



Protocolos  
de **servicio**  
al ciudadano

2021



# PROTOSCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Parques Nacionales  
Naturales de Colombia

1

## Presentación

**E**n nuestra Constitución Política, el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado. El ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos. De esta manera, Parques Nacionales Naturales de Colombia adopta Protocolos de Servicio al Ciudadano como conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o lineamientos para garantizar que la comunicación y la atención al ciudadano sean efectivas y satisfactorias.

Los Protocolos de Servicio están dispuestos para todos los canales de atención, para que sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios respecto a las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y/o usuarios.

# 2

## Objetivo

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por Parques Nacionales Naturales de Colombia con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción, imagen institucional y aumentando la satisfacción del ciudadano.

# 3

## Alcance

- Este documento está dirigido a todos Los funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias de PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA.
- La finalidad es dar a conocer las normas y procedimiento que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios y la adaptación de un comportamiento adecuado.
- De igual manera, y basándonos en nuestra Política de Gestión de Calidad, se busca generar una participación activa y una mejora continua en el manejo de situaciones que se presenten en nuestro día a día por los distintos medios de contacto, a través de los cuales daremos solución a cada uno de los requerimientos generado.
- A través de este documento, se fortalece el reconocimiento, gestión e implementación de los canales de atención al ciudadano, con el fin de mejorar la comunicación Usuario - Entidad.



4

# Consideraciones para la atención

Es importante considerar la totalidad del ciclo de atención para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los ciudadanos.



## Atributos del buen servicio

El servicio en Parques Nacionales Naturales de Colombia cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano frente al servicio que necesita.

**Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

**Trato digno:** cortés pero también sincero.

**Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

**Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

**Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

**Oportuno:** Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

**Efectivo:** resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano; debe satisfacer a quien lo recibe. Esto supone comprender las necesidades de los usuarios,

lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y valoran que sea transmitida de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "no sé", "vuelva mañana" o "eso no me toca a mí" son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Por esta razón, el personal de atención al ciudadano en Parques Nacionales Naturales de Colombia debe:

» Informarse sobre los documentos y procedimientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.

» Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-

- Registro de reservas Naturales de la sociedad civil
- Solicitud de concesión de aguas superficiales en Parques Nacionales Naturales
- Permiso de toma y uso posterior de fotografías y filmaciones en Parques Nacionales Naturales
- Permiso de vertimiento en Parques Nacionales Naturales



- Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a las construcciones existentes en el Parque Nacional Natural Los Corales del Rosario y de San Bernardo
- Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance
- Permiso individual de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial
- Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales
- Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas en Parques Nacionales Naturales
- Solicitud de reserva y derecho de ingreso y alojamiento en áreas de parques nacionales naturales con vocación ecoturística
- Consulta de catálogo Centro de Documentación
- Préstamo interbibliotecario

Uno de los servicios más importantes en Parques Nacionales es el ecoturismo, por lo que es necesario que el personal conozca el procedimiento vigente de reservas eco-turísticas.

- » Reducir los tiempos requeridos para aumentar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.
- » Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- » Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- » Por último, el personal bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Además de violentar los atributos del buen servicio, esto conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

## Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera que los funcionarios y contratistas atiendan a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. No se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano; ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- » Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- » Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- » Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- » Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- » Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- » Entiende sus problemas.
- » Es respetuoso.
- » Lo orienta con claridad y precisión.
- » Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- » Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- » Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por la demora.
- » No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

De la misma manera, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

En muchas ocasiones llegan a Parques Nacionales Naturales ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:



- » Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- » Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- » Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- » No tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- » No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- » Cuidar el tono de la voz; muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- » Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- » Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- » Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- » No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas. Sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por esto, cuando se niegue una solicitud, debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

Respecto al lenguaje verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:

- » Respetuoso, claro y sencillo. Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- » Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- » Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

- » Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, “Mi reina”, “Mi niño”, “Mi niña” etc.
- » Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- » Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- » Retroalimentar el comportamiento del ciudadano. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

# 5

## Canales de atención de Parques Nacionales Naturales de Colombia

Parques Nacionales Naturales de Colombia proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano. Los canales de atención usados con mayor frecuencia por las entidades son presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

### Atención Presencial

#### - Atención personal

**Nivel Central:** Calle 74 No. 11 - 81 Bogotá

**Territorial Amazonía:** Calle 14 No. 8 - 79 piso 2 Bogotá

**Territorial Orinoquía:** Cra 39 No. 26 C - 47 Barrio 7 de Agosto, Villavicencio

**Territorial Caribe:** Calle 17 No. 4 - 06 Santa Marta

**Territorial Pacífico:** Calle 29 Norte No. 6N - 43 Barrio Santa Mónica - Cali

**Territorial Andes Occidentales:** Carrera 42 N° 47 - 21 Medellín - **Subsede Popayán:** Carrera 9 No. 25 N - 06 Popayán

**Territorial Andes Nororientales:** Avenida Quebrada Seca No. 30 - 12 Bucaramanga

Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm: Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.







## Atención Presencial

### - Atención por Correspondencia

**Nivel Central:** Calle 74 No. 11 - 81 Bogotá

**Territorial Amazonía:** Calle 14 No. 8 - 79 piso 2 Bogotá

**Territorial Orinoquía:** Cra 39 No. 26 C - 47 Barrio 7 de Agosto, Villavicencio

**Territorial Caribe:** Calle 17 No. 4 - 06 Santa Marta

**Territorial Pacífico:** Calle 29 Norte No. 6N - 43 Barrio Santa Mónica - Cali

**Territorial Andes Occidentales:** Carrera 42 N° 47 - 21 Medellín - **Subsede Popayán:** Carrera 9 No. 25 N - 06 Popayán

**Territorial Andes Nororientales:** Avenida Quebrada Seca No. 30 - 12 Bucaramanga

Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm: Se reciben, radican y direccionan las comunicaciones en físico que ingresan a Parques Nacionales Naturales de Colombia.



## Atención Telefónica

### - Línea Gratuita Nacional

**018000129722**

Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm: Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

### - Línea fija desde Bogotá

**PBX (57 1) 353 2400, Ext. 3011, 3012**

Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm: Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Atención Virtual





## Atención Virtual

### - Virtual Aplicativo página Web

<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es>

### - Virtual Aplicativo página Web en Inglés

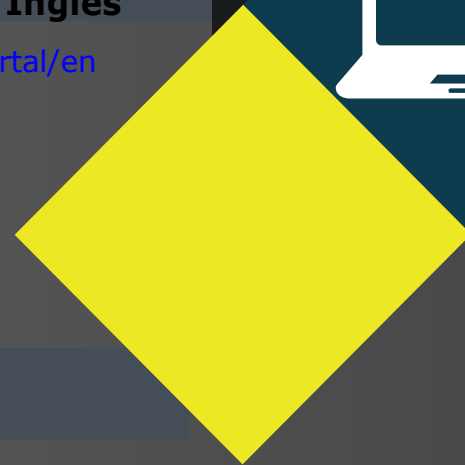
<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/en>

### - Sección de Servicio al Ciudadano en la página web de la entidad

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

Columna Registro: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

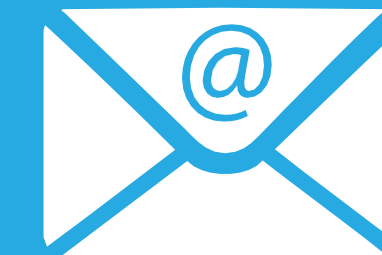


## Atención Virtual

### - Correo electrónico

**[atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co](mailto:atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co)**

El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. Se reciben preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental (ORFEO) para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.





## Atención Virtual

### - Chat Virtual

[www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano](http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano)

Este canal permitirá facilitar el intercambio de información de manera rápida y oportuna. El servicio de chat estará habilitado para su servicio en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m.

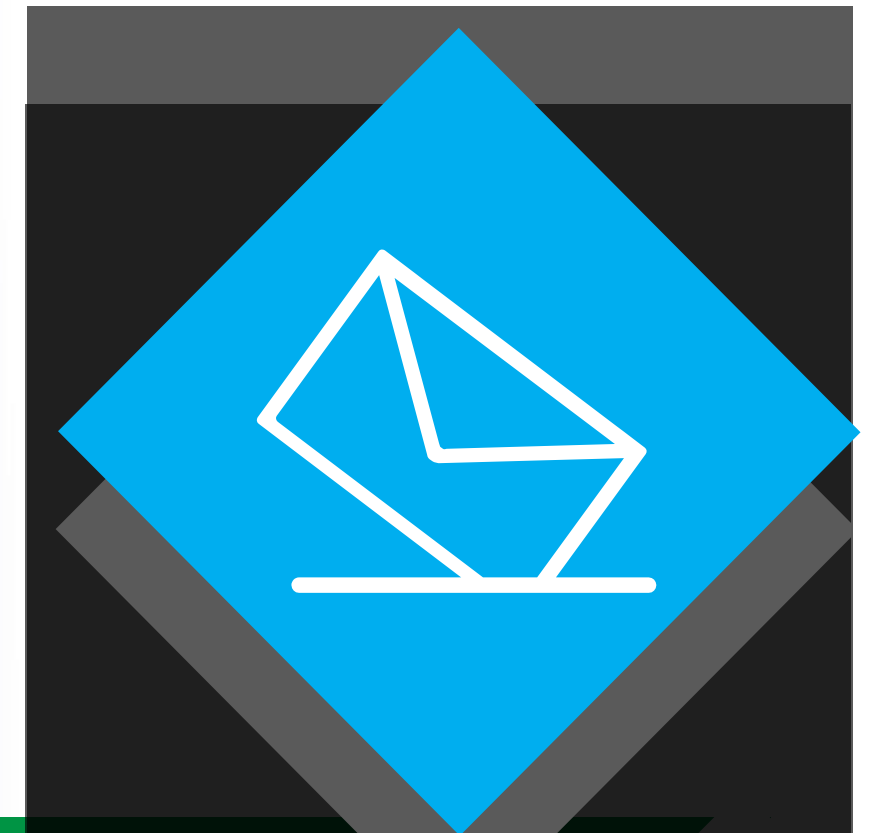


## Atención Virtual

### - Buzón de Sugerencias

Disponible en Nivel Central, Direcciones Territoriales y Áreas protegidas.

Permite la atención de los requerimientos o sugerencias de los ciudadanos, ya sea a nombre propio o de forma anónima.





## A. Protocolos de Atención Presencial

Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada) donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones, los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano. La atención personalizada itinerante hace referencia a aquella ofrecida en Ferias de Atención al Ciudadano que se desarrollan en diferentes ciudades del país convocadas por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- » **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.
- » **Comportamiento:** Comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- » **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- » **La voz y el lenguaje:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- » **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.

» **Puestos de trabajo:** Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá limpiar los escritorios, puertas, sillas, computadores, teléfonos, pisos y las áreas de servicio al ciudadano.

» Todos los servidores de Parques Nacionales Naturales de Colombia deben estar familiarizados con la ubicación del Grupo de Servicio al Ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, el punto de fotocopiado y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

## Personal de los puntos de atención presencial

Este grupo de servidores, encargados de atender el primer nivel de servicio de la Entidad, especialmente deben cumplir con los siguientes protocolos:

- » Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- » Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.

» Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.

» Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.

» Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.

» Revisar constantemente la validez de la comunicación.

» Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.

» Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio.

» Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.

» En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.



- » Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- » Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.

## Atención Preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### » Atención prioritaria de peticiones

- La Entidad, dará atención prioritaria a aquellas peticiones, mediante las cuales se haga el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se deban resolver para evitar un perjuicio irremediable. De igual forma, cuando por razones de salud o seguridad personal, este en peligro inminente la vida o integridad del peticionario.
- También se atenderá prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### » Adultos mayores y mujeres embarazadas

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

### » Niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.

Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.

Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### » Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia huma-

nitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

### » Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, que exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.



### » **Personas en condición de discapacidad**

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

### » **Atención a periodistas**

- Conforme al artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, cuando una petición sea realizada por un periodista, en ejercicio de su actividad, esta se debe tramitar de manera preferencial.

### » **Discapacidad visual**

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.

- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

### » **Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

### » **Sistema de interpretación en línea**

- Parques Nacionales Naturales de Colombia, teniendo en cuenta las diferencias presentes en los usuarios y con base en el principio de inclusión social y de los derechos que posee la población discapacitada, ofrece diferentes mecanismos para atender sus requerimientos.
- La Entidad cuenta con el servicio de interpretación en línea SIEL, disponible en la Sede Central de Bogotá, y en las sedes de Bucaramanga, Villavicencio y Santa Marta que facilita la comunicación entre personas con discapacidad auditiva y oyentes.
- Adicionalmente se pueden comunicar con la oficina de Bogotá, por medio del Centro de Relevó, en un horario de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes, a través del teléfono 353 2400 extensión 3011 y 3012 y la línea de atención gratuita 01 8000 129722. Y a través del correo electrónico [atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co](mailto:atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co), [ecoturismo@parquesnacionales.gov.co](mailto:ecoturismo@parquesnacionales.gov.co)
- Para más información, ingresar al link: **<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/>**



### » Personas con sordoceguera

Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.

- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Atención a personas con discapacidad física o motora: No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

### » Personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

### » Personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

### » Personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.



## Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- » Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- » Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- » Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a...".
- » Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- » Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

## B. Protocolos de Atención Telefónica

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos, servicios y trámites que ofrece Parques Nacionales Naturales de Colombia.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- » Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- » Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- » Saber usar todas las funciones del teléfono.
- » Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- » Disponer de un listado de las sedes de la entidad, dentro y fuera de la ciudad.
- » La información que se brinde debe ser clara, veraz y actualizada.

» Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.

» El tono de voz, a través de la línea telefónica, debe proyectar la imagen y reforzar el mensaje que se quiere transmitir.

» Lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras.

» Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

» La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

» El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

» Contestar la llamada antes del tercer timbre.

» Saludar al ciudadano diciendo "buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?". "Señor", "Señora" y preguntar "¿en qué puedo ayudarle?" Al finalizar la atención, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.





- » Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes sin interrumpir. Debe esperar a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guión establecido.
- » Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- » Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va la gestión.
- » Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- » Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

## C. Protocolos de Atención Virtual

Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con un portal único para el ciudadano, [www.parquesnacionales.gov.co/portal/es](http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es), el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad, facilitando de esta manera el acceso a la información pública. También sirve como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

- » En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- » Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- » La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- » Presentar información de manera ágil e interactiva.
- » No duplicar información corporativa.
- » Contar con una opción en la que el ciudadano pueda transmitir sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

### Aplicativo PQRSD en la página web

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos).

Se ingresa por [www.parquesnacionales.gov.co/portal/es](http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es), en la parte superior derecha opción: Servicio al Ciudadano. Debe ingresar al link: "Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias", una vez ingrese debe diligenciar el siguiente formulario:



Campos requeridos (\*)

Nombre Remitente

Documento de Identificación (sólo números)

Departamento  
Selección

Municipio  
Selección

Dirección Remitente

Teléfono Remitente

E-mail Remitente

NIT Entidad o Empresa (sólo números)

Tipo de solicitud  
Selección

Referente al radicado No. (sólo números, 14 dígitos)

Asunto  
Selección (en Asunto)

Descripción

Enviar Cancelar

Después de la radicación, el ciudadano podrá consultar el estado de su trámite para hacer seguimiento a su solicitud.

## Correo Electrónico

**atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co**

El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad. Los correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para efectos de seguimiento y control.

Asunto del correo

Nombre del Remitente

Nombre Entidad o Dependencia remitente

Ubicación

Dirección (física y/o correo electrónico del ciudadano)

Dirigido a

Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-. Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

## Chat institucional

[www.parquesnacionales.gov.co/por\\_tal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/](http://www.parquesnacionales.gov.co/por_tal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/)

Intervenga y de soluciones al ciudadano de una manera sencilla:

» Salude a quien está conectado al chat virtual, "muy buenos días/tardes/noches, bienvenido al chat virtual de Parques Nacionales Naturales de Colombia".

» "Mi nombre es..., ¿en que le puedo colaborar?"

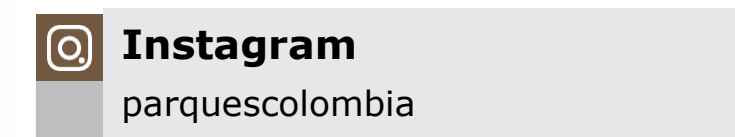
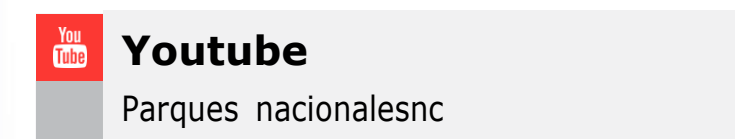
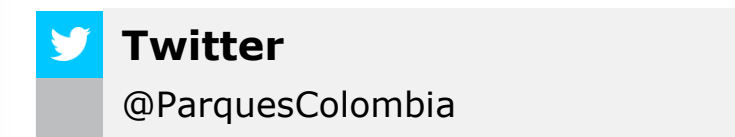
» "Permítanos un momento en línea por favor mientras consultamos su información".

» Termine con frases como "hasta pronto", "gracias por su tiempo", "tenga usted un buen día".

## Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras

de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.





## D. Protocolos de Atención por Correspondencia

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas (físicas o electrónicas), solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en el Grupo de Correspondencia, en horario de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm en jornada continua.

Para la atención por el Grupo de Correspondencia se recomienda:

- » Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- » Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- » Preguntar el nombre y usarlo para dirigirse al ciudadano como "señor" o "señora".
- » Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- » Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- » Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- » Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- » Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- » Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

## E. Protocolos de Atención Buzón de Sugerencias

**APERTURA:** Se realizará por parte del personal encargado de la atención al usuario, todos los días al finalizar la jornada. Se verificará el contenido de cada solicitud, y se procederá con la radicación de los documentos que así lo requieran, en el Gestor Documental de Orfeo, al igual que la tipificación de los mismos, según su naturaleza.

Cuando estos se refieran a encuestas de satisfacción de usuarios, se procederá al consolidado de las mismas, con el fin de que se incluyan en el reporte trimestral que se remite a la respectiva Dirección Territorial.

### OBSERVACIONES:

El Buzón de Sugerencias deberá ser ubicado, en un lugar visible y de fácil acceso para la ciudadanía.

Los Buzones deben contar con los formatos definidos y un estilógrafo para facilitar a la ciudadanía la presentación de sus requerimientos.

### RESPONSABLES:

El personal encargado de la atención al ciudadano en Nivel Central, Direcciones Territoriales y Áreas Protegidas, será el responsable de la apertura, registro y consolidado de la información que se encuentre en los Buzones de Sugerencias.

También se debe asegurar por el buen estado de los mismos, en condiciones que permitan su acceso y uso a todos los ciudadanos.

# 6

## Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades

A continuación, informamos los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención de acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II.

### Derechos de los ciudadanos

- » Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- » Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- » Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- » Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- » Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- » Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

- » Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- » Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

### Deberes de los ciudadanos

- » Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- » Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- » Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- » Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.



## Deberes de las autoridades

- » Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- » Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- » Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- » Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- » Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- » Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- » Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- » Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- » Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

# 7

## Aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano en las áreas con vocación ecoturística

Para llevar a cabo una debida atención del ecoturista y eliminar las posibles contradicciones en la entrega de información al usuario, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:



» Uno de los canales más utilizados por los usuarios para obtener información acerca de Parques Nacionales es la página web. Por este motivo, es indispensable que las áreas protegidas informen de manera inmediata cualquier novedad que afecte el servicio de ecoturismo al profesional encargado en el Grupo de Sostenibilidad y Negocios Ambientales. Este a su vez, deberá publicar y actualizar el contenido de la página Web.

» Por otro lado, con el fin de lograr un mayor acercamiento de la comunidad con Parques Nacionales Naturales y puedan conocer los servicios ecoturísticos que ofrece esta Entidad, el Grupo de Comunicaciones deberá promocionarlos con el uso de las redes sociales. De igual manera, se deberá informar a los ciudadanos de las novedades más importantes que afecten el ingreso a los parques con vocación ecoturística por los medios mencionados.

Pasos para una debida atención del ecoturista:

### **1. Contacto y reserva del usuario**

» Al generarse el contacto con el usuario que desea llevar a cabo una reserva ecoturística, el personal encargado de atención al ciudadano deberá indicarle al mismo que la información se encuentra disponible en la página web, y de igual forma, complementar y profundizar esta información de acuerdo con las inquietudes que el ciudadano tenga, así como recordarle todas las recomendaciones especiales para el ingreso del parque (ej. Vestuario y vacunas).

» Con el fin de establecer las inquietudes más frecuentes y que las respuestas de estas preguntas puedan estar al alcance del ciudadano, el personal encargado de atención al ciudadano deberá llevar a cabo un seguimiento mensual de las inquietudes más frecuentes o aplicar encuestas para caracterizar a los usuarios y entender sus necesidades. A partir de este seguimiento, se actualizará -cuando sea necesario- la sección de preguntas frecuentes en la página web.

### **2. Llegada del visitante a las áreas protegidas**

» Entrada, registro y pago de derechos de ingreso. Cuando el usuario ingrese al área protegida con vocación ecoturística, deberá registrarse y pagar los derechos de ingreso. El personal de Parques Nacionales deberá seguir los protocolos indicados por el Grupo de Gestión Financiera para el registro de este pago.

» Charla de inducción. Le corresponde al personal encargado de dictar las charlas de inducción a los ecoturistas utilizar los medios interactivos necesarios para complementar la información que se le ofrece al usuario acerca del Parque, con el fin de generar una mayor conciencia ambiental e igualmente, dar a conocer la gestión y trámites y servicios de Parques Nacionales Naturales.

» Guías e intérpretes. Cada uno de los guías e intérpretes designados en las áreas protegidas por

Parques Nacionales, las organizaciones comunitarias o los contratistas a cargo por concesión deberán seguir los protocolos establecidos para la atención presencial, así como los especiales para personas en condición de discapacidad en cada uno de los servicios ecoturísticos ofrecidos por las áreas protegidas.

### **3. Salida del visitante de las áreas protegidas**

» Diligenciamiento de encuestas de satisfacción. Al final del recorrido o del ingreso de las personas a las áreas protegidas, se deberá aplicar una encuesta de satisfacción al usuario, en la cual se preguntará su información personal y se solicitará la autorización para la recolección y uso de sus datos personales con el objetivo de brindar información actualizada acerca de Parques Nacionales Naturales, así como sus eventos y actividades que puedan beneficiar a la comunidad.

8

# GLOSARIO

**Atributos de Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Auditiva:** pérdida o disminución en audición.

**Calidad:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma de calidad ISO 9000-9001).

**Canal Correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

**Canal Mensaje de Texto Sms:** mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

**Canal Presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

**Canal Telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call centers) y centros de contacto.

**Canales de Atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**Chat:** término proveniente del inglés que en español equivale a "charla", también usado como cibercharla.

Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

**Corrupción:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, por ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o especie, servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones. (Transparencia Nacional).

**Denuncia anónima:** Es la denuncia que se recibe por cualquier medio sin que su autor indique datos que permitan individualizarlo. Esto hace que resulte imposible ampliar la información brindada en la denuncia, en caso de ser necesario.

**Denuncia con identidad reservada:** Es la denuncia presentada por una persona que se identifica pero solicita a la Oficina que mantenga su identidad en sobre cerrado, dato que por lo tanto sólo le será revelado al Juez en el momento en que lo solicite (luego de presentada una denuncia o querrela). Esto permite que durante la investigación, la identidad del denunciante



no sea conocida por los imputados, pero sí se los pueda consultar en caso de resultar necesario ampliar la información que aportara oportunamente.

**Denuncia identificada:** Es la denuncia que hace una persona aportando datos personales mínimos que permiten su individualización y ubicación posterior, facilitando la investigación en la medida en que resulta posible consultarla/o en caso de resultar necesario ampliar la información que aportara oportunamente.

**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.

**Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

**Enanismo o Talla Baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**Física o Motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**Hipoacusia:** Es la incapacidad total o parcial para escuchar sonidos en uno o ambos oídos.

**Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

**Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

**Preguntas Frecuentes:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

**Protocolo de Servicio:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

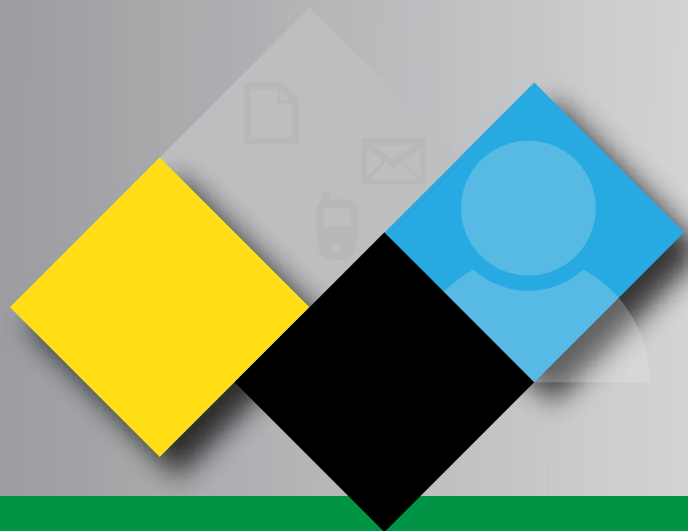
**Redes Sociales:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto -SMS- y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

**Sordoceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva. Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**Visual:** pérdida o disminución de la visión.



Parques Nacionales Naturales de Colombia



**Parques Nacionales  
Naturales de Colombia**

PBX. (571) 3 53 24 00  
Calle 74 No. 11 - 81 Bogotá, D.C., Colombia