PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

20242002656281
Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20242002656281
Fecha: 18-12-2024

Código de dependencia 200
SUBDIRECCION DE GESTION Y MANEJO DE AREAS PROTEGIDAS

Bogotá, D.C., 18-12-2024

Señor(a)

PETICIONARIO - ANONIMO

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición solicitud de información radicado 20244700159752 de fecha 9 de diciembre de 2024.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2025 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", la Coordinación Nacional del Programa Herencia Colombia - Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia, procede a dar respuesta al derecho de petición con radicado número 20244700159752 del 09 de diciembre de 2024 y recibido el 12 de diciembre, a través del cual se solicita "*se indique el mecanismo de información y rendición de cuentas del proyecto"*, de la siguiente manera:

En primera medida, es importante indicar, que la solicitud realizada, se refiere al proyecto, por lo que esta Coordinación infiere que la solicitud se entiende sobre el programa Herencia Colombia, por lo que la respuesta está orientada sobre este supuesto.

Ahora bien, el mecanismo para la generación de un PQRSD o mecanismo de información, se debe realizar a través de las siguientes opciones conforme el procedimiento AU_IN_04_V_6_Instructivo_PQRS (INSTRUCTIVO DE PQRSD) adoptado por Parques Nacionales Naturales de Colombia.

CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN:

- **ATENCIÓN PRESENCIA**

✓ Atención Presencial / correspondencia: Nivel Central: Calle 74 no 11 – 81 Bogotá.

Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

✓ Línea gratuita nacional: 018000129722
✓ Línea fija desde Bogotá: 3532400 ext. 3011 – 3012

Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 desde am a 5:00 pm

- **VIRTUAL**

✓ Formulario electrónico en página web: http://www.parquesnacionales.gov.co/port al/es/servicio-al-ciudadano/peticionesquejas-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

✓ Correo electrónico institucional: atencion.usuarios@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

✓ Chat: https://old.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/

El servicio de chat de información al ciudadano ofrece sus servicios desde las 8 a.m. hasta las 12 m.

✓ Ventanilla Única: https://vu.parquesnacionales.gov.co/principal

La ventanilla única es un aplicativo que funciona las 24 horas del día. A través de este se puede radicar peticiones, incluso de manera anónima, acceder a los trámites que ofrece la entidad y a consultar certificaciones de traslape de puntos, polígonos y áreas de interés y proyectos con las áreas protegidas del SINAP.

- **BUZÓN DE SUGERENCIAS**

✓ Buzones de sugerencias: Sede de nivel central y cada una de las Direcciones Territoriales señaladas en el punto de atención presencial.

Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm

En caso que el peticionario desee realizar seguimiento a su solicitud, se deberá hacer a través del mismo mecanismo establecido en link https://vu.parquesnacionales.gov.co/principal, por la opción ESTADO SOLICITUD PQRSD.

Por otra parte, respecto de la rendición de cuentas, el Programa Herencia Colombia cuenta con un comité directivo donde se presentan los avances del programa y es la instancia para toma de decisiones, así mismo, y durante cada año, la coordinación del Programa emite informes de gestión trimestrales, los cuales son compartidos con los socios, donantes y aliados que hacen parte del programa.

Atentamente,

OLGA LUCÍA BAUTISTA MARTÍNEZ
Líder Nacional Programa Herencia Colombia
Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas

Elaboró:
Cesar Andres Oyuela Martinez
Contratista
SGMAP

Aprobó:
Efraín Molano
Contratista
SGMAP