



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

**Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa y Financiera**

Contenido

Introducción	3	Carta de trato digno	
Insumos y planeación de la estrategia	4	Espacios de participación	
Aspectos generales de la estrategia	5	Normatividad	8
Objetivo	6	Canales de atención	9
Alcance		Atención a la ciudadanía con un enfoque diferencial	11
Oferta Institucional		Atención preferencial en los canales presenciales y no presenciales	
Instrumentos de la estrategia	7	Medición del servicio	12
Protocolo de atención al ciudadano		Acciones previstas	13



Introducción

Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC) es una Unidad Administrativa Especial encargada de la administración y manejo del Sistema de Parques Nacionales Naturales y la coordinación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP) de Colombia. La misión de PNNC es promover la participación de diversos actores, con el propósito de conservar la diversidad biológica y cultural del país, contribuyendo al desarrollo sostenible y a un medio ambiente sano.

Para lograr este fin, PNNC pone a disposición de la ciudadanía y demás grupos de valor sus canales de atención presenciales y remotos, de manera que sean múltiples las alternativas para acceder a la oferta institucional de nuestra entidad, traducida en tramites y servicios asociados a la gestión de solicitudes de autorización, permiso y concesión para el ingreso y/o acceso a recursos de las 65 áreas protegidas y registro de reservas para su inclusión al SINAP.

A efectos de atender las necesidades de ciudadanía y grupos de valor, PNNC debe fortalecer las competencias de atención al ciudadano y el conocimiento de sus colaboradores (funcionarios y contratistas).



Insumos y planeación de la estrategia:



Resultado de la formulación del Plan de Acción Anual – PAA, se busca satisfacer las necesidades de los grupos de valor y ciudadanos a quienes se dirigen nuestros productos, servicios y beneficios ofertados por la entidad, fortaleciendo la confianza y la legitimidad en nuestro accionar. A su vez, existe una integración con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de cada año, en donde se establecen las prioridades y acciones a implementar, detallando los objetivos, metas, responsables y fechas para verificar la gestión y desempeño.

En el desarrollo del componente de atención al ciudadano, se busca que desarrollar mecanismos que garanticen el acceso de los trámites y servicios ofertados por la entidad, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Resultado de la retroalimentación recibida a través de ejercicios de caracterización, informes de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF, encuestas de calidad de las PQRSDF atendidas y de satisfacción de la atención recibida y demás instrumentos para la medición del desempeño de la política de servicio al ciudadano, Parques Nacionales Naturales de Colombia pone a disposición de sus grupos de interés y colaboradores la estrategia de atención y servicio a la ciudadanía.

Aspectos generales de la estrategia

Objetivo:

Los ciudadanos, son la razón de ser de nuestra entidad, pues son los llamados a involucrarse en la conservación de la diversidad biológica y cultural del país. En razón a ello, se busca estructurar una estrategia para que todos los niveles de PNNC cuenten con herramientas para relacionarse con el ciudadano y demás grupos de valor, para que, a su vez, estos tengan a su disposición mecanismos de atención que satisfagan sus necesidades.

Alcance:

La estrategia de Servicio al Ciudadano compete a todos funcionarios y/o contratistas de PNNC, resultado de su interacción directa o indirectamente con el ciudadano a través de los diferentes canales de atención ofertados por la entidad.

Por su parte, el Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera, liderará la presente estrategia, en atención a su facultad para formular, orientar y coordinar los planes y programas para la atención al Ciudadano en Parques Nacionales dando cumplimiento a las normas que regulan la materia y orientar a nivel nacional la implementación y seguimiento a la política de atención al Ciudadano.



Oferta institucional:

Ciudadanos y demás grupos de interés podrán acceder al portafolio de trámites y servicios de PNNC disponible para su consulta en el portal web:
<https://www.parquesnacionales.gov.co/tramites-y-servicios/#1662064081494-ed15300b-2b01>, sumado a la información sobre servicios ecoturísticos disponibles en las áreas protegidas a cargo de la entidad, la cual podrá consultarse en:
<https://www.parquesnacionales.gov.co/entidad/ecoturismo/>.

Instrumentos de la estrategia



Protocolo de atención al ciudadano:

Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con un protocolo de Servicio al Ciudadano, el cual podrá ser consultado en el portal web <https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/>. Allí, ciudadanos y grupos de intereses encontrarán una serie de procedimientos, y/o lineamientos para garantizar una comunicación efectiva y satisfactoria con la entidad, a través de canales de atención incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios respecto a las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía.

Espacios de participación:

PNNC cuenta con espacios de diálogo, control social, participación y de construcción disponibles para la ciudadanía, los cuales podrán consultarse en: <https://www.parquesnacionales.gov.co/participa/>.

Carta de trato digno:

Toda persona que acceda al portafolio de trámites y servicios de PNNC recibirá un trato de respeto, inclusivo y digno, conforme a lo expuesto en nuestra carta de trato digno, la cual podrá ser consultada en el portal web: https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/#carta_trato_digno.

Normatividad asociada

Constitución Política: Artículos 1, 2, 7, 13, 20, 23, 74, 79, 123, 209 y 270

Ley 1755 de 2015. “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”.

Ley 1474 de 2011. “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 2052 del 2020. “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”

Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Ley 489 de 1998. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

Ley 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”

Decretos nacionales

Decreto 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1377 de 2013. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.

Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”

Decreto 2150 de 1995. “Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.”

Decreto Ley 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Otras normas:

Documento CONPES 3785 de 2013
Política Nacional de Eficiencia
Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Documento CONPES 3649 de 2010
Política Nacional de Servicio al ciudadano

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 para la atención a la ciudadanía son: escrito, presencial, telefónico y virtual. Por medio de estos canales se brinda la atención u orientación necesaria a los requerimientos de la ciudadanía desde el lugar donde se encuentren.

A continuación, detallamos los canales y medios oficiales de atención con los que cuenta Parques Nacionales Naturales de Colombia:



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 o el exterior: (+57 601) 3532400 Ext. 3011-3012-3015
- Teléfono celular desde Bogotá o el exterior: (+57) 3229471031
- Gratuito nacional: 01 8000129722.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Desde Bogotá o el exterior: (+57 601) 3532400 Ext. 3011-3012-3015
Gratuito nacional: 01 8000129722 www.parquesnacionales.gov.co/

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:

WhatsApp: Nuestros usuarios pueden contactarnos a través del siguiente WhatsApp 3229471031. 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 PQRS” o en el enlace: <https://vu.parquesnacionales.gov.co/principal>

•**Correo electrónico:** correspondencia.central@parquesnacionales.gov.co o atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co, a vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRS.

PRESENCIAL: Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con:

•**Veinte (06) Direcciones Territoriales*** cuya información de ubicación y contacto puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

•**Sede Central Bogotá:** si necesita atención presencial en la Sede Central Bogotá puede dirigirse a la siguiente dirección: Calle 74 No. 11-81 Localidad de Chapinero. El horario de atención en sede central es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

*El horario de atención de las direcciones territoriales varía dependiendo del territorio donde se encuentra ubicada.

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 en 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/>.

Atención a la ciudadanía con un enfoque diferencial:



La atención que reciban los ciudadanos, debe no solamente ser de calidad, sino que, además, debe tener un factor inclusivo respecto a aquellas personas que pertenezcan a grupos poblacionales, para ello, deben estandarizarse procesos, pautas y comportamientos que orienten a los y las servidoras públicas durante la prestación del servicio.

Así pues, el colaborador habrá de tener en cuenta la condición en la que se presente el ciudadano o representante del grupo de interés, sin distinguir en su género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia o identificación con grupos étnicos o poblacionales de origen indígena, negritud, mulato, afrodescendiente, palenquero de San Basilio, Gitano o Rrom, raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia, Santa Catalina o inclusive, campesino

Atención preferencial en los canales presenciales y no presenciales:

Para brindar un excelente servicio, es importante tener en cuenta la diversidad de las personas que requieren de nuestra atención, bien sea por condiciones de edad (etario o ciclo de vida) o físicas, siendo este el caso de niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores personas de talla baja o en condición de discapacidad física, auditiva, visual, por sordoceguera, intelectual, psicosocial o múltiple.

A su vez, habrá de tenerse en cuenta factores y antecedentes vivenciales que expongan a la persona en condición de vulnerabilidad, como es el caso de aquellas que obran como madre o padre cabeza de familia, víctimas del conflicto armado y desplazamiento forzado, población en proceso de reintegración y reincorporación o campesinado vulnerable.

En procura de contar con canales de servicio disponibles que atiendan las necesidades de los grupos de valor de manera permanente, PNNC realiza un proceso de trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones, no solo para efectos de entregar una respuesta oportuna al peticionario, sino que además el ciudadano esté satisfecho con la respuesta recibida. Para ello, la entidad prevé una serie de herramientas de evaluación y seguimiento, cuyo análisis se encuentra publicado en el portal web de la entidad:

Canales de recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

<https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion/>

Canal para denuncias de posibles actos de corrupción:

<https://www.parquesnacionales.gov.co/sala-prensa/boletines/canal-para-denuncias-de-posibles-actos-de-corrupcion/>

Informes PQRS: https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/#informes_pqrs

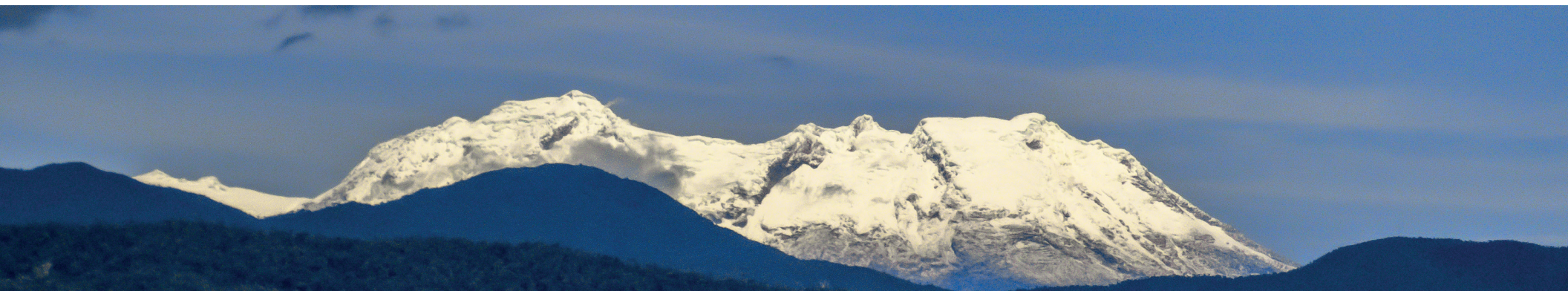
Informes de encuestas de calidad PQRS: https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/#informes_pqrs

Encuestas de satisfacción: https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/#encuestas_satisfaccion

Guía para comunicarse en lenguaje claro de Parques Nacionales Naturales de Colombia:

<https://www.parquesnacionales.gov.co/entidad/planeacion/#procesos-procedimientos>

Parques nacionales naturales ofrece servicio de interpretación en línea (SIEL): <https://www.youtube.com/watch?v=P1zpALrghh8>



Medición del servicio

Acciones previstas:

Dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) se incorporaron acciones, responsables y metas tendientes a garantizar el acceso y mejora continua de los canales de atención dispuestos para ciudadanos, usuarios y grupos de valor, de modo que se facilite la disponibilidad de los trámites y procedimientos administrativos que desarrolla la entidad.

El listado de actividades anuales de servicios al ciudadano programadas en el PAAC, podrán ser consultadas en el portal web de la entidad:
https://www.parquesnacionales.gov.co/entidad/planeacion/planes-estrategicos-e-institucionales/#planes_decreto_612.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

