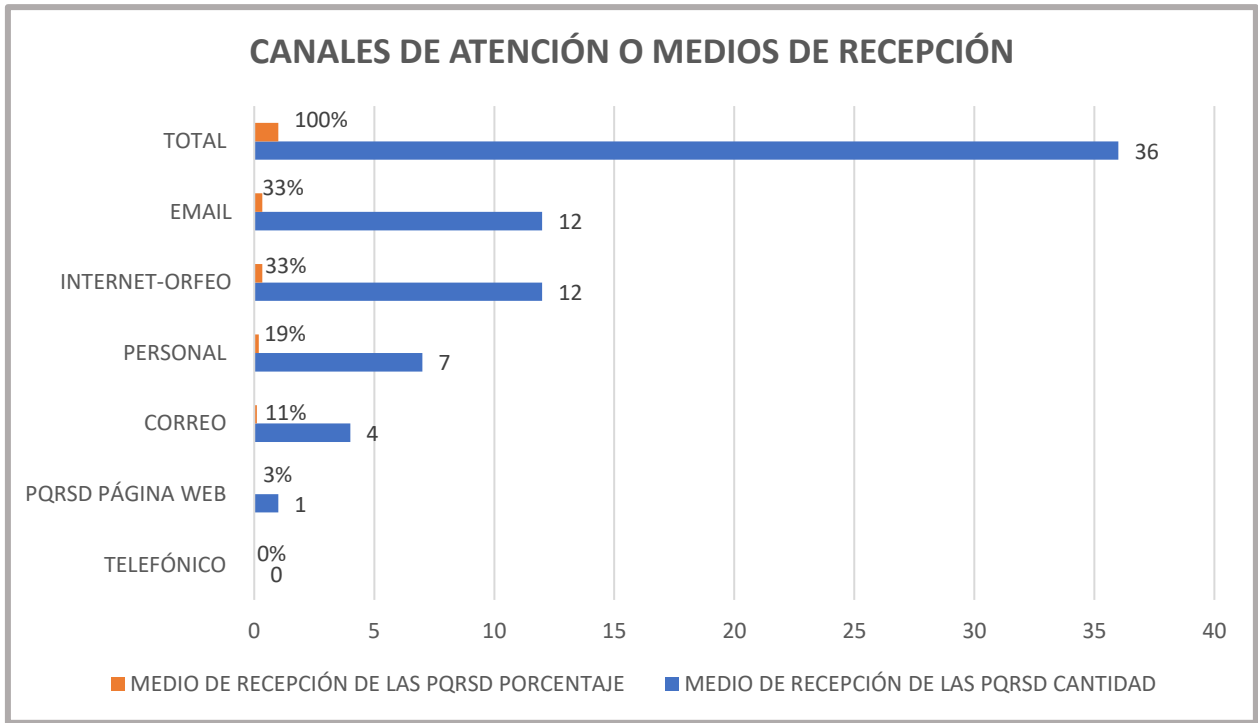
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.

De 36 radicados la modalidad de petición que más se recibió fue “Consulta” con 11 casos equivalente al 31% seguido de, “Petitionen entre entidades” con 10 casos equivalente al 28%, “Petitionen de interés general o particular” con 4 casos equivalente al 11%, “Otro” con 4 casos que representan el 11%; “Queja” 4 casos que equivale al 11%, “Denuncias” con 2 casos equivalente al 6%, “Solicitudes” con 1 casos equivalentes al 3% y “Reclamo” con 0 casos equivalentes al 0%.





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

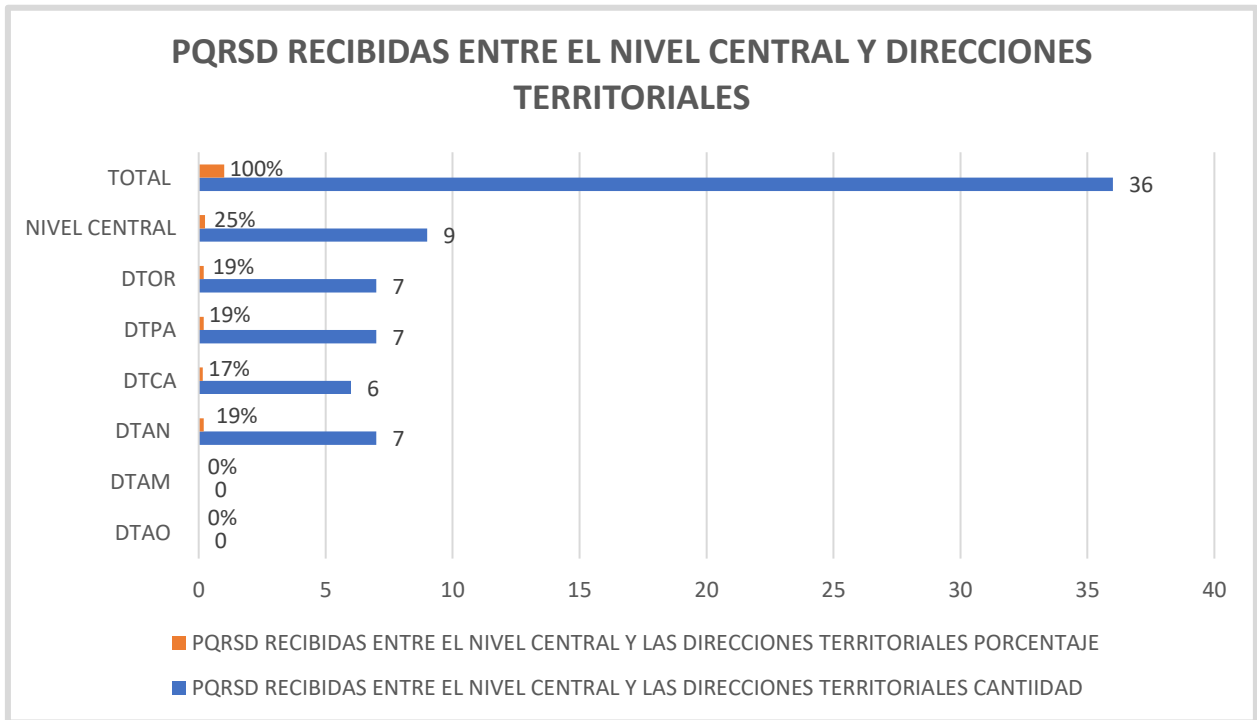


Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.

El canal de atención más utilizado por las partes interesadas fue el "Email" con 12 radicados, que equivale al 33%, el "Internet - Orfeo" con 12 solicitudes equivalente al 33%, el "Personal", con 7 solicitudes que equivale al 19%; seguido del "Correo" con 4 radicados que equivale al 11%, "PQRS Página Web" con 1 radicados, que equivale al 3% y "Telefónico" con 0 radicados equivalente al 0%.



**GRÁFICA No.3. PQRSD RECIBIDAS EN EL NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES**



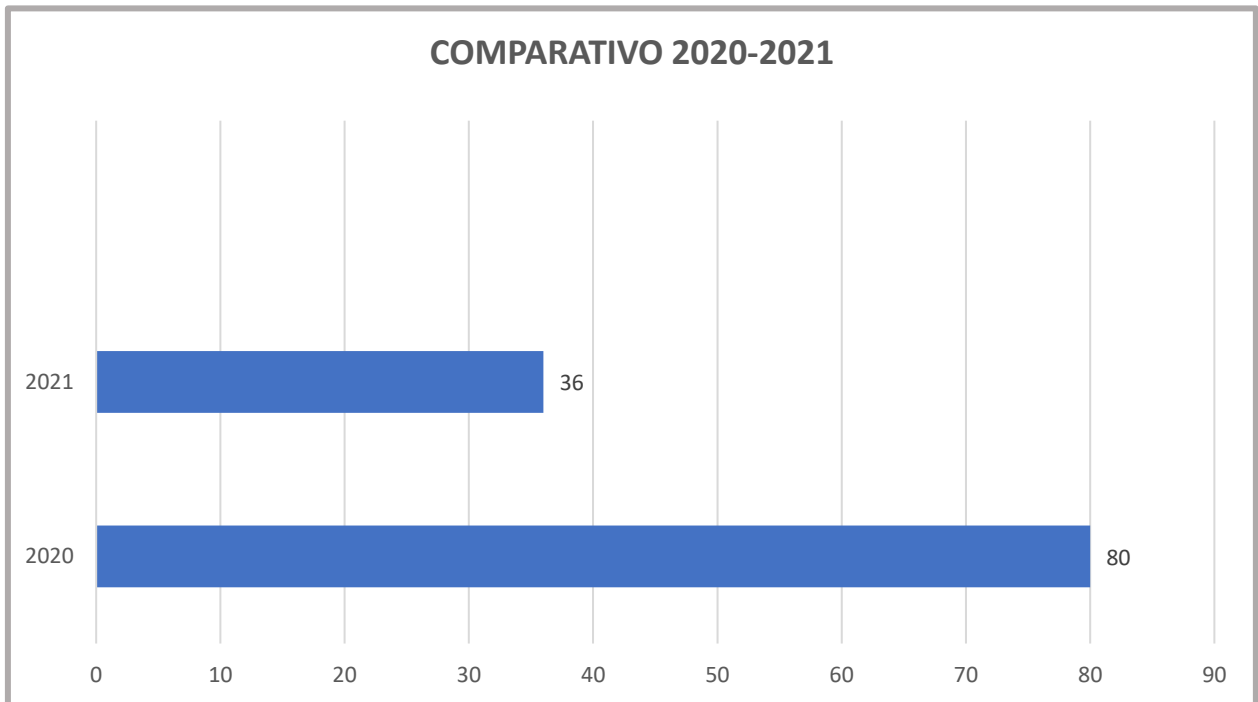
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.

Según la gráfica el 25% de las peticiones fueron asignadas a Nivel Central con 9 peticiones, el 19% de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Orinoquia con 7 solicitudes, seguido por la Dirección Territorial Pacífico con el 19%, lo que corresponde a 7 peticiones; la Dirección Territorial Andes Nororientales con el 19%, lo que corresponde a 7 peticiones; Dirección Territorial Caribe con el 17%, lo que corresponde a 6 peticiones; la Dirección Territorial Amazonía con el 0%, lo que corresponde a 0 peticiones y la Dirección Territorial Andes Orientales con el 0%, lo que corresponde a 0 peticiones.



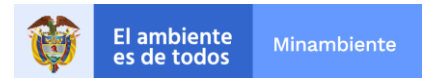
**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

**GRÁFICA No. 4 COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL 1° DE DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y EL 1° DE DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**



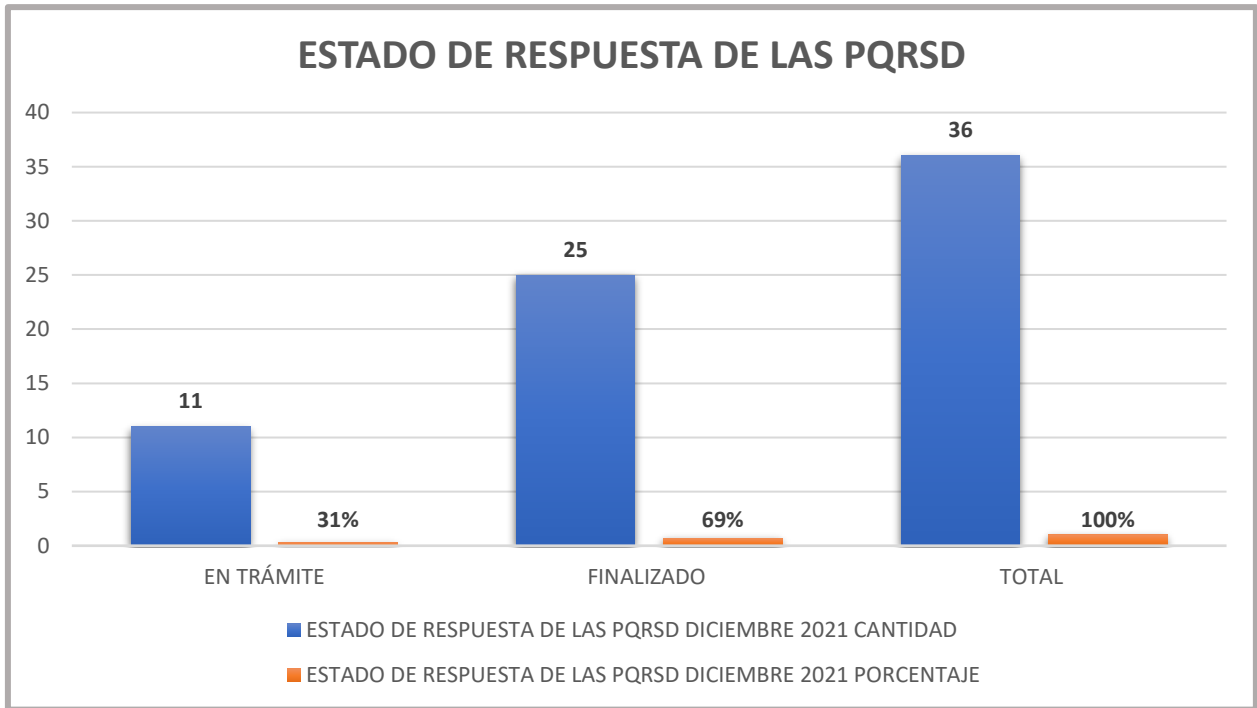
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.

De la gráfica se evidencia que, durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2021, se radicaron 36 PQRSD, donde el tipo de requerimiento más reiterativo fue “Consulta” con 11 radicados, cuando para el mismo periodo del año 2020 se radicaron 80 PQRSD, donde el tipo de requerimiento más reiterativo fue “Consulta” con 23 radicados, disminuyendo en 44 del total de radicaciones.





**GRÁFICA No. 5 ESTADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD**



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos.

Según la gráfica se evidencia que, de las 36 solicitudes radicadas, 25 equivalente al 69% las cuales fueron contestadas dentro de los términos legales y 11 radicados que equivalen al 31%, a la fecha de elaboración del presente informe están pendientes de respuesta, pero igualmente se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno a la matriz estadística de Orfeo de PQRSD 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2021, se pudo constatar que los once (11) requerimientos radicados y en estado en trámite, no guardan la trazabilidad de las respuestas a los mismos, los cuales son:

Para los primeros 4 numerales mencionados, se presenta una respuesta automática por parte de la herramienta utilizada por el GSIR en la Dirección Territorial Orinoquía y tiene ver con la verificación de coordenadas geográficas.

1. 20217180003672 del 10 de diciembre de 2021, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 21 de enero de 2022. 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. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 30 de diciembre de 2021.





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. 20217180003352 del 01 de diciembre de 2021, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 12 de enero de 2022. 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. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 15 de diciembre de 2021.
3. 20217060006732 del 14 de diciembre de 2021, cuya modalidad es "Peticiones de Interés General o Particular", asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 04 de enero de 2022. 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". Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 30 de diciembre de 2021.
4. 20217060006722 del 14 de diciembre de 2021, cuya modalidad es "Peticiones de Interés General o Particular", asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 04 de diciembre de 2021. 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". Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 30 de diciembre de 2021.

Se presenta tabla resumen :

No. RADICADO	COMENTARIO
20217180003672	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217180003352	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217060006732	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR
20217060006722	Radicados tienen respuesta desde una herramienta que utiliza GSIR

Para los siguientes 6 radicados se encuentran tipificados erradamente, con el consecutivo de comunicado (1. Salida oficina, 3. Memorando interno), así:

5. 20216680003333 del 17 de diciembre de 2022, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 07 de enero de 2022. 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". Se evidencia respuesta y evidencia de envió por correo electrónico el día 30 de diciembre de 2021.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

6. 20215700004601 del 14 de diciembre de 2021, cuya modalidad es “Otro” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 04 de enero de 2022. 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”. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 27 de diciembre de 2021.
7. 20215680009973 del 20 de diciembre de 2021, cuya modalidad es “Queja” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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”. Se desierta el radicado por falta de información de contacto.
8. 20215660023933 del 29 de diciembre de 2021, cuya modalidad es “Queja” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de enero de 2022. 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”. Se evidencia respuesta por correo electrónico el día 01 de febrero de 2022.
9. 20215660023923 del 29 de diciembre de 2021, cuya modalidad es “Queja” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de enero de 2022. 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”. Se evidencia respuesta a la solicitud por correo electrónico de fecha 01 de febrero de 2022.
10. 20215660023913 del 29 de diciembre de 2021, cuya modalidad es “Queja” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 19 de enero de 2022. 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”. Se evidencia respuesta a la solicitud por correo electrónico de fecha 01 de febrero de 2022.

Se presenta la tabla resumen:

No RADICADO	COMENTARIO
20216680003333	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 3
20215700004601	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 1
20215680009973	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 3
20215660023933	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 3
20215660023923	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 3
20215660023913	Radicados son comunicaciones de salida terminados en 3



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Para el siguiente radicado no se evidencia la trazabilidad de la respuesta en el gestor documental:

11. 20215540008372 del 07 de diciembre de 2021, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 18 de diciembre de 2021. 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. No se guarda la trazabilidad de la respuesta en el radicado.

Realizado el seguimiento por parte del Grupo de Control Interno, a los requerimientos radicados correspondientes al mes de diciembre de 2021, se evidencia que fueron atendidas dentro del término legal y reposan los registros de las fechas de respuesta en el ORFEO lo que permitió verificar la veracidad de los datos correspondientes a los siguientes radicados:

RADICADO	FECHA	TIPO	UNI- DAD DECI- SIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20217570022622	02/12/2021	CONSUSLTA	DTAM	13/01/2022	20227660000021	04/01/2022
20214600120362	21/12/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTAO	04/01/2022	20216200005001	30/12/2021
20216680000152	13/12/2021	CONSULTA	DTCA	24/01/2022	20216680000581	27/12/2021
20216680000142	09/12/2021	CONSULTA	DTCA	20/01/2022	20216680000571	09/12/2021
20216660001132	20/12/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	03/02/2022	20226660000041	12/01/2022
20216560005072	02/12/2021	CONSULTA	DTCA	13/01/2022	20216550005661	14/12/2021
20214600122402	29/12/2021	DENUNCIAS	DTCA	19/01/2022	20226660000011	12/01/2022
20214600116992	15/12/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTCA	29/12/2021	20216660005791	26/12/2021
20214600114772	07/12/2021	CONSULTA	DTCA	18/01/2022	20216550005671	13/12/2021
20217210002682	28/12/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	11/01/2022	20217030008451	30/12/2021
20217180003372	02/12/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	16/12/2021	20217180000771	20/12/2021
20217060006702	14/12/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	28/12/2021	20217030008211	16/12/2021
20214600120312	21/12/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTOR	04/01/2022	20227170000031	02/02/2022
20214600119222	17/12/2021	OTRO	DTOR	07/01/2022	20217160002361	30/12/2021
20214600117522	15/12/2021	SOLICITUDES	DTOR	29/12/2021	20217030008241	17/12/2021
20217570026332	30/12/2021	CONSULTA	DTPA	10/02/2022	20227660000121	18/01/2022
20217570026322	30/12/2021	CONSULTA	DTPA	10/02/2022	20227660000341	08/02/2022
20217570023782	13/12/2021	PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	03/01/2022	20217710010311	15/12/2021
20217570023772	13/12/2021	PETICIONES DE INTERESES GENERAL O PARTICULAR	DTPA	03/01/2022	20217710010301	15/12/2022



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

RADICADO	FECHA	TIPO	UNI- DAD DECI- SIÓN	PLAZO	RADICADO RESPUESTA	FECHA
20217570023682	10/12/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	24/01/2022	20217660010251	10/12/2021
20214600112912	03/12/2021	CONSULTA	DTPA	14/01/2022	20217660010401	24/12/2021
20217570022042	01/12/2021	PETICIONES ENTRE ENTIDADES	DTPA	14/01/2022	20217660010241	10/12/2021

Tabla No 1: Fuente Grupo de Procesos Corporativos

Lo anterior evidencia que se tienen los registros de los datos incorporados en el Gestor Documental ORFEO para los radicados correspondientes al periodo diciembre de 2021 que estaban pendientes de tramitar en los tiempos establecidos para su respuesta de manera oportuna.

Es necesario que el Grupo de Atención al Ciudadano genere los mecanismos que aseguren tener la información registrada en el Gestor Documental Orfeo que permita visualizar las fechas de cumplimiento en las respuestas generadas para el radicado relacionado en el informe del periodo correspondiente al mes de diciembre del 2021, de igual forma se generen los mecanismos que asegure que cada responsable de la PQRSD, la atienda oportunamente.

Realizando el seguimiento a los requerimientos radicados entre el mes de agosto y noviembre del 2021 se evidencia que los siguientes no dado solución así:

Los primeros 3 numerales cuentan con extemporaneidad en la respuesta, para la cual se solicito aclaración y no se ha recibido a la fecha de realización del presente informe:

1. No se atendió oportunamente el radicado No 20216560004692 del 11 de noviembre de 2021, cuya modalidad es "Consulta", asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 24 diciembre 2021. 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".
2. No se atendió oportunamente el radicado No 20214600072512 del 05 de agosto de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 16 octubre 2021. 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".
3. No se atendió oportunamente el radicado No 20214600110302 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es "Otro", asignada a la Nivel Central, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 11 enero 2022. 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



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Se presenta tabla resumen:

No. RADICADO	COMENTARIO
20216560004692	Radicados tienen respuesta extemporánea y no se ha generado aclaración
20214600072512	Radicados tienen respuesta extemporánea y no se ha generado aclaración
20214600110302	Radicados tienen respuesta extemporánea y no se ha generado aclaración

Para los siguiente 4 numerales no cuentan con respuesta en el gestor documental Orfeo, así:

1. 20215700004121 del 24 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 06 de enero de 2022. 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”. No se evidencia respuesta a la solicitud.
2. 20215680002152 del 21 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Queja” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 06 de diciembre de 2021. 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”. En la mesa se trabajó con el GAC no se evidencia respuesta radicada por el sistema de gestión documental Orfeo a la solicitud, sin embargo, se valida envió de la respuesta por correo electrónico el día 9 de diciembre del 2021.
3. 20216660000682 del 20 de agosto de 2021, cuya modalidad es “Consulta”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 03 de septiembre de 2021. 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”. Con el Grupo de Atención al Ciudadano no se evidencia respuesta a la solicitud, solo el traslado interno para la respuesta de la solicitud
4. 20215700004121 del 24 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 06 de enero de 2022. 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”. No se evidencia respuesta a la solicitud.

Se presenta tabla resumen:

No. RADICADO	COMENTARIO
20216560004692	No se evidencia respuesta a la solicitud
20215680002152	No se evidencia respuesta radicada en la solicitud
20216660000682	No se evidencia respuesta final a la solicitud, solo tramite interno
20215700004121	No se evidencia respuesta a la solicitud



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Para los siguientes 2 requerimientos radicados se identificó que no cuentan con la evidencia de envío de respuesta anexada en el gestor documental, así:

1. 20216680000102 del 27 de octubre de 2021, cuya modalidad es “peticiones de interés general o particular”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 17 de noviembre de 2021. 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”. No se evidencia respuesta a la solicitud. En la mesa de trabajo con el Grupo de Atención al ciudadano no se recibió aclaración el caso por parte del responsable.
2. 20215700003541 del 21 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 06 de diciembre de 2021. 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”. Se evidencia envío de respuesta a la solicitud, con un oficio de No. 20212400107531 del 11 de octubre de 2021 firmado.

Se presenta tabla resumen:

No. RADICADO	COMENTARIO
20216680000102	No se evidencia envío de respuesta al peticionario.
20215700003541	No se evidencia envío de respuesta al peticionario.

Para los siguiente 11 radicados se encuentran en tramite en la matriz a pesar de contar con la evidencia de respuesta, así.

1. 20215730002232 del 05 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 19 de noviembre de 2021. 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”. Se evidencia respuesta de notificación de la resolución enviada el 07 de diciembre de 2021 por correo electrónico.
2. 20214600107612 del 18 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Consultas” asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 02 de enero de 2022. 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”. Con el Grupo de Atención al Ciudadano se identificó que se le dio respuesta de manera errónea a través de la numeración (2) errónea, por lo que no genera el cierre del radicado en el gestor documental.
3. 20215700004241 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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”. Se evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400158401 del 23 de diciembre de 2021 firmado.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

4. 20215730001972 del 14 de septiembre de 2021, cuya modalidad es “Petición entre Entidades”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 26 de octubre de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. No se evidencia respuesta radicada a la solicitud. En la mesa de trabajo con el GAC se identificó que esta petición entre entidades se encuentra duplicada y se dio respuesta por medio de Orfeo No. 20213000108171, la cual se respondió dentro de los términos legales.
5. 20214600098852 del 26 de octubre de 2021, cuya modalidad es “Petición entre Entidades” asignada al Nivel Central, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 07 de diciembre de 2021. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia respuesta a la solicitud por correo electrónico de fecha 10 de noviembre de 2021 mediante oficio con radicado No. 20217030007531 del 09 de noviembre de 2021.
6. 20215700004231 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400158401 del 23 de diciembre de 2021 firmado.
7. 20215700004221 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 202124001583911 del 23 de diciembre de 2021 firmado.
8. 20215700004201 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400160351 del 28 de diciembre de 2021 firmado.
9. 20215700004191 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Se evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400158381 del 23 de diciembre de 2021 firmado.
10. 20215700004141 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cubre el Decreto 491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

términos para atender las peticiones”. Se evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400158361 del 23 de diciembre de 2021 firmado.

11. 20215700004131 del 26 de noviembre de 2021, cuya modalidad es “Otros” asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. 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”. Se evidencia envío de respuesta a la solicitud con oficio de No. 20212400158201 del 23 de diciembre de 2021 firmado.

Se presenta tabla resumen ,asi:

No. RADICADO	COMENTARIO
20215730002232	No tiene radicado de salida en Word por lo que en la matriz sigue en tramite
20214600107612	No tiene radicado de salida en Word por lo que en la matriz sigue en tramite
20215700004241	Se evidencia radicado archivado, pero en la matriz continua en tramite
20215730001972	No tiene radicado de salida en Word por lo que en la matriz sigue en tramite
20214600098852	No tiene radicado de salida en Word por lo que en la matriz sigue en tramite
20215700004231	Se evidencia radicado archivado, pero en la matriz continua en tramite
20215700004221	Se evidencia radicado archivado, pero en la matriz continua en tramite
20215700004201	Se evidencia radicado archivado, pero en la matriz continua en tramite
20215700004191	Se evidencia radicado archivado, pero en la matriz continua en tramite
20215700004141	Se evidencia radicado archivado, pero en la matriz continua en tramite
20215700004131	Se evidencia radicado archivado, pero en la matriz continua en tramite

### OBSERVACIONES

1. No se atendió oportunamente el radicado No 20216660001122 del 20 de diciembre de 2021, cuya modalidad es “Denuncia”, asignada a la Dirección Territorial Caribe, la cual tiene 15 días para contestar y vence este término el 11 de enero de 2022. 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”. Se evidencia respuesta extemporáneamente el 18 de febrero del 2022.
2. No se atendió oportunamente el radicado No 20215700004921 del 28 de diciembre de 2021, cuya modalidad es “Otro”, asignada a la Dirección Territorial Andes Nororientales, la cual tiene 30 días para contestar y vence este término el 10 de enero de 2022. Se amplía el término de respuesta a 15 días, toda vez que lo cobija el Decreto



El ambiente  
es de todos

Minambiente





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

491 de 2020, artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. A la fecha de creación del informe no se evidencia ninguna respuesta. Se evidencia respuesta extemporáneamente el 11 de febrero del 2022.

3. No se atendió oportunamente el radicado No 20214600115362 del 09 de diciembre de 2021, cuya modalidad es “Peticiones entre entidades”, asignada a la Dirección Territorial Orinoquia, la cual tiene 10 días para contestar y vence este término el 23 de diciembre de 2021. 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”. A la fecha de creación se evidencia una respuesta extemporánea del 04 de febrero del 2022 y la segunda respuesta del 21 de febrero del 2022.

### RECOMENDACIONES

1. El Gestor Documental Orfeo debe tener registrada toda la información correspondiente a las fechas de respuestas de las Peticiones, Solicitudes, Quejas, Otro, Denuncias y demás solicitudes que se tramiten en los tres Niveles de Gestión de PNNC; se requiere que el Grupo de Procesos Corporativos establezca los mecanismos necesarios que aseguren el cumplimiento de esta actividad.
2. El Grupo de Atención al Ciudadano 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.
3. Es importante que la Entidad continúe con las campañas para 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.
4. El Grupo de Atención al Ciudadano debe generar sensibilizaciones para los servidores públicos de PNNC que reciben las PQRS, con el fin de reforzar la conceptualización para una tipificación adecuada.
5. Realizar un seguimiento mensual por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a las PQRSD que están pendientes de cierre, para dar las alertas respectivas al responsable del radicado.

### CONCLUSIONES

1. La modalidad de petición más solicitada en el periodo de 01 de diciembre del 2021 al 31 de diciembre del 2021 fue “Consulta” con 11 casos para un 31%, le sigue “Peticiones entre entidades” con 10 casos equivalente al 28%. La unidad de decisión con mayor número de PQRSD es la Dirección Territorial Orinoquia DTOR con un 25% seguido de Dirección Territorial Caribe con el 25%.



El ambiente  
es de todos

Minambiente

**GRUPO CONTROL INTERNO**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8° Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 3532400 ext.3451-3452-3450  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. Los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para requerir información pública durante el periodo del 01 de diciembre del 2021 al 31 de diciembre del 2021 fue el "Email" con 12 solicitudes que equivale al 33%; seguido de "Internet-Orfeo" con 12 solicitudes, que equivale al 33%.
3. Comparado el comportamiento de las solicitudes del periodo comprendido entre el 01 de diciembre del 2021 al 31 de diciembre del 2021, con el año inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 55% en el número de peticiones recibidas en la Entidad, paso de un total de 80 a 36 solicitudes.

**GLADYS ESPITIA PEÑA**  
Coordinadora Grupo Control Interno

Elaborado por: Yuri Pabón Ordoñez  
Revisado por: Viviana Rocío Durán



El ambiente  
es de todos

Minambiente