



**Caracterización de grupos
de valor y de interés 2023**

Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa y Financiera





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS.....	6
1.1 OBJETIVO GENERAL:.....	6
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	6
2. METODOLOGÍA DE CARACTERIZACIÓN	7
2.1 Variables	7
3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	8
4. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS, ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	9
Gráfica 1. Tipo de población.....	9
Gráfica 2. Nacionalidad	10
Gráfica 3. Género	10
Gráfica 4. Edad.....	11
Gráfica 5. Lugar de residencia.....	12
Gráfica 6. Comunidad a la que pertenece	13
Gráfica 7. Población a la que pertenece	14
Gráfica 8. Actividad económica.....	15
Gráfica 9. Nivel de escolaridad.....	16
Gráfica 10. Gestiones realizadas ante la entidad.....	17
Gráfica 11. Información que desearía conocer	18
Gráfica 12. Canales utilizados para acceder a la entidad	19
Gráfica 13. Acceso a redes sociales	20
Gráfica 14. Grado de satisfacción de los servicios y/o trámites de PNNC .	21
5. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA "ÁREAS PROTEGIDAS INTEGRANTES DEL SINAP INSCRITAS EN EL RUNAP"	21



5.1	ANÁLISIS DEL USO DE CANALES DE ATENCIÓN.....	21
	Figura 1. Proporción de interacciones con usuarios internos y externos según los mecanismos de recolección de información	22
6.	RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA.....	22
	Figura 2. Clasificación de Usuarios (internos y externos)	23
6.1	Usuarios Internos de la Operación Estadística	23
6.2	Canales de atención usados por usuarios internos de la Operación Estadística	27
6.3	Temas demandados por usuarios internos de la Operación Estadística	28
6.4	Usuarios externos de la operación estadística.....	29
6.5	Canales de atención usados por usuarios externos de la Operación Estadística	31
6.6	Temas demandados por usuarios externos de la Operación Estadística	32
6.7	Usuarios Relevantes de la Operación Estadística	33
7.	REDES SOCIALES	34
8.	CANALES DE ATENCIÓN	35
	PRESENCIAL:.....	35
	TELFÓNICO:	36
	ESCRITO:	36
	VIRTUAL:	36
9.	CONCLUSIONES	38
10.	REFERENCIAS	40
11.	ANEXO.....	41



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa denominada Parques Nacionales Naturales de Colombia, es una entidad del orden nacional, sin personería jurídica, con autonomía administrativa y financiera, creada por el Decreto 3572 del 27 de septiembre de 2011, encargada de la administración y manejo del Sistema Nacional de Áreas protegidas con jurisdicción en todo el territorio nacional conforme a los términos del artículo 67 de la Ley 498 de 1998.

En el decreto 2372 del 2010, compilado en el Decreto Único del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible No. 1076 del 2015, se define área protegida como “*área definida geográficamente que haya sido designada, regulada y administrada a fin de alcanzar objetivos específicos de conservación*”. Estas áreas protegidas son una parte de los elementos esenciales que conforman el Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SINAP y responden en su designación, regulación y administración al cumplimiento de los objetivos específicos de conservación, amparados en el artículo 2.2.2.1.1.6 del decreto 1076 del 2015 y/o el marco conceptual de la política para la consolidación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas con visión 2030, establecida en el documento CONPES 4050 del 2021. Por otra parte, Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC, como entidad responsable de coordinar el SINAP; administrar el Registro Único Nacional de las Áreas Protegidas -RUNAP, y como integrante del Sistema Estadístico Nacional (SEN), cumpliendo así con lo enunciado en el artículo 155 de la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 2404 del 2019; inició desde el año 2019 el aprestamiento para la implementación de la norma técnica NTC PE 1000 para la Operación Estadística (OE) denominada “Áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP”. Esta Operación Estadística tiene por objetivo administrar la información de las áreas protegidas inscritas en el RUNAP, con el fin de producir y difundir información estadística de calidad, los cuales están en proceso de ajuste de acuerdo con el plan de mejoramiento suscrito con el DANE (entidad certificadora).

Con el fin de identificar las expectativas, preferencias y necesidades de los grupos de valor e interés, y de implementar estrategias y acciones de mejora continua que garanticen la excelencia en la calidad del servicio; Parques Nacionales Naturales de Colombia, realiza ejercicios de caracterización que permite que cada

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



área técnica y misional de la Entidad cuente datos que le permita focalizar la interacción y la oferta de la información ambiental en el país, y de esta manera poder satisfacer los requerimientos de la ciudadanía y grupos de valor; mejorando y fortaleciendo la relación y comunicación entre el Estado y la Ciudadanía.

Lo anterior, permitiendo (I) desarrollar y adecuar la estrategia frente al servicio al ciudadano, (II) identificar los grupos de valor e interés con los que se relaciona la Entidad, (III) optimizar los canales de atención, (IV) fortalecer la oferta institucional, y (V) focalizar los servicios ofrecidos hacia aquellos usuarios que lo requieran.



Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ATENCIÓN AL CIUDADANO



1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL:

Identificar las características y necesidades de los grupos de valor y de interés que interactúan con Parques Nacionales Naturales de Colombia, a través de los diferentes canales de atención y de operación estadística denominada "Áreas protegidas del SINAP inscritas en el Registro Único Nacional de Áreas Protegidas - RUNAP".

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las necesidades, intereses y preferencias de la ciudadanía y grupos de valor con el fin de fortalecer la oferta institucional.
- Generar los elementos y herramientas para adelantar acciones que mejoren la relación Ciudadano – Entidad.
- Describir los intereses estadísticos y temáticos manifestados por los usuarios internos y externos de la Operación Estadística denominada "Áreas Protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP", mediante la recolección y análisis de las interacciones recibidas que hacen parte del alcance de esta Operación.
- Fortalecer los canales de atención de la entidad para garantizar a la ciudadanía soluciones con criterios de eficiencia, eficacia y calidad.

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



2. METODOLOGÍA DE CARACTERIZACIÓN

2.1 Variables

Durante el presente ejercicio, se seleccionaron los siguientes tipos de variables:

GEOGRÁFICAS: Busca identificar la ubicación de los usuarios interesados, en relación a los lugares donde tiene presencia Parques Nacionales, bien sea en Bogotá (Nivel Central), en una de sus Direcciones Territoriales (Cali, Bucaramanga, Medellín, Santa Marta, Villavicencio), en una de sus 59 Áreas Protegidas, o en uno de los 3 Distritos Nacionales de Manejo Integrado a cargo de PNNC.

DEMOGRÁFICAS: Pretende identificar las características de la población, reconociendo datos como la edad, con el fin de conocer la influencia que pueden tener las iniciativas, canales de atención y programas de la entidad en los usuarios; la etnia, por la influencia que pueden tener las connotaciones culturales frente a la participación de la población dentro de las actividades que organiza Parques Nacionales; Lengua o idioma, pues permite reconocer las características que pueden generar dificultad en el acceso a la oferta institucional, entre otros.

INTRÍNSECA: Facilita el reconocimiento de los canales por los que más accede la comunidad, las redes sociales que más visita, con el fin de fortalecer o ampliar los mismos, e identificar el conocimiento que poseen los usuarios sobre Parques Nacionales.

DE COMPORTAMIENTO: Nos permite verificar la periodicidad con la cual los usuarios acceden a la entidad, y fortalecer aquellos servicios que más le interesan o aquellos aspectos que causan mayor satisfacción.

En la siguiente tabla se relacionan las variables seleccionadas por categorías para el ejercicio de caracterizar usuarios internos y externos de la Operación Estadística "Áreas Protegidas Integrantes del SINAP, Inscritas en el RUNAP".

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



Tabla 1. Variables seleccionadas

CATEGORÍA	VARIABLE	DEFINICIÓN
Intrínsecas	Intereses	Información que cautiva la atención del ciudadano, usuario o grupo de valor. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con el usuario.
	Uso de canales de atención	Canales a los que el ciudadano, usuario, o grupo de valor tiene acceso.
De comportamiento	Beneficios buscados	los servicios que tendría mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad.
Tipología Organizacional	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de valor atendidos	Hace referencia a los ciudadanos, usuarios, o grupos de valor, atendido por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad o la existencia de una organización superior y rectora, como es el caso de los conglomerados o las entidades
	Canales de atención disponibles	Canales de atención que las entidades tienen habilitadas para su interacción con la población objetivo.
Relacionales	Temas más demandados	Información de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados.

Fuente: Elaboración propia Grupo de Gestión e Integración de SINAP
Noviembre, 2023

3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Parques Nacionales Naturales de Colombia, en su proceso de caracterización, toma como base los registros arrojados por la encuesta de caracterización realizada a la ciudadanía y los grupos de valor, a partir de los requerimientos efectuados en las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención (correo electrónico, ventanilla de radicación de PQRSD, ventanilla de correspondencia, WhatsApp, telefónico, presencial y chat web); también se tienen en cuenta las interacciones que realiza la ciudadanía y los grupos de valor al acceder a la página web institucional www.parquesnacionales.gov.co

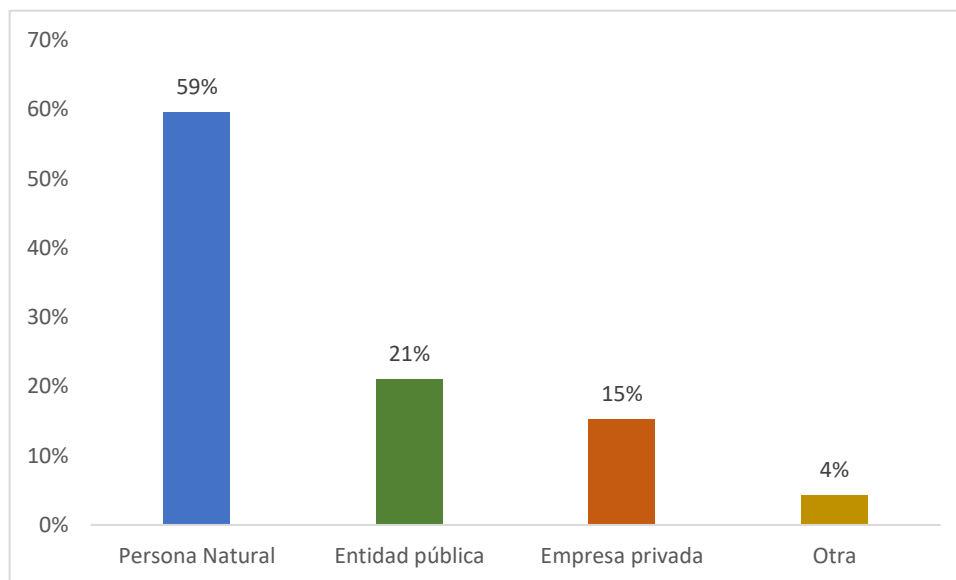


4. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS, ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La encuesta de caracterización fue realizada a todos los usuarios que se comunicaron por los diferentes canales de atención, en donde respondieron 348 usuarios, de la siguiente manera:

- Nivel Central: 268 Personas
- DTPA - Dirección Territorial Pacífico: 9 Personas
- DTOR - Dirección Territorial Orinoquía: 10 Personas
- DTAM - Dirección Territorial Amazonía: 32 Personas
- DTAN - Dirección Territorial Andes Nororientales: 2 Personas
- DTAO - Dirección Territorial Andes Occidentales: 7 Personas
- DTCA - Dirección Territorial Caribe: 20 Personas

Gráfica 1. Tipo de población

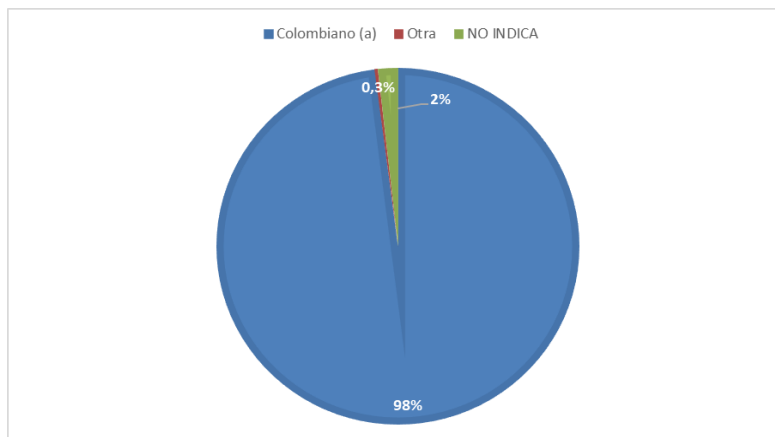


Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

De los 348 usuarios encuestados el 59% corresponde a persona natural, el 21% a entidad pública, el 15% a empresa privada y el 4% pertenece a otro tipo de población.



Gráfica 2. Nacionalidad

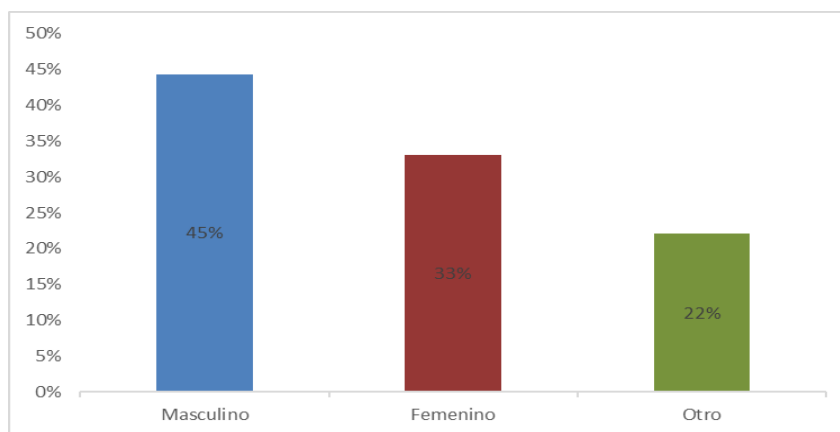


Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

La nacionalidad es un aspecto interesante para la Entidad teniendo en cuenta que los atractivos de las Áreas Protegidas y los servicios de ecoturismo son para todo público incluyendo extranjeros.

En los resultados predomina la nacionalidad colombiana con el 98% y los extranjeros con el 0,3%, el 2% de los encuestados no indican el tipo de nacionalidad.

Gráfica 3. Género



Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024



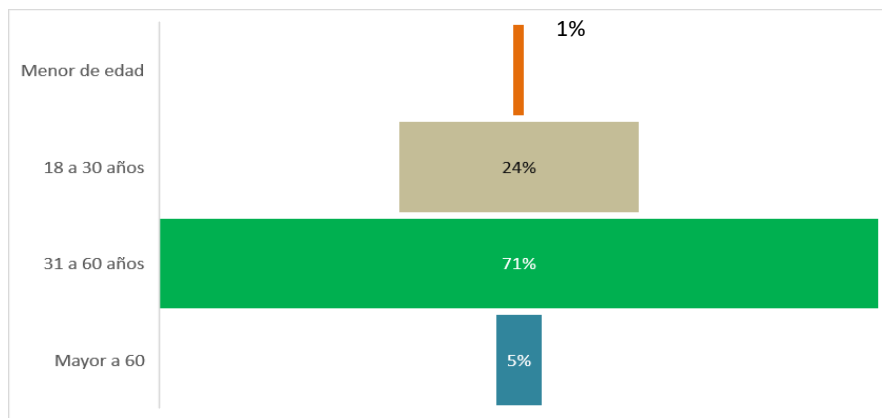
PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



El 45% de los encuestados corresponden al género masculino, el 33% al género femenino, el 22% a otro.

Gráfica 4. Edad



Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

El rango de edad que predomina es el de 31 a 60 años con el 71%, en segundo lugar, se encuentra el rango de 18 a 30 años con el 24%, y en último lugar se encuentra el 1% correspondiente a menores de edad.

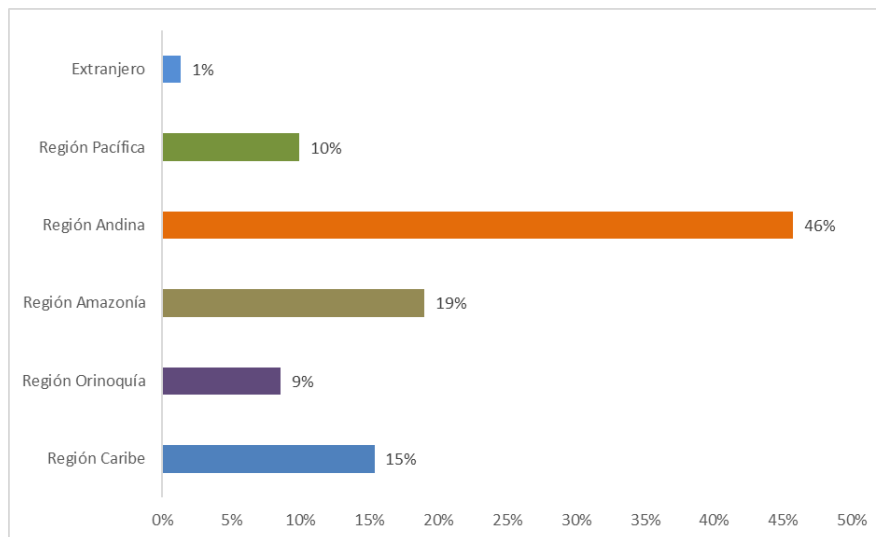


PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



Gráfica 5. Lugar de residencia



Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

De las personas encuestadas, se logró identificar que en su mayoría (el 46%) residen en la Región Andina, seguido de la Región Amazonía con un 19%, el 15% residen en la Región Caribe, el 10% de los encuestados residen en la Región Pacífica, mientras que el 9% residen en la Región Orinoquía y por último el 1% residen en el extranjero.

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

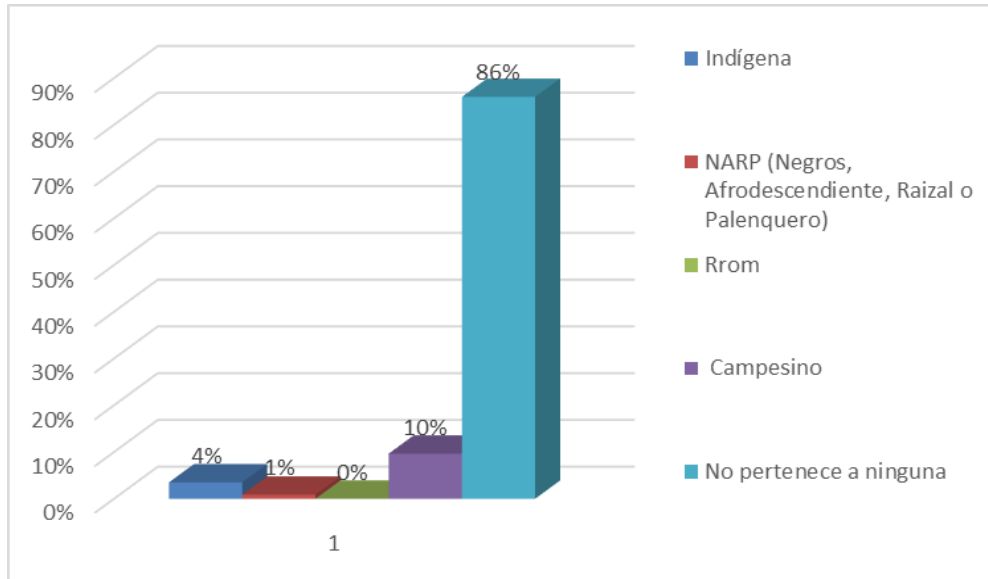
Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



Gráfica 6. Comunidad a la que pertenece

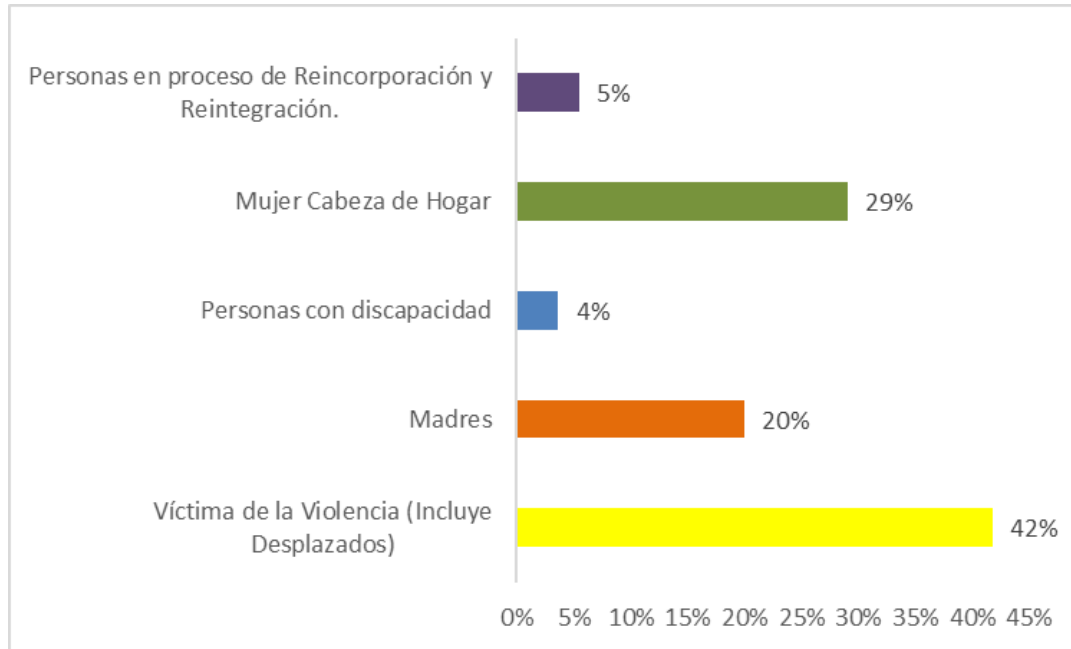


Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

De acuerdo con los resultados, el 86% de los encuestados no pertenecen a ninguna comunidad, el 10% pertenece a la comunidad campesina, el 4% pertenece a la comunidad indígena y finalmente el 1% pertenece a la comunidad NARP (Negros, Afrodescendientes, Raizal o Palenquero).



Gráfica 7. Población a la que pertenece



Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

El 42% de los encuestados pertenecen a población víctima de la violencia, el 29% a mujer cabeza de hogar, el 20% a madres, el 5% a personas en proceso de reincorporación y reintegración y el 4% pertenece a la población de personas con discapacidad.

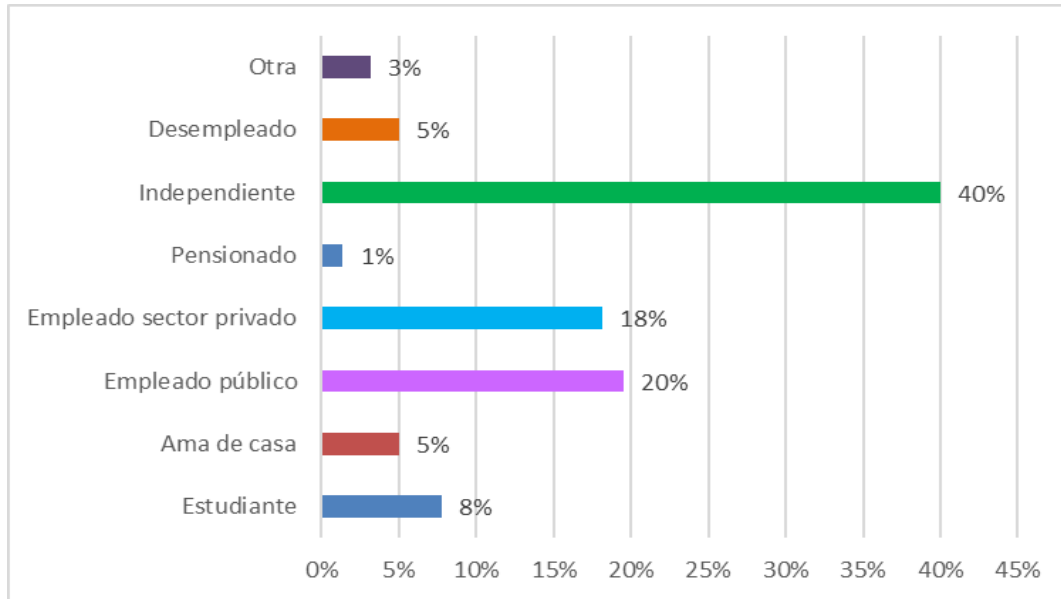


PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



Gráfica 8. Actividad económica



Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

Dentro de las actividades económicas, el 40% de los encuestados son independientes, el 20% empleados públicos, el 18% son empleados del sector privado, el 8% son estudiantes, el 5% ama de casa y desempleado, el 3% cuenta con otro tipo de actividad económica y el 1% son pensionados.

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

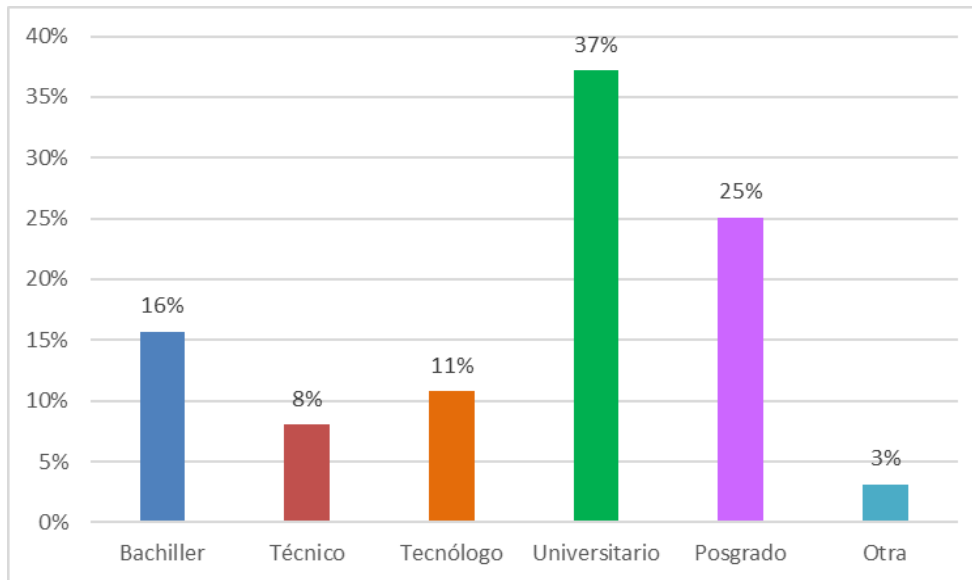
Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



Gráfica 9. Nivel de escolaridad

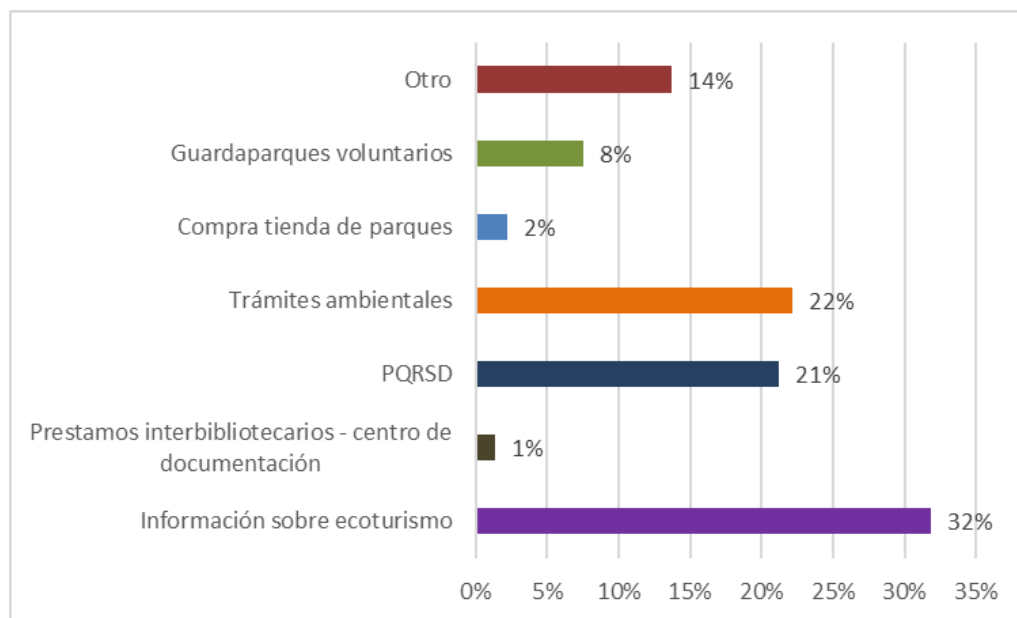


Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

Los niveles de formación de los grupos de valor y de interés de la entidad son los siguientes: 37% universitarios, 25% cuentan con posgrado, el 16% son bachilleres, el 11% tecnólogos, el 8% técnicos y el 3% refiere tener otro tipo de formación, lo que conlleva a que la entidad debe seguir fortaleciendo su oferta institucional orientada a esta población, como también adaptar sus trámites y servicios a aquellos grupos que presentan un porcentaje inferior.



Gráfica 10. Gestiones realizadas ante la entidad

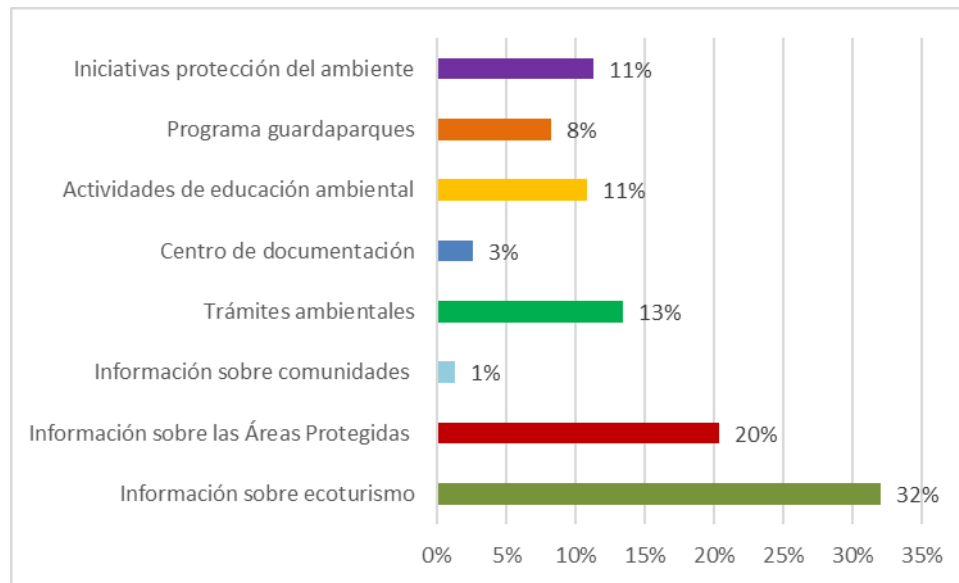


Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

De acuerdo a los resultados obtenidos, la gestión realizada en su mayoría por los ciudadanos es la información sobre Ecoturismo la cual está representada por el 32%, esta consulta se genera por los servicios de los parques que se presentan abiertos al ecoturismo, sobre recomendaciones, tarifas, servicios, operadores y demás información concerniente. Seguido se encuentran los trámites ambientales con un porcentaje de 22%, el 21% pertenece a PQRSD, el 14% a otro tipo de gestión, el 8% a guardaparques voluntarios, el 2% realizaron compra en la tienda de parques y en último lugar el 1% de los encuestados solicitó prestamos interbibliotecarios.



Gráfica 11. Información que desearía conocer

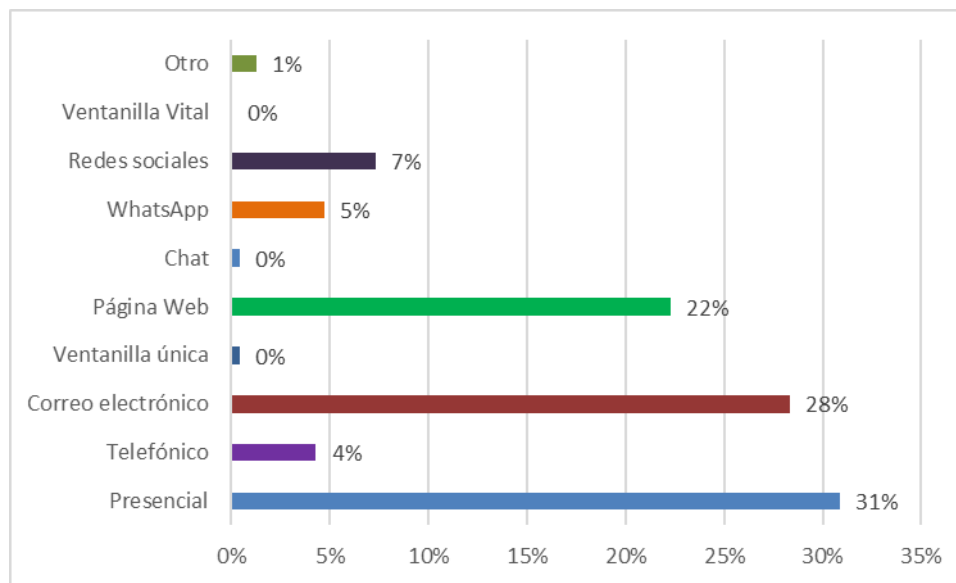


Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

El 32% de los encuestados desearían conocer más información de ecoturismo, el 20% de áreas protegidas, seguido del 13% con información de trámites ambientales, el 11% de los encuestados quisieran conocer información de iniciativas de protección del ambiente y de actividades de educación ambiental, el 8% se encuentra interesado en información del programa de guardaparques, el 3% de centro de documentación y el 1% de información sobre comunidades.



Gráfica 12. Canales utilizados para acceder a la entidad



Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

De acuerdo a los resultados el canal más utilizado por los ciudadanos es el presencial con un porcentaje del 31%, seguido del canal de correo electrónico con un 28% y la página web con el 22%, el 7% de los encuestados acceden por medio de las redes sociales, el 5% por WhatsApp y el 4% por el canal telefónico.

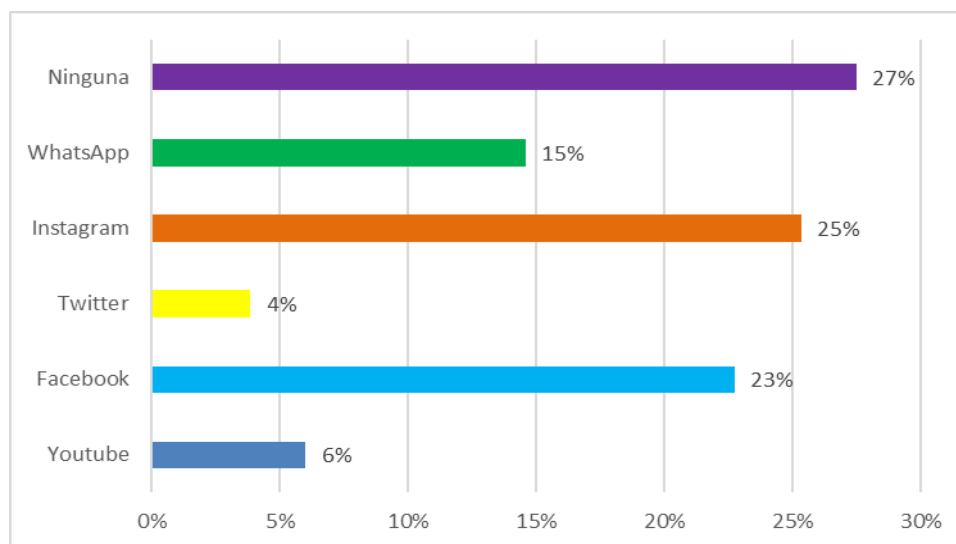


PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



Gráfica 13. Acceso a redes sociales



Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

El 27% de los encuestados indica no consultar ninguna red social de PNNC, el 25% accede a Instagram, el 23% a Facebook, el 15% a WhatsApp, el 6% a YouTube y el 4% a Twitter.

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

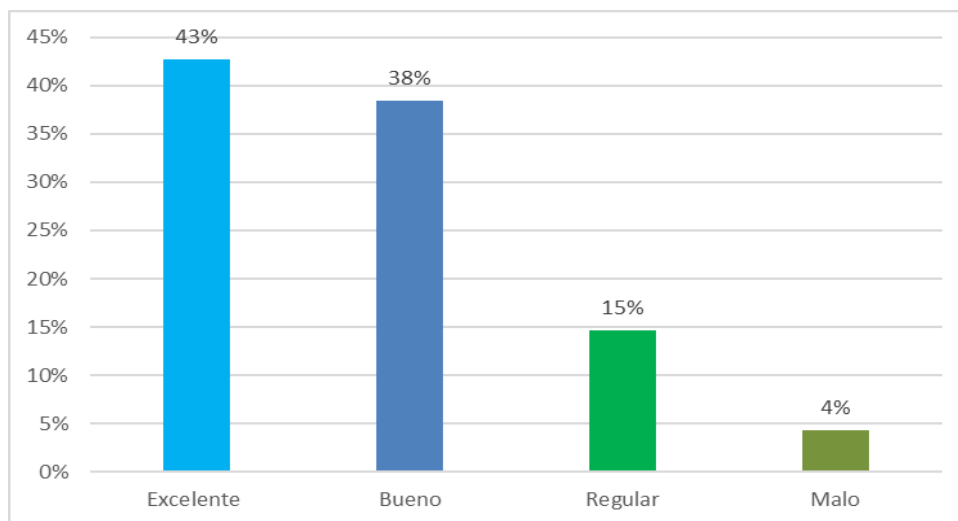
Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



Gráfica 14. Grado de satisfacción de los servicios y/o trámites de PNNC



Fuente: Elaboración propia Grupo Atención al Ciudadano
Febrero, 2024

El nivel de satisfacción de los grupos de valor sobre pasa el 50% entre excelente y bueno, lo que significa que se está cumpliendo con la información requerida, sin embargo, se debe seguir trabajando en mejorar la satisfacción del 19% de los encuestados que se encuentran en grado de satisfacción regular y malo.

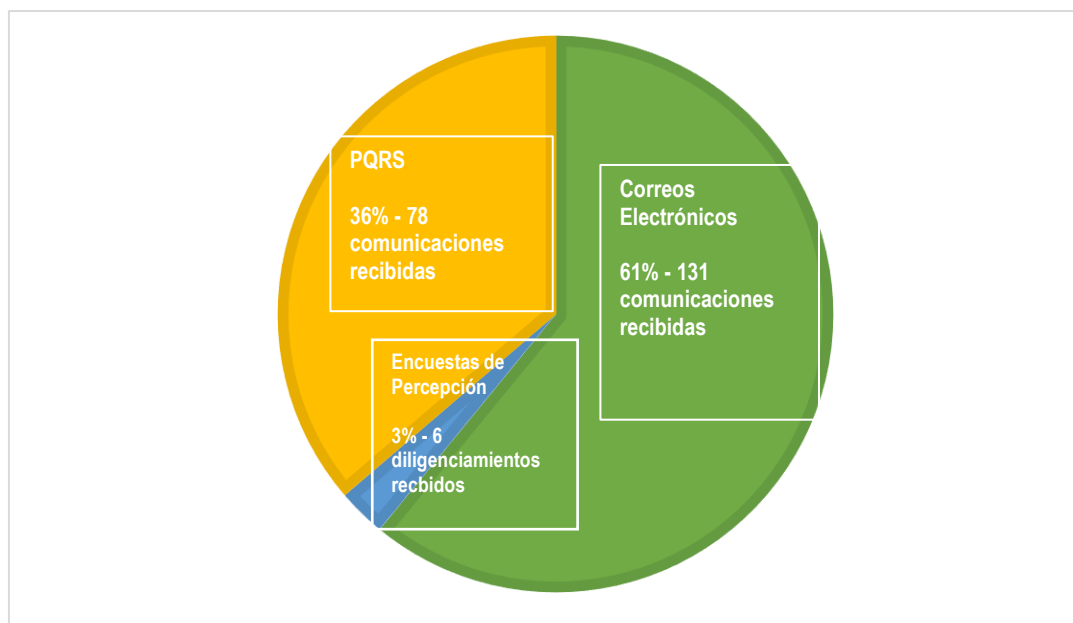
5. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA "ÁREAS PROTEGIDAS INTEGRANTES DEL SINAP INSCRITAS EN EL RUNAP"

5.1 ANÁLISIS DEL USO DE CANALES DE ATENCIÓN

Para el período de análisis del presente documento (enero 2021 a noviembre 2023), en total se contó con 215 interacciones entre PNNC y los usuarios (internos y externos) de información estadística, siendo la mayor proporción correspondiente a los correos institucionales (61%). El 36% del total de las interacciones con los usuarios se realizó a través de la plataforma ORFEO y El 3% del total de las interacciones correspondió a las encuestas de percepción diligenciadas (Ver Figura 1).



Figura 1. Proporción de interacciones con usuarios internos y externos según los mecanismos de recolección de información



Fuente: Elaboración propia Grupo de Gestión e Integración de SINAP
Noviembre, 2023

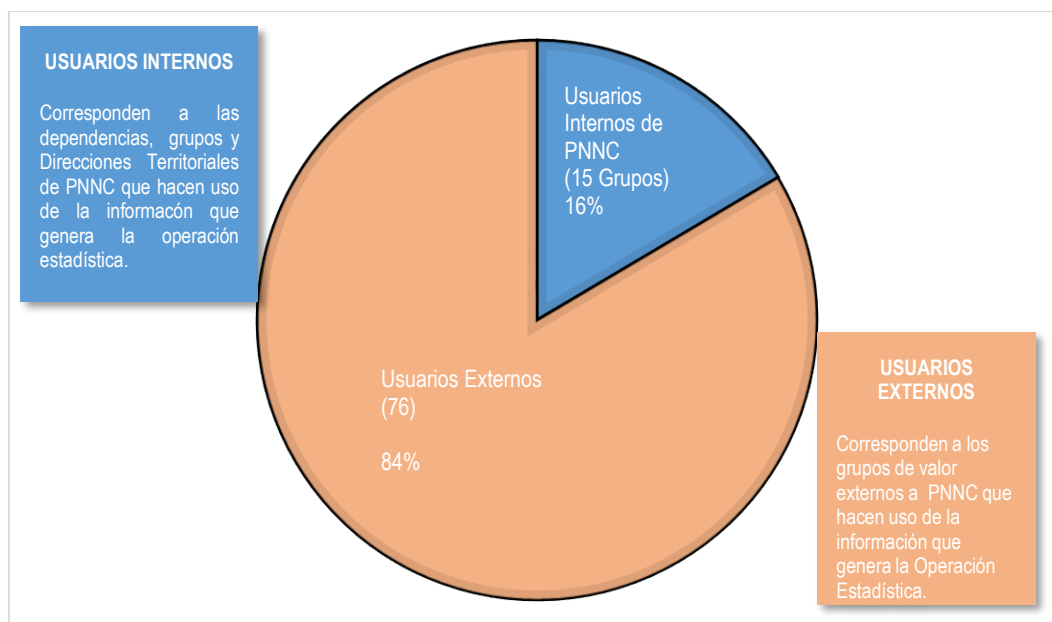
6. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Partiendo de las variables seleccionadas se procedió a la recolección de la información mediante los canales de atención, para la consolidación y análisis de los datos obtenidos con el objetivo de identificar y caracterizar a los usuarios internos y externos de la información generada por esta operación estadística.

En el presente documento se plasman los resultados de la interacción con grupos internos de trabajo, dependencias y direcciones territoriales de PNNC, denominados por esta caracterización como usuarios internos y 76 usuarios denominados como usuarios externos, dado que son grupos de valor externos a la Entidad que solicitan información que es difundida por la Operación Estadística "Áreas Protegidas Integrantes del SINAP Inscritas en el RUNAP" (ver figura 2).



Figura 2. Clasificación de Usuarios (internos y externos)



Fuente: Elaboración propia Grupo de Gestión e Integración de SINAP
Noviembre, 2023

6.1 Usuarios Internos de la Operación Estadística

La información difundida por la operación estadística "Áreas Protegidas Integrantes del SINAP inscritas en el RUNAP" es utilizada mayoritariamente por 6 dependencias, 6 grupos y 3 direcciones territoriales de PNNC que han sido identificados y los cuales se relacionan a continuación con sus principales funciones:

- **Dirección General:** Es la encargada de dirigir el diseño de políticas, adoptar instrumentos de planificación, adelantar los procedimientos para la reserva, alinderación, delimitación, declaración y ampliación de las áreas del SINAP, entre otras.
- **Oficina Asesora de Planeación - OAP:** Tiene como funciones el asesoramiento en el diseño y ejecución de políticas, instrumentos de planificación, planes programas, elaborar planes estratégicos y de acción, realizar seguimiento a la ejecución presupuestal, coordinar el desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas y modelos de gestión, preparar información y rendir los informes que se soliciten, entre otras.



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



- **Oficina Asesora Jurídica - OAJ:** Tiene como funciones el asesoramiento en asuntos de carácter jurídico, contribuir en la formulación de políticas, elaborar, estudiar y conceptuar sobre proyectos de ley, decretos, convenios, contratos, intervenir en procesos judiciales, atender peticiones y consultas con asuntos jurídicos, entre otras.
- **Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas - SGM:** Subdirección que tiene como funciones definir los lineamientos técnicos, conceptuales y metodológicos para la administración del SINAP, proponer directrices para la promoción de uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, adelantar los estudios y procedimientos para la reserva, alinderación, delimitación, declaración y ampliación del SINAP, administrar el RUNAP, entre otras.
- **Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales - SSNA:** Subdirección encargada de diseñar e implementar estrategias de sostenibilidad financiera, diseñar y gestionar la implementación de incentivos económicos para la conservación de las áreas del SINAP, diseñar e implementar metodologías para la valoración de los bienes y servicios eco sistémico generado por las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, entre otras.
- **Subdirección Administrativa y Financiera - SAF:** Subdirección encargada de asistir a la Dirección en la determinación de las políticas, objetivos y estrategias relacionadas con la administración del organismo, planificar, dirigir y coordinar los procesos de contratación y suscripción de convenios, dirigir la elaboración y ejecución del Plan de Contratación, entre otras.
- **Grupo de Tecnologías de la información y comunicaciones - GTIC:** Tiene como funciones definir, implementar, hacer seguimiento y divulgar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI), formular y aplicar los lineamientos, políticas, estrategias y procesos de infraestructura tecnológica en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, definir, implementar y hacer mantenimiento a la arquitectura tecnológico de la entidad, definir y desarrollar la arquitectura del sistema de información de acuerdo a los lineamientos de arquitectura tecnológica, entre otras.
- **Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental - GTEA:** Tiene como funciones dirigir la formulación, diseño, implementación y seguimiento de la estrategia de comunicación, definir, estructurar, implementar campanas y eventos de divulgación y comunicación, preparar y gestionar la publicación en medios de comunicación, producir y emitir

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



documentos, videos, boletines y reportes periódicos internos y externos sobre las actividades desarrolladas por la entidad, coordinar y apoyar la implementación de la estrategia de comunicación para el Sistema Nacional de Áreas Protegidas SINAP, entre otras.

- **Grupo de Gestión del Conocimiento y la Innovación - GGCI:** Tiene como funciones proponer y desarrollar esquemas innovadores que permitan la gestión del conocimiento, orientar el uso, aprovechamiento y disponibilidad de la información producida, generar lineamientos técnicos y metodológicos para la consolidación y administración nacional del sistema de información de la entidad, generar documentos y conceptos técnicos a partir de la interpretación de imágenes de satélite y otros instrumentos, generar lineamientos técnicos conceptuales y metodológicos para la gestión temática, administración, consolidación del sistema de información predial de la entidad, generar conceptos técnicos de verificación de coordenadas y zonificación dentro de las áreas protegidas del SINAP, entre otras.
- **Grupo de Gestión e integración del SINAP - GGIS:** Tiene como funciones consolidar estrategias diferenciadas de participación social en la conservación para el cumplimiento de objetivos, coordinar la elaboración del Plan de Acción del SINAP, adelantar los estudios y procedimientos para la reserva, alinderación, delimitación, declaración y ampliación de las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, elaborar las bases técnicas que soporten el diseño e implementación de las políticas, planes, programas, proyectos, normas y procedimientos relacionados con el SINAP, emitir conceptos técnicos sobre el diseño y la implementación de políticas y normas en materia del SINAP, entre otras.
- **Grupo de Planeación y Manejo - GPM:** Tiene como funciones definir los lineamientos técnicos y metodológicos para el manejo y administración de las Áreas a cargo de Parques, dirigir la formulación, diseño, implementación y el seguimiento de las líneas temáticas y estrategias de manejo de las Áreas protegidas a cargo de Parques, proponer directrices técnicas para la promoción de sistemas de uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, consolidar estrategias diferenciadas de participación social en la conservación para la formulación, actualización, implementación y seguimiento a los planes de manejo, entre otras.
- **Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental - GTEA:** Tiene como funciones definir los lineamientos técnicos, conceptuales y metodoló-

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



gicos para adelantar los trámites administrativos ambientales y el otorgamiento de permisos, concesiones, autorizaciones y demás instrumentos de control y seguimiento ambiental, emitir conceptos técnicos relacionados con la implementación de trámites administrativos ambientales al interior de las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, adelantar los trámites administrativos ambientales y proyectar los actos administrativos a que haya lugar, para el otorgamiento de permisos, concesiones, autorizaciones y demás instrumentos de control y seguimiento, liquidar los derechos, tasas y servicios de seguimiento por los permisos, las concesiones, las autorizaciones y los demás instrumentos de control y manejo ambiental establecidos por la ley y los reglamentos, entre otras.

- **Dirección Territorial Pacífico - DTPA, Dirección Territorial Orinoquia - DTOR y Dirección Territorial Andes Occidentales - DTAO:** Tienen como funciones coordinar la implementación de los lineamientos técnicos, conceptuales y metodológicos para el manejo y administración de las áreas del sistema de parques nacionales naturales, coordinar la conformación y funcionamiento de los subsistemas regionales de áreas protegidas, coordinar la puesta en marcha de sistemas de uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, apoyar a las áreas adscritas en la formulación, actualización, implementación y seguimiento a los planes de manejo, entre otras.

De acuerdo con la caracterización realizada a los usuarios internos, a continuación, se presentan la distribución porcentual con base en el número total de comunicaciones recibidas por usuario según la dependencia, grupo o dirección territorial y en la figura 3 se puede observar el número de comunicaciones por dependencia, grupo o dirección territorial:

- OAP (31%)
- GGIS (20%)
- SGM (15%)
- GPM (13%)
- GTEA (6%)
- Dirección General (1%)
- OAJ (3%)
- GTIC (2%)
- SSNA (2%)
- SAF (1%)
- GGCI (2%)
- GTEA (4%)
- DT (3%)

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

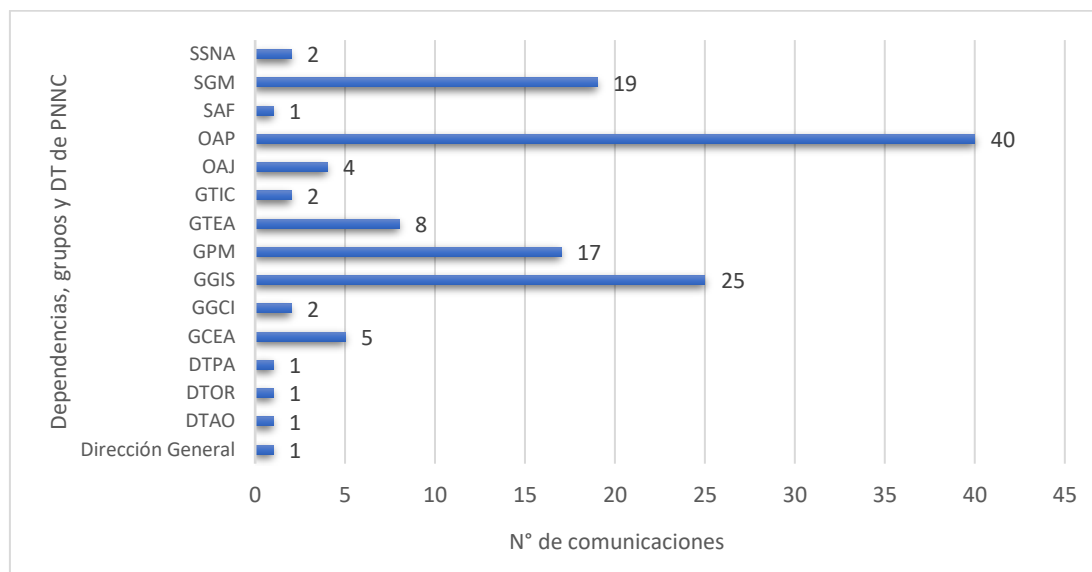
Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



Figura 3. Número de comunicaciones recibidas por usuarios internos



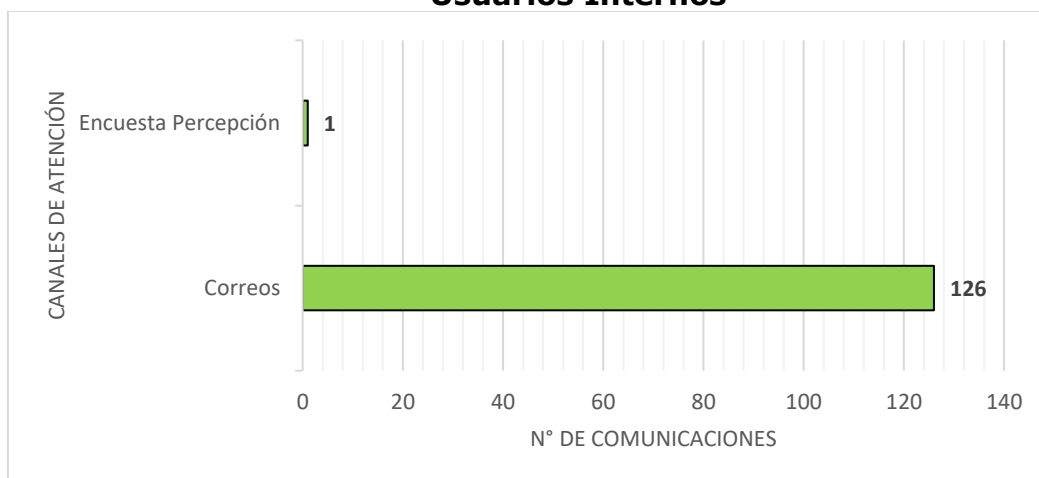
Fuente: Elaboración propia Grupo de Gestión e Integración de SINAP
Noviembre, 2023

6.2 Canales de atención usados por usuarios internos de la Operación Estadística

Para el período de análisis del presente documento se identificaron 127 interacciones entre PNNC y usuarios internos (Grupos internos de PNNC) relacionadas con solicitudes de información estadística de áreas protegidas, de los cuales el 99% (126 comunicaciones) provienen del uso del correo electrónico. En cuanto a los canales de atención PQRS, encuestas de satisfacción y Mesas de trabajo no se identificaron solicitudes de información de tipo estadístico.



Figura 4. Número de comunicaciones por canales de atención - Usuarios Internos



Fuente: Elaboración propia Grupo de Gestión e Integración de SINAP
Noviembre, 2023

6.3 Temas demandados por usuarios internos de la Operación Estadística

A continuación, se describe la información por temáticas principales más solicitadas internamente por medio del correo electrónico:

- Información general de las áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- Reportes RUNAP (Cuadros de salida) que incluye conteo de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP desagregadas por categorías de manejo, y áreas por hectáreas.
- Solicitud de actos administrativos de algunas áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- Información cartográfica de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP que permita su comparación con otros sistemas cartográficos.
- Objetivos de conservación de las áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- Ubicación de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP desagregadas por departamento o por municipio.
- Fecha de inscripción de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP desagregada por años.



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



- h) Áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP desagregadas si son áreas marinas o terrestres.
- i) Áreas protegidas del del SINAP inscritas en el RUNAP desagregada por Autoridad Ambiental Competente.
- j) Información relacionada con planes de manejo de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- k) Información relacionada con años de declaración de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- l) Información de históricos de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- M) Información relacionada sobre Reservas Naturales de la sociedad civil.
- n) Solicitud de distintas gráficas que presenten información relacionada con áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.

6.4 Usuarios externos de la operación estadística

Una vez se hace difusión de la información de las áreas protegidas inscritas en el RUNAP, son muchos los usuarios externos a PNNC que pueden hacer uso de esta información, según sus intereses. Para el periodo de análisis del presente documento, teniendo en cuenta las interacciones recibidas por los diferentes canales de atención (encuesta de percepción, correos electrónicos y PQRS) relacionadas con la información difundida, se presenta a continuación la caracterización de los usuarios externos por grupos de valor:

- **Empresas Prestadoras de Servicio Público (ESP):** Corresponde a empresas públicas, mixtas o privadas que participen en la prestación de los servicios públicos (Helios SA, Interconexión Eléctrica SA ESP – ISA, etc.).
- **Organizaciones Sociales y ONG:** Corresponde a organizaciones conformadas por ciudadanos y movimientos sociales en torno a objetivos, grupos de personas o temas de interés (Organizaciones articuladoras de RNSC, WWF, Resnatur, etc.).
- **Organismos de control:** Corresponde a entidades a los que la constitución les confía funciones relacionadas con el control disciplinario (Fiscalía, Contraloría, etc.).
- **Empresas Privadas:** Corresponde a una organización creada con o sin fines de lucro cuya actividad económica consiste en la producción de

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



bienes y servicios de cualquier tipo (IDOM, AGROFORCOL SAS, Aqua y Terra consultores asociados S.A.S., etc.).

- **Ciudadanía General:** Personas del común que por interés propio solicita información diversa relacionada con áreas protegidas (a nombre propio).
- **Entidades Estatales:** Entidades cuyo campo de acción es en todo el territorio nacional (Ministerio de Minas y Energía, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Defensa, etc.).
- **Entidades del Orden Territorial:** Entidades cuyo campo de acción es el respectivo territorio, entendido como municipio, distrito o departamento (Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, Alcaldías, Gobernaciones, etc.).
- **Academia:** Centros de educación que, por solicitud propia de los estudiantes, docentes o por la misma institución realizan diferentes solicitudes de información relacionadas con áreas protegidas (Universidad del Tolima, Universidad del Valle, Universidad Javeriana, etc.).
- **Medios de Comunicación Masiva:** Organizaciones privadas o públicas que transmiten comunicaciones de carácter informativo de manera escrita, impresa, por transmisión de imágenes, etc. (Infobae, Colombiacheck)
- **Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible:** Autoridad ambiental con la competencia para declarar, alinear, administrar, homologar, recategorizar, ampliar y/o sustraer áreas protegidas públicas del SINAP, así como la competencia de expedir las determinantes ambientales para el ordenamiento territorial.

De acuerdo con la caracterización realizada a los usuarios externos, a continuación, se presentan el porcentaje con base en el número total de comunicaciones recibidas por usuario según grupos de valor, y en la figura 5 se puede observar el número de comunicaciones por grupos de valor:

- Academia (15%),
- Ciudadanía general (28%)
- Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible (10%)
- Empresas privadas (12%),
- Empresas prestadoras de servicios públicos (4%)
- Organismos de control (1%)

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

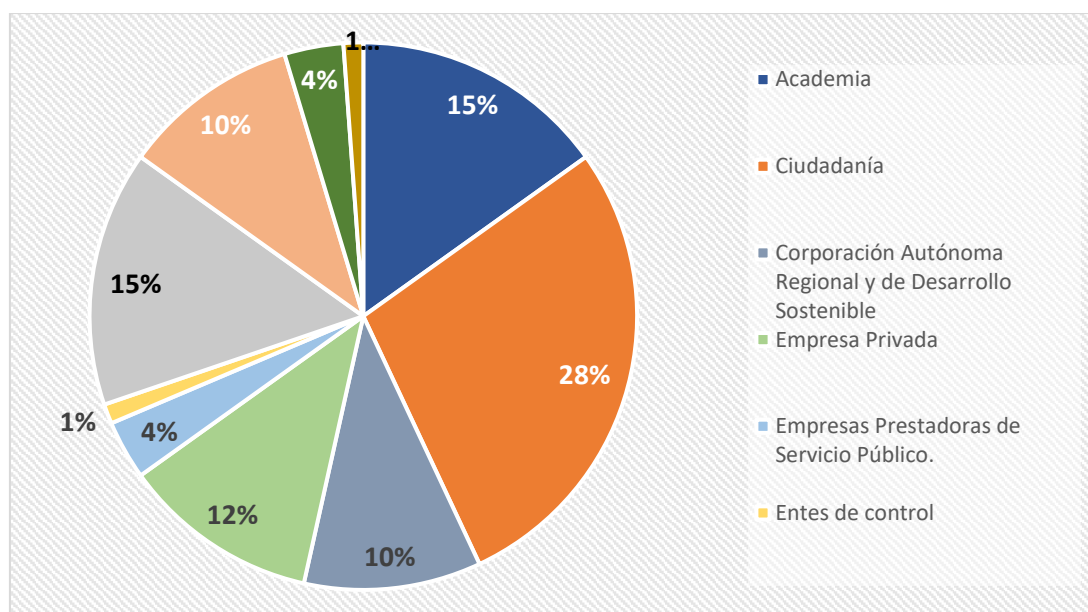
Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



- Entidades Estatales (15%)
- Entidad de Orden Territorial (10%)
- Medios de comunicación masiva (4%) y,
- Organizaciones sociales y ONG (1%).

Figura 5. Número de comunicaciones recibidas por usuarios externos



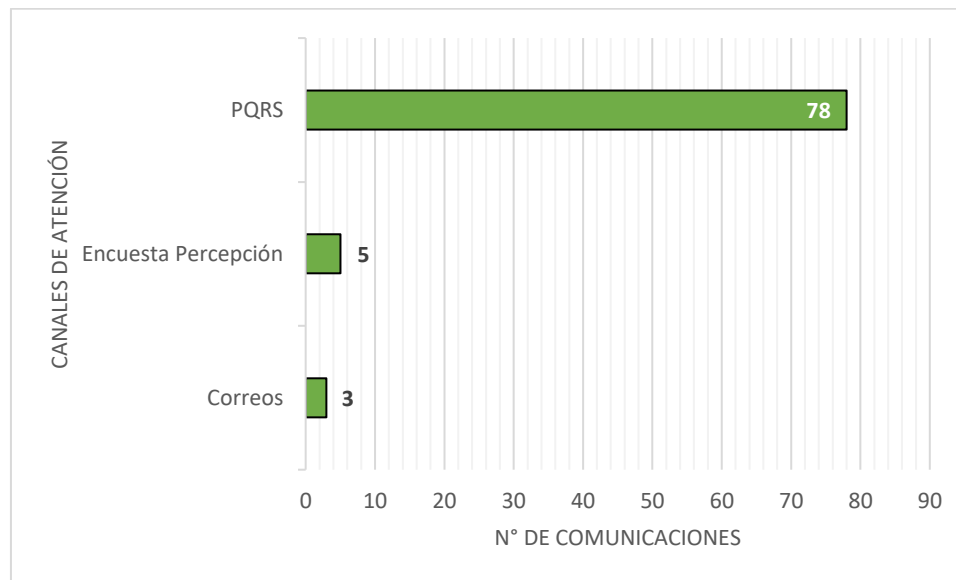
Fuente: Elaboración propia Grupo de Gestión e Integración de SINAP
Noviembre, 2023

6.5 Canales de atención usados por usuarios externos de la Operación Estadística

Para el periodo de análisis del presente documento se identificaron 3 canales de atención utilizados por los usuarios externos con el fin de realizar solicitudes de información estadística: PQRS (78 que equivalen al 91% del total de interacciones), encuestas de percepción (5 formularios diligenciados que equivalen al 6% del total de interacciones), y correos electrónicos (3 que equivalen al 3% del total de interacciones) (ver figura 6).



Figura 6. Número de comunicaciones por canales de atención - Usuarios Externos



Fuente: Elaboración propia Grupo de Gestión e Integración de SINAP
Noviembre, 2023

6.6 Temas demandados por usuarios externos de la Operación Estadística

El canal de atención más utilizado por usuarios externos para realizar solicitudes de información estadística difundida por la Operación Estadística fue las PQRS, las cuales son gestionados a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO. A continuación, se presenta las temáticas de la información solicitada relacionada con estadísticas de áreas protegidas integrantes del SINAP inscritas en el RUNAP:

- Listado de área protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP desagregada por categoría, fecha de declaratoria.
- Reportes RUNAP (Cuadros de salida) que incluye conteo de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP desagregadas por categorías de manejo, y áreas por hectáreas.
- Mapas de localización de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- Microdatos descargables de la información difundida de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- Información de RNSC desagregada por municipio y departamento.

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ATENCIÓN AL CIUDADANO



- f) Solicitud de actos administrativos que soporten las áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- g) Información de las áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP desagregadas por departamento.
- h) Solicitud de información cartográfica de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- i) Solicitudes de los planes de manejo ambiental desagregada por áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- j) Fechas de declaración de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.
- k) Fechas de actualización de la información difundida en el sitio web del RUNAP.

6.7 Usuarios Relevantes de la Operación Estadística

En los ítems anteriores se identificaron los usuarios internos y externos que hacen uso de la información de la Operación Estadística, sin embargo, por parte de la Operación Estadística se consideran como usuarios relevantes los usuarios internos identificados, las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible y el Ministerio de Medio Ambiente, debido al uso continuo que hacen de la información difundida. La Matriz de usuarios relevantes se presenta en el anexo 1 que plasma los datos que identifican a estos usuarios.

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ATENCIÓN AL CIUDADANO



7. REDES SOCIALES

Como parte de la estrategia de comunicación, las redes sociales institucionales (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube) se han convertido en el principal medio de divulgación de la gestión realizada por Parques Nacionales Naturales de Colombia, para la vigencia 2023 se realizó la publicación de 3409 mensajes enfocados a campañas ambientales, mensajes con contenidos mediáticos y estratégicos, campañas interinstitucionales, fotografías y videos de biodiversidad en los Parques y noticias, entre otros.



Facebook



Instagram



Twitter



YouTube

3409
Publicaciones
en las redes sociales

Fuente: Elaboración propia Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental
Febrero, 2024

En la vigencia 2023, se logró un aumento en el número de seguidores por cada red social:



Fuente: Elaboración propia Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental
Febrero, 2024

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



8. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son el medio al que acude la ciudadanía para interactuar con Parques Nacionales Naturales de Colombia para consultar información, solicitar orientación, realizar trámites, solicitar servicios, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionadas con el que hacer de nuestra Entidad.



Los canales de atención oficiales dispuestos por Parques Nacionales Naturales de Colombia son: presencial, telefónico, escrito y virtual. A continuación, se detallan los canales y medios oficiales de atención:

PRESENCIAL:

Por medio de este canal los usuarios pueden consultar y acceder a los trámites y servicios de Parques Nacionales de manera presencial en las siguientes sedes administrativas:

- **Nivel central:** Calle 74 No. 11 – 81 Bogotá.
- **Dirección Territorial Amazonía:** Calle 12C No. 8-79 (Piso 2) Bogotá.
- **Dirección Territorial Andes Occidentales:** Carrera 42 # 47-21 torres de Bombona, Medellín.
- **Dirección Territorial Andes Nororientales:** Avenida Quebrada Seca No. 30-12 Bucaramanga.
- **Dirección Territorial Caribe:** Calle 17 N. 4 – 06 Santa Marta.
- **Dirección Territorial Orinoquia:** Carrera 39 N. 26C - 47 Barrio 7 de

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



agosto Villavicencio.

- **Dirección Territorial Pacífico:** Carrera 117 # 16B-00, Calle Vilache 09 Pance.

TELEFÓNICO:

Se compone por los medios que permiten a los usuarios comunicarse con Parques Nacionales Naturales de Colombia a través de su teléfono fijo o celular:

- **Teléfono fijo desde Bogotá:** (+57 601) 3532400 Ext. 3011-3012-3015
- **Teléfono celular desde Bogotá:** (+57) 3229471031
- **Gratis nacional:** 01 8000129722.
- **Teléfono fijo Dirección Territorial Amazonía:** (601) 6530260
- **Teléfono fijo Dirección Territorial Andes Occidentales:** (604) 3221193
- **Teléfono celular Dirección Territorial Andes Nororientales:** (+57) 3185170712
- **Teléfono fijo Dirección Territorial Caribe:** (605) 4230704
- **Teléfono fijo Dirección Territorial Orinoquia:** (608) 6819000
- **Teléfono fijo Dirección Territorial Pacífico:** (602)5561125

ESCRITO:

Se compone por el correo físico de la Entidad, en el cual los ciudadanos pueden radicar sus documentos:

Ventanilla de radicación: dispuesta en sede central Bogotá y direcciones territoriales de Parques Nacionales Naturales de Colombia. Puede consultarlas a través de la página web <https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/>.

VIRTUAL:

Permiten a los usuarios comunicarse con Parques Nacionales Naturales de Colombia a través de su tableta, computador o teléfono celular, desde donde se encuentren:

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



- **WhatsApp:** Nuestros usuarios pueden contactarse a través del siguiente WhatsApp 3229471031. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Chat:** Nuestros usuarios pueden acceder a través de la página web <https://chat.parquesnacionales.gov.co/client.php>
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Radicación por ventanilla única:** Ingrese a <https://www.parquesnacionales.gov.co/>, en la sección inferior de Herramientas "Ventanilla Única PQRSD" o en el enlace: <https://vu.parquesnacionales.gov.co/principal>
- **Correo electrónico:** correspondencia.central@parquesnacionales.gov.co o atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co, para notificaciones judiciales se encuentra a disposición el siguiente correo: notificaciones.judiciales@parquesnacionales.gov.co.
A vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRSD.

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ATENCIÓN AL CIUDADANO



9. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los registros de atenciones a ciudadanos de Parques Nacionales Naturales de Colombia, se logró determinar que el canal de preferencia por la ciudadanía durante la vigencia 2023 es el correo electrónico con un 43%, seguido de la línea telefónica con un 30%, el 16% corresponde a las atenciones presenciales.

Sin embargo, en los resultados arrojados en la encuesta de caracterización se evidencia que el canal mayor elegido por los encuestados para acceder a la información de servicios y/o trámites de la entidad fue el presencial con un 31%, seguido del correo electrónico 28%, en cuanto a los siguientes canales: telefónico 4%, ventanilla única 0%, ventanilla VITAL 0% y canal chat 0%. Por lo anterior, PNNC cuenta con una oportunidad de aprovechamiento de los canales Ventanilla única, Ventanilla VITAL y Chat, no contar con interacciones durante el periodo.

- El rango de edad que predomina en el grupo de valor de PNNC es de 31 a 60 años con el 71%.
- Se identifica que el género masculino es quien más interactúa con Parques Nacionales Naturales de Colombia, con un 45%
- Se identificaron como usuarios relevantes para la Operación Estadística "Áreas Protegidas Integrantes del SINAP Inscritas en el RUNAP", las dependencias y grupos internos de Parques Nacionales Naturales de Colombia, las Corporaciones Autónomas Regionales y el Ministerio de Medio Ambiente.
- Los canales de atención utilizados por los usuarios externos de la Operación Estadística correspondieron a: PQRS (91%), encuestas de percepción (6%), y correo institucional (3%). Los temas más demandados por los usuarios externos tienen que ver con información de áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP desagregas por departamento, municipio, autoridad ambiental competente, por área en hectáreas, terrestre o marina. Así mismo, solicitaron información cartográfica, de actos administrativos, entre otros.
- Se evidencia que se puede fortalecer la divulgación de los canales de

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ATENCIÓN AL CIUDADANO



atención de primer contacto como el WhatsApp y chat institucional, que tiene como objetivo orientar a la ciudadanía, para así evitar el incremento de radicación de comunicaciones oficiales, en procura de los principios de eficacia y celeridad.

- Las personas con discapacidad presentan una baja representatividad entre el total de personas naturales que interactúan con las Entidad, sin embargo, es necesario fortalecer la accesibilidad de la página web para mejorar y promover una mayor sensibilización y conciencia sobre las necesidades y derechos de esta población.

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



10. REFERENCIAS

- Departamento Administrativo de la Función Pública (2022) - Dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano, Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=41834443>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2020), Documento Caracterización de Grupos de Interés. https://www.dane.gov.co/files/control_participacion/grupos-de-interes/caracterizacion_grupos_interes_2019.pdf
- Parques Nacionales Naturales de Colombia, Subdirección administrativa y financiera (2022), Caracterización de usuarios. <https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2022/07/informe-caracterizacion-pnn-2022.pdf>

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



11. ANEXO

Matriz Usuarios de la Operación Estadística:

CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES		DIRECTOR GENERAL	CORREO CONTACTO	TELÉFONO CONTACTO
CARDIQUE	Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique Tv. 52 #16190, Cartagena, Barrio El Bosque. Cartagena, Bolívar	ÁNGELO BACCI HERNÁNDEZ	direccion@cardique.gov.co	57-5-6694666 57-5-6694059 57-5-6694141
CARSUCRE	Corporación Autónoma Regional de Sucre Carrera 25 N° 25 - 101 Av. Okala - Sincelejo, Sucre, Colombia	JULIO ÁLVAREZ MONTH	direccion@carsucre.gov.co carsucre@carsucre.gov.co	(+57) 2749994 - (+57) 2749995 - (+57) 2749998
CORPAMAG	Corporación Autónoma Regional del Magdalena Avenida Libertador N° 32 - 201. Barrio Tayrona	ALFREDO MARTÍNEZ GUTIÉRREZ	direccion@corpamag.gov.co	(57 + 5) 4380200 - 4380300
CORPOCESAR	Corporación Autónoma Regional del Cesar Km 2 vía La Paz. Lote 1 U.I.C Casa e' Campo. Frente a la feria ganadera Valledupar- Cesar.	ADRIANA MARGARITA GARCÍA ARÉVALO	mary.mendoza@corpocesar.gov.co atencionalciudadano@corpocesar.gov.co	57+5+5748960 - Fax: 57+5+5737181
CORPOGUAJIRA	Corporación Autónoma Regional de la Guajira Cra. 7a No 12-15 Edificio Corpoguajira - Rihacha, La Guajira	SAMUEL SANTANDER LANA O ROBLES	secretaria.gestion@corpoguajira.gov.co	(57)(5) 7275125 - (57)(5) 7286778
CRA	Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA Calle 66 No. 54 -43,	JESUS LEÓN INSIGNARES	direccion@crautonomia.gov.co mhenao@crautonomia.gov.co	(5) 3492482, 3492686, 3422454,

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES		DIRECTOR GENERAL	CORREO CONTACTO	TELÉFONO CONTACTO
	Barranquilla - Atlántico (Colombia)			
CSB	Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar Av. Colombia, Calle 16 No 10-27 Magangué Bolívar	CLAUDIA MILENA CABALLERO SUÁREZ	direcciongeneral@carcsb.gov.co	57 5 6888339
CVS	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge Carrera 6 N° 61-25 Barrio los Bongos - Montería Córdoba	ORLANDO RODRIGO MEDINA MARSIGLIA	direccion@cvs.gov.co astrid.tamara@cvs.gov.co	57 4 7890605 - 7890609
CORALINA	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (CORALINA) Via San Luis, Bigth Km 26 San Andres Isla Colombia	QUINCY ALBERTO BOWIE GORDON	direccion@coralina.gov.co	57 8 5131130 - 5126853
CORPOMOJANA	Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge Cra 21 # 21A - 44 San Marcos - Sucre	GIOVANNIS MEDRANO MARTÍNEZ	gmedrano@corpomojana.gov.co corpomojana@corpomojana.gov.co	57 5 295 5347 telefono secretaria general 3217821561
CORPOURABA	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá Cll 92 No. 98-39 Apartadó (Antioquia) - Colombia	ALEXIS CUESTA	acuesta@corpouraba.gov.co lrubio@corpouraba.gov.co	57 4 828 10 22 Vanessa Paredes Zúñiga 323 464 3348 - 3206733908 Secretaria General: 312 892 1526
CODECHOCO	Corporación Autónoma Regional Para El Desarrollo Sostenible del Choco CODECHOCO Cra 1	ARNOLD ALEXANDER RINCÓN LÓPEZ	contacto@codechoco.gov.co	57 4 6711510

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES		DIRECTOR GENERAL	CORREO CONTACTO	TELÉFONO CONTACTO
	Nº 22 – 96 Quibdó – Chocó – Colombia			
CRC	Corporación Autónoma Regional del Cauca (CRC) Carrera 7 # 1N-28 Edificio Edgar Negret Dueñas Popayán - Cauca - Colombia	AMARILDO CORREA OBANDO	directorgeneral@crc.gov.co nmunoz@crc.gov.co	57-2 8333232
CVC	Corporación autónoma regional del Valle del Cauca Carrera 57 No. 11 – 73 Barrio Santa Anita, Santiago de Cali	MARCO ANTONIO SUÁREZ GUTIÉRREZ	direcciongeneral@cvc.gov.co catalina.ordonez@cvc.gov.co	57 2 620 66 00
CORPONARIÑO	Corporación Autónoma Regional de Nariño Calle 25 No. 7 Este 84 Finca Lope – Vía La Carolina PASTO (Nariño)	JOSÉ ANDRÉS DÍAZ RODRÍGUEZ	direcciongeneral@corp-onarino.gov.co	3176569913 6027304588 6027309282
CARDER	Corporación Autónoma Regional de Risaralda – CARDER Avenida de las Américas con Calle 46 # 46 - 40 Oficina 211 Pereira	JULIO CESAR GOMEZ SALAZAR	ngomez@carder.gov.co	3116511 Ext. 171
CAM	Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM Carrera 1ª Nº 60-79 Barrio Las Mercedes	CAMILO AGUDELO PERDOMO	cagudelo@cam.gov.co lcastro@cam.gov.co	(578) 8765017 Ext 1601
CORANTIOQUIA	Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia	LINA MARIA TABORDA GONZÁLEZ	direccion@corantioquia.gov.co	(57-4) 4 93 88 88 FAX: (57-4) 4 93 88 00

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES		DIRECTOR GENERAL	CORREO CONTACTO	TELÉFONO CONTACTO
	Carrera 65 N° 44A-32 Medellín			
CORPOCALDAS	Corporación Autónoma Regional de Caldas Calle 21 23-22 Edificio Atlas Pisos 12-13-14- 15-16-20 y 22 - Manizales	GERMAN ALONSO PÁEZ OLAYA	silviaduque@corpocaldas.gov.co	(57)(6) 8841409 Fax 8841952
CORTOLIMA	Corporación Autónoma Regional del Tolima Av. Ferrocarril con 44 Esquina Ibagué, Colombia	OLGA LUCIA ALFONSO LANNINI	direccion.general@cortolima.gov.co olga.alfonso@cortolima.gov.co	57(8)2653260
CRQ	Corporación Autónoma Regional del Quindío Calle 19 Norte #19-55 B/Mercedes Norte - Armenia (Quindio)	JAIDER ARLES LOPERA SOSCUÉ	direccion@crq.gov.co	6-7460679
CAR	Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca Av. Esperanza # 60-50 Centro Empresarial Gran Estación - Costado Esfera, pisos 6 y 7 Bogotá, Cundinamarca	ALFRED IGNACIO BALLESTEROS ALARCÓN	direccion_general@car.gov.co dcortesl@car.gov.co	57(1) 580 11 11 Línea Gratuita: 01 8000 915 317 - 01 8000 913606
CAS	Corporación Autónoma Regional de Santander Cra 12 No. 9-06 San Gil	LUIS ENRIQUE RAMÍREZ ARCHILA	direccion@cas.gov.co	(57 7) 7238925 San Gil - (57 7) 7240765
CDMB	Corporación Autónoma Regional Para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga Carrera 23 # 37 -	JUAN CARLOS REYES NOVA	direcciongeneral@cdmb.gov.co	(57) 7 6346100 - Línea Gratuita 01-8000- 917300

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES	DIRECTOR GENERAL	CORREO CONTACTO	TELÉFONO CONTACTO	
	63 Bucaramanga, Santander			
CORNARE	Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare Kilómetro 54 - Autopista Medellín - Bogotá.	JAVIER VALENCIA GONZÁLEZ	jvalencia@cornare.gov.co acornare@cornare.gov.co	(57 4) 5201170, Fax: (57 4) 5460229.
CORPOBOYACA	Corporación Autónoma Regional de Boyaca Antigua vía a Paipa # 53-70, Tunja, Boyacá	YEIMY ECHEVERRÍA REYES	direccionggeneral@corpoboyaca.gov.co	57 (8) 745-7186, +57 (8) 745-7188, +57 (8) 745-7192, +57 (8) 740-7518
CORPOCHIVOR	Corporación Autónoma Regional de Chivor Carrera 5 No. 10-125 Garagoa - Boyacá	FABIAN BULLA SÁNCHEZ	direccionggeneral@corpochivor.gov.co	57(8) 7502189 - 7501951 - 7501356 - 7501490 - 7500661
CORPOGUAVIO	Corporación Autónoma Regional del Guavio Carrera 7 No. 1A-52 Gachalá - Cundinamarca	MARCOS MANUEL URQUIJO COLLAZOS	direccionggeneral@corpoguavio.gov.co	(+57) 314 395 7802
CORPONOR	Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental Calle 13 Av. El Bosque No. 3E-278 Barrio Caobos - Cucuta - Norte de Santander	RAFAEL HUMBERTO CAMACHO CARRILLO	secretariacorponor@gmail.com	(57) (7) 5828484 Ext. 114 / 018000975201 Celular Rafael Navi 3102782611
CORPORINOQUIA	Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia Cra. 23 #18-37, Yopal, Casanare	ELIANA MUÑOZ PAREDES	direccion@corporinoquia.gov.co	57(8) 6358588

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ATENCIÓN AL CIUDADANO



CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES		DIRECTOR GENERAL	CORREO CONTACTO	TELÉFONO CONTACTO
CORMACARENA	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial la Macarena - CORMACARENA Cra 35 No 25-57 Barrio San Benito Villavicencio - Meta	JHORMAN JULIAN SALDAÑA	direccion@cormacarena.gov.co	(098) 6730420
CDA	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico - CDA Calle 26 No. 11-131 Barrio 5 de Diciembre Inírida - Guainía (Colombia)	OSCAR JAVIER VARGAS URREGO	direccion@cda.gov.co	57-8 5656351
CORPOAMAZONIA	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia. Cra. 17 14-85 Mocoa - Putumayo	ARGENIS LASSO OTAYA	elizabethrios@corpoamazonia.gov.co corpoamazonia.dg@corpoamazonia.gov.co	(7 98) 4295267, 4296641, 4296642. Fax: 4295255
MINAMBIENTE	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Calle 37 No. 8-40	RICADO LOZANO PICON MARIA CLAUDIA GARCIA EDGAR EMILIO RODRIGUEZ	rlozano@minambiente.gov.co mgarcia@minambiente.gov.co erodriguez@minambiente.gov.co	3323400 - 3323422 ext 1133
OAP	Oficina Asesora de Planeación Calle 74 No. 11 - 81	ANDRÉS LEON	Andres.leon@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400
GGIS	Grupo de Gestión e Integración del SINAP	LUIS CRUZ	Luis.cruz@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400
SGM	Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	MARTA DIAZ	Marta.diaz@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400
GPM	Grupo de planeación y Manejo	CESAR DELGADO	Cesar.delgado@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400
GTEA	Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental	GUILLERMO SANTOS	Guillermo.santos@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ATENCIÓN AL CIUDADANO



CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES		DIRECTOR GENERAL	CORREO CONTACTO	TELÉFONO CONTACTO
DIRECCIÓN GENERAL	Dirección General	LUISZ OLMEDO	luisz.martinez@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400
OAJ	Oficina Asesora Jurídica	MANUEL AVILA	manuel.avila@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400
GTIC	Grupo de Tecnologías de la información y las comunicaciones	CARLOS SAENZ	Carlos.saenz@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400
SSNA	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	JORGE CANO	Jorge.cano@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400
SAF	Subdirección Administrativa y Financiera	JULIA DEL CASTILLO	Astrid.delcastillo@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400
GGCI	Grupo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	LUZ SOTELO	Luz.sotelo@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400
GCEA	Grupo de comunicaciones y educación ambiental	JUAN CUERVO	Juan.cuervo@parquesnacionales.gov.co	601 353 2400
DTOR	Dirección Territorial Orinoquia	EDGAR OLAYA	Edgar.olaya@parquesnacionales.gov.co	6819000
DTAO	Dirección Territorial Andes Occidentales	JORGE CEBALLOS	Jorge.ceballos@parquesnacionales.gov.co	(4) 3221193 ext 100
DTPA	Dirección Territorial Pacífico	ROBINSON GALINDO	Robinson.galindo@parquesnacionales.gov.co	6025561125 Ext 1007

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co