Caracterización de

Grupos de Valor y de Interés

2025

Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa y Financiera

Ficha técnica del análisis

744 Acuerdos de conservación 2025	**1.435** Personas / integrantes de familias caracterizadas	**1.186** Actores identificados en el SIRAP	**124** Respuestas a la encuesta de Grupos de Valor y de Interés

El presente documento consolida y analiza cuatro fuentes de información institucional de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNN) relacionadas con la caracterización de ciudadanos y grupos de valor: (i) la base de acuerdos de conservación suscritos con familias campesinas durante la vigencia 2025, (ii) la ficha de caracterización socio-familiar de los núcleos vinculados a dichos procesos, (iii) la matriz de caracterización de actores del Sistema Regional de Áreas Protegidas (SIRAP), y (iv) la encuesta de percepción “Caracterización de grupos de valor 2025” sobre atención al ciudadano, trámites, ecoturismo y canales de servicio. El análisis busca identificar patrones, tendencias y hallazgos relevantes que orienten la toma de decisiones en materia de relacionamiento, participación y servicio al ciudadano.

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 de contenido

Ficha técnica del análisis 2
Tabla de contenido 3
1. Introducción 5
1.1 Objetivo general 5
1.2 Objetivos específicos 5
2. Metodología 6
2.1 Fuentes de información 6
2.2 Variables analizadas 6
2.3 Procesamiento de la información 7
2.4 Alcance y limitaciones 7
3. Análisis por variable 8
3.1 Acuerdos de conservación con comunidades campesinas 8
3.1.1 Cobertura por dirección territorial 8
3.1.2 Concentración por área protegida 8
3.1.3 Tipología de los acuerdos 9
3.1.4 Fuentes de financiación 10
3.1.5 Enfoque de género y ubicación en municipios PDET 10
3.1.6 Duración de los acuerdos 11
3.2 Caracterización socio-familiar de la población vinculada 13
3.2.1 Distribución por sexo y autorreconocimiento étnico-cultural 13
3.2.2 Estructura por ciclo de vida 13
3.2.3 Distribución de edad 14
3.2.4 Distribución territorial 15
3.3 Actores del Sistema Regional de Áreas Protegidas (SIRAP) 17
3.3.1 Cobertura por subsistema regional 17
3.3.2 Tipología de actores 17
3.3.3 Escala de intervención y ámbito de gestión 18
3.3.4 Presencia étnica, campesina y tipo de uso del área protegida 19
3.3.5 Reconocimiento de roles y disposición al diálogo 20
3.3.6 Mecanismos de coordinación y alianzas estratégicas 20
4. Atención al ciudadano y canales de servicio 22

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

4.1 Perfil general de los participantes 22
4.2 Motivos de contacto con la entidad 25
4.3 Canales de atención y comunicación 27
4.4 Trámites institucionales 29
4.5 Experiencia de visita y ecoturismo 30
4.6 Registro de Prestadores de Servicios de Ecoturismo (REPSE) 33
4.7 Programa Guardaparques Voluntarios 34
4.8 Consultas sobre el Registro Único Nacional de Áreas Protegidas (RUNAP) 40
5. Principales hallazgos 45
6. Conclusiones 47
7. Recomendaciones para fortalecer la gestión del servicio al ciudadano 48
7.1 Fortalecimiento de la información y los sistemas de registro 48
7.2 Enfoque de género y diferencial 48
7.3 Sostenibilidad financiera y territorial 48
7.4 Articulación institucional y gobernanza participativa 48
7.5 Servicio al ciudadano 49
7.6 Canales de atención, ecoturismo y voluntariado 49

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

1. Introducción

Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNN) tiene entre sus objetivos institucionales garantizar la conservación de la biodiversidad y, de manera simultánea, fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de valor que habitan, usan o inciden sobre las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales (SPNN). Este relacionamiento se materializa a través de instrumentos como los acuerdos de conservación con comunidades campesinas, los procesos de caracterización socio-familiar y la identificación de actores en el marco de los Sistemas Regionales de Áreas Protegidas (SIRAP).

El presente documento técnico tiene como propósito analizar de manera integrada la información contenida en tres instrumentos de gestión de la entidad: la base de acuerdos de conservación de la vigencia 2025, la ficha de caracterización de integrantes de familias vinculadas a dichos acuerdos, y la matriz de caracterización de actores del SIRAP. A partir de estas fuentes se identifican tendencias en la cobertura territorial, la composición poblacional (sexo, ciclo de vida, pertenencia étnica), las tipologías de relacionamiento y los niveles de apropiación y disposición al diálogo de los actores frente a los objetivos de conservación.

Este ejercicio de caracterización constituye un insumo fundamental para el fortalecimiento del servicio al ciudadano, en la medida en que permite comprender con mayor precisión quiénes son los grupos de valor de la entidad, cuáles son sus características sociodemográficas y territoriales, y qué tipo de relacionamiento sostienen con las áreas protegidas, información indispensable para diseñar estrategias de atención, participación y gestión diferenciadas y pertinentes.

1.1 Objetivo general

Caracterizar a los ciudadanos y grupos de valor de Parques Nacionales Naturales de Colombia a partir del análisis integrado de los acuerdos de conservación, la información socio-familiar y la matriz de actores del SIRAP, con el fin de generar hallazgos y recomendaciones que fortalezcan la gestión del servicio al ciudadano.

1.2 Objetivos específicos

1. Describir la cobertura territorial y las principales características de los acuerdos de conservación suscritos con comunidades campesinas durante 2025.
2. Analizar la composición sociodemográfica (sexo, ciclo de vida y autorreconocimiento étnico-cultural) de las personas integrantes de las familias caracterizadas.
3. Identificar la tipología, escala de intervención y nivel de relacionamiento de los actores registrados en la matriz de caracterización del SIRAP.
4. Realizar cruces de información entre variables relevantes que permitan identificar patrones diferenciales por territorio, sexo y tipo de actor.
5. Analizar el perfil, los motivos de contacto, los canales de atención utilizados y la percepción del servicio de los ciudadanos y organizaciones que interactúan con la entidad, a partir de la encuesta de caracterización de grupos de valor 2025.

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

6. Formular hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión del servicio al ciudadano y el relacionamiento con los grupos de valor de la entidad.

2. Metodología

El análisis se desarrolló a partir de tres fuentes de información secundaria, de tipo administrativo y misional, suministradas en formato de hoja de cálculo (Microsoft Excel), las cuales fueron procesadas mediante herramientas de análisis de datos para la depuración, tabulación cruzada y generación de visualizaciones estadísticas.

2.1 Fuentes de información

Fuente	Contenido	Unidad de análisis	Registros
Caracterización_Acuerdos.xlsx	Acuerdos de conservación suscritos con familias campesinas en 2025	Acuerdo de conservación	744
Caracterización_Ficha.xlsx	Ficha de caracterización socio-familiar de integrantes de núcleos familiares	Persona (integrante de familia)	1.435
MatrizCaracterizacion-ActoresSIRAP.xlsx	Matriz de caracterización de actores del Sistema Regional de Áreas Protegidas	Actor social / institucional	1.186
Caracterización_grupos_de_valor_2025 (respuestas).xlsx	Encuesta de percepción sobre atención al ciudadano, trámites, ecoturismo y canales de servicio	Persona natural o jurídica participante	124

2.2 Variables analizadas

Para cada fuente se analizaron las siguientes variables principales:

- **Acuerdos de conservación:** dirección territorial, área protegida, departamento, municipio, tipología del acuerdo (SSC, REP, REP-SSC), duración, fuente de financiación, condición PDET del municipio y sexo del titular del acuerdo.
- **Caracterización socio-familiar:** edad, ciclo de vida (primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez, vejez), sexo y autorreconocimiento étnico-cultural, así como la ubicación por área protegida, departamento y municipio.
- **Actores del SIRAP:** subsistema regional, tipo de actor, escala de intervención, ámbito de gestión frente a la conservación, presencia de grupos étnicos y comunidades campesinas, tipo de uso del área protegida, nivel de reconocimiento de roles, disposición a la resolución de conflictos, mecanismos de coordinación y alianzas estratégicas.

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

- **Atención al ciudadano:** calidad en la que actúa el participante, perfil sociodemográfico (género, edad, nivel educativo, pertenencia étnica, condición de vulnerabilidad, ubicación), motivo de contacto con la entidad, canales de atención utilizados y su frecuencia de uso, trámites solicitados y de interés para simplificación, experiencia de visita y conocimiento en materia de ecoturismo, registro de prestadores de servicios ecoturísticos (REPSE), interés en el Programa Guardaparques Voluntarios y consultas relacionadas con el RUNAP.

2.3 Procesamiento de la información

Se realizó limpieza y normalización de los datos (estandarización de nombres de áreas protegidas, tratamiento de valores no numéricos y homologación de categorías), tabulación de frecuencias absolutas y relativas por variable, y cruces bivariados entre variables de interés (por ejemplo, sexo por dirección territorial, ciclo de vida por sexo, tipo de actor por escala de intervención). Los resultados se representan mediante tablas de resumen y gráficos estadísticos (barras, gráficos circulares y series comparativas) elaborados a partir de los registros originales de cada fuente.

2.4 Alcance y limitaciones

- La información corresponde a los registros administrativos existentes al momento del corte de las bases de datos suministradas y no constituye un censo poblacional exhaustivo de todos los grupos de valor de la entidad.
- Las tres fuentes no comparten un identificador único que permita una integración registro a registro; por tanto, los cruces de información se realizaron a nivel agregado (por área protegida, territorial o categoría), preservando la trazabilidad de cada fuente.
- En la matriz de actores del SIRAP, un mismo actor puede registrar más de una condición dentro de una misma categoría (por ejemplo, más de un tipo de uso del área protegida), por lo cual las sumatorias de dicha fuente pueden superar el número total de actores.

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

3. Análisis por variable

3.1 Acuerdos de conservación con comunidades campesinas

Durante la vigencia 2025, Parques Nacionales Naturales de Colombia suscribió 744 acuerdos de conservación con familias campesinas, distribuidos en 21 áreas protegidas, 14 departamentos y 54 municipios del país. Estos acuerdos constituyen uno de los principales instrumentos de relacionamiento entre la entidad y las comunidades rurales asentadas al interior o en zonas colindantes con el Sistema de Parques Nacionales Naturales.

3.1.1 Cobertura por dirección territorial

La distribución de los acuerdos por dirección territorial evidencia una marcada concentración en la Territorial Orinoquía, que agrupa 316 acuerdos (42,5% del total nacional), seguida por la Territorial Andes Nororientales con 188 acuerdos (25,3%) y la Territorial Caribe con 109 (14,6%). En conjunto, estas tres territoriales representan más del 82% de los acuerdos suscritos en el año, mientras que la Territorial Amazonas concentra la menor proporción, con apenas 15 acuerdos (2,0%).

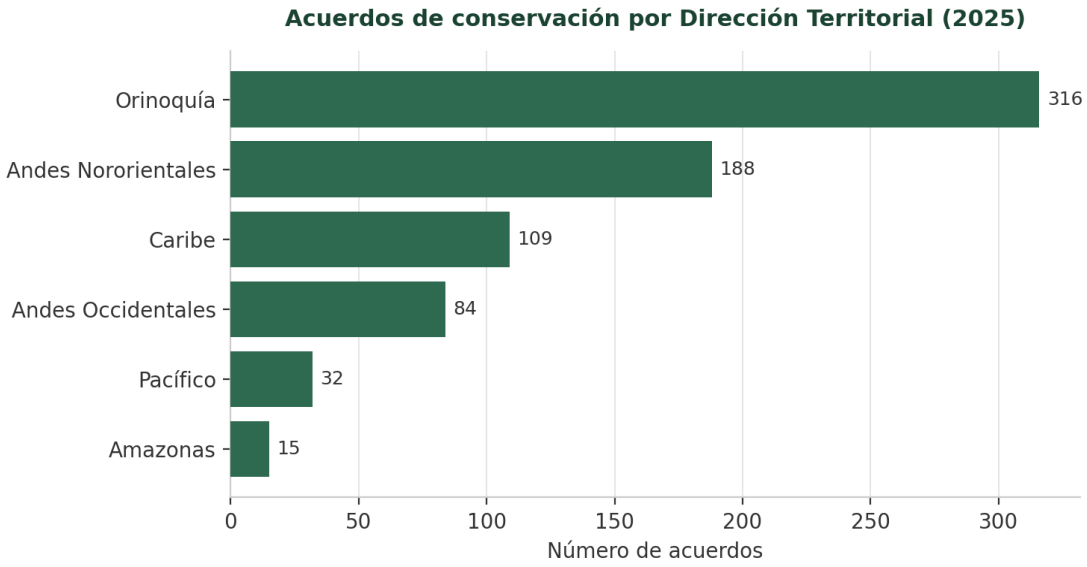

Gráfico 1. Acuerdos de conservación por Dirección Territorial (2025)

3.1.2 Concentración por área protegida

A nivel de área protegida, la concentración es aún más pronunciada: el Parque Nacional Natural (PNN) Sierra de la Macarena concentra 244 acuerdos, equivalentes al 32,8% del total nacional, seguido por Paramillo (109 acuerdos, 14,6%) y la Serranía de los Yariguíes (90 acuerdos, 12,1%). Estas tres áreas protegidas, ubicadas en las regiones de la Orinoquía y los Andes, concentran cerca del 60% de la totalidad de los acuerdos suscritos en el país, lo que sugiere una focalización de la estrategia de sistemas sostenibles para la conservación y

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

restauración ecológica participativa en corredores de alta presión antrópica y relevancia para la construcción de paz territorial.

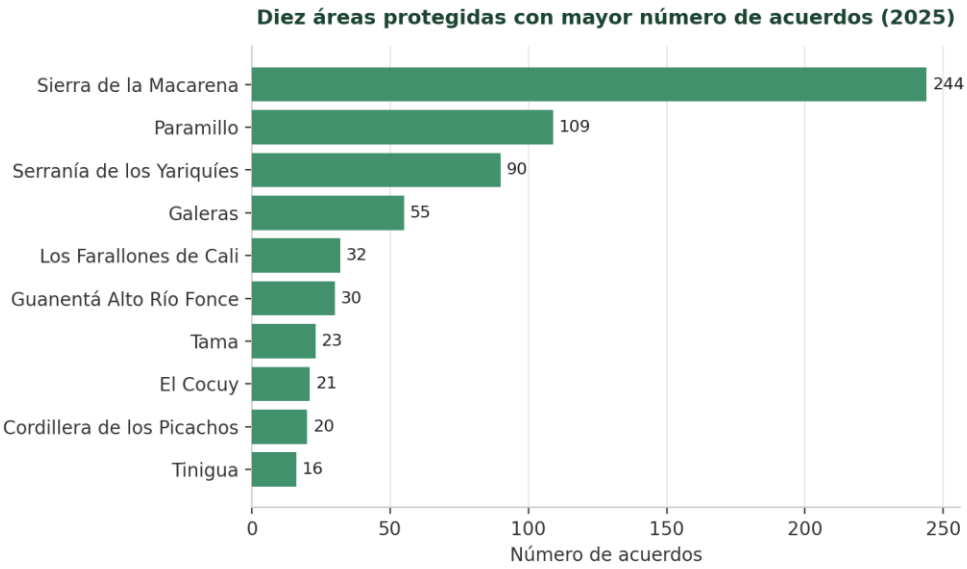

Gráfico 2. Diez áreas protegidas con mayor número de acuerdos de conservación (2025)

3.1.3 Tipología de los acuerdos

En cuanto a la naturaleza de los acuerdos, predominan los de Sistemas Sostenibles para la Conservación (SSC), con 517 acuerdos (69,5% del total), seguidos por los de Restauración Ecológica Participativa (REP), con 202 acuerdos (27,2%). Una proporción menor, de 25 acuerdos (3,4%), combina ambas modalidades (REP-SSC). Esta distribución refleja un énfasis institucional en la promoción de sistemas productivos y de uso sostenible del suelo como estrategia principal de conservación con comunidades campesinas, complementado por procesos activos de restauración ecológica en áreas con mayor grado de intervención o degradación.

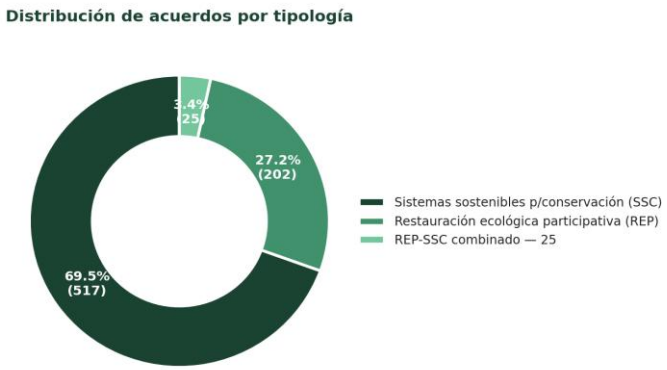

Gráfico 3. Distribución de los acuerdos de conservación por tipología

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

3.1.4 Fuentes de financiación

El análisis por fuente de financiación muestra que el Banco Alemán de Desarrollo (KFW) es el principal cooperante, financiando 359 acuerdos (48,3% del total), seguido por el Fondo Nacional Ambiental (FONAM) con 185 acuerdos (24,9%) y la cooperación del Reino Unido (UK) con 84 acuerdos (11,3%). Los recursos de la estrategia PGN de Reactivación Económica financiaron 57 acuerdos, mientras que el Gobierno Nacional y el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (GEF) financiaron 35 y 22 acuerdos, respectivamente. Esta información evidencia una alta dependencia de la cooperación internacional para la sostenibilidad financiera de los acuerdos de conservación, lo que representa un factor de riesgo a considerar en la planeación de mediano plazo.

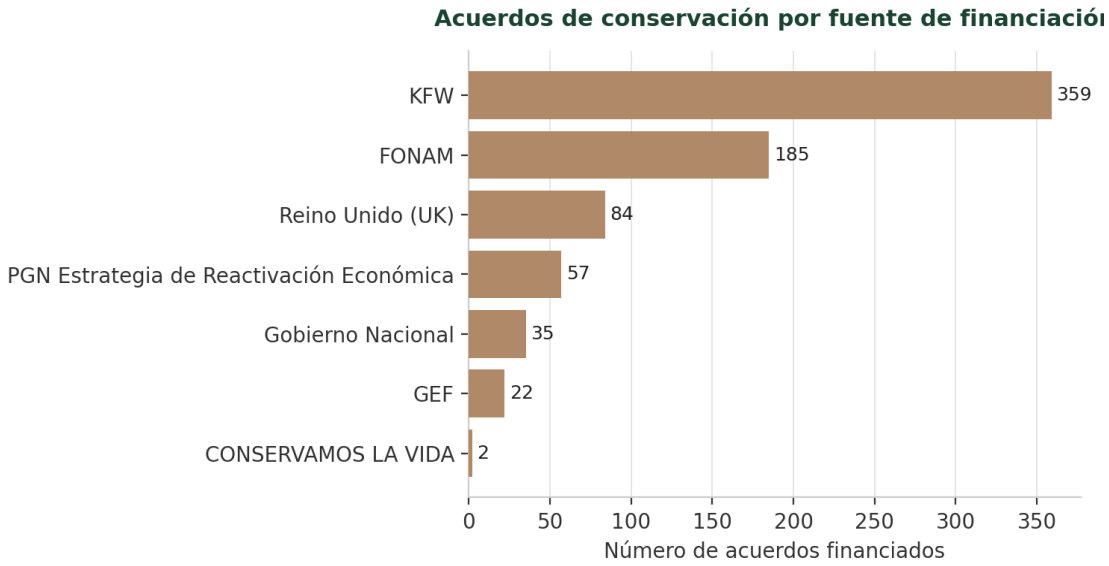

Gráfico 4. Acuerdos de conservación por fuente de financiación

3.1.5 Enfoque de género y ubicación en municipios PDET

Respecto al sexo del titular del acuerdo, el 72,2% (537) corresponde a hombres y el 27,8% (207) a mujeres, lo que evidencia una brecha de género relevante en la titularidad de los acuerdos de conservación, consistente con patrones históricos de tenencia y administración de la tierra en las zonas rurales del país. Por otra parte, el 56,2% de los acuerdos (418) se ubica en municipios catalogados como Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), lo que confirma la focalización de la estrategia en territorios priorizados para la construcción de paz y el desarrollo rural integral.

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

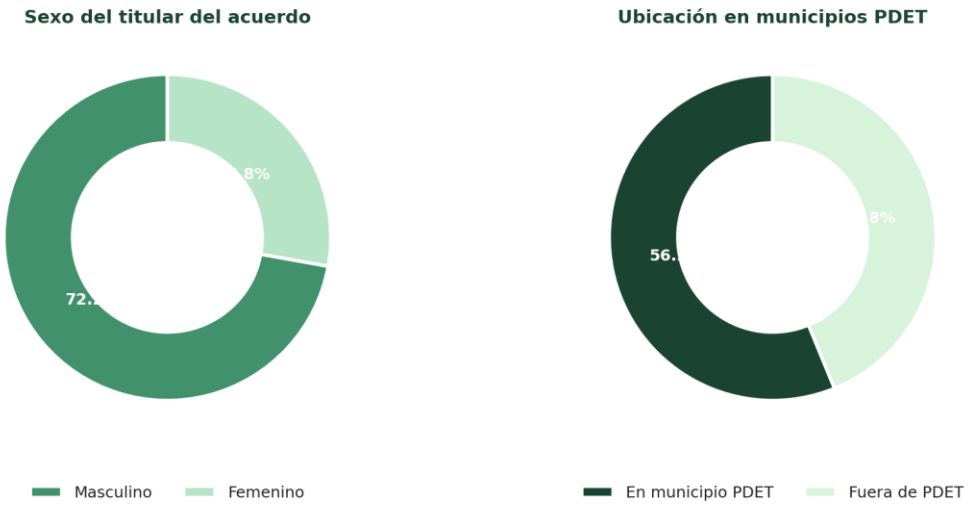

Gráfico 5. Sexo del titular del acuerdo y ubicación en municipios PDET

El cruce entre sexo y dirección territorial confirma que la subrepresentación de mujeres es un patrón transversal en todas las territoriales, siendo más pronunciada en la Territorial Andes Nororientales (23,4% de titulares mujeres) y menos marcada, aunque persistente, en la Territorial Orinoquía (32,6%).

Dirección Territorial	Mujeres	Hombres	% Mujeres
Territorial Orinoquía	103	213	32,6%
Territorial Andes Nororientales	44	144	23,4%
Territorial Caribe	22	87	20,2%
Territorial Andes Occidentales	20	64	23,8%
Territorial Pacífico	14	18	43,8%
Territorial Amazonas	4	11	26,7%

Tabla 1. Distribución de titulares de acuerdos por sexo y dirección territorial

3.1.6 Duración de los acuerdos

La duración predominante de los acuerdos es de 60 meses (5 años), presente en el 59,1% de los casos (440 acuerdos), seguida por acuerdos a 36 meses (3 años), que representan el 39,9% (297 acuerdos). Duraciones de 48 y 12 meses son marginales, con 5 y 2 acuerdos respectivamente. La duración promedio general es de 50,2 meses, lo que indica un horizonte de mediano a largo plazo en el relacionamiento entre la entidad y las familias campesinas participantes.

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

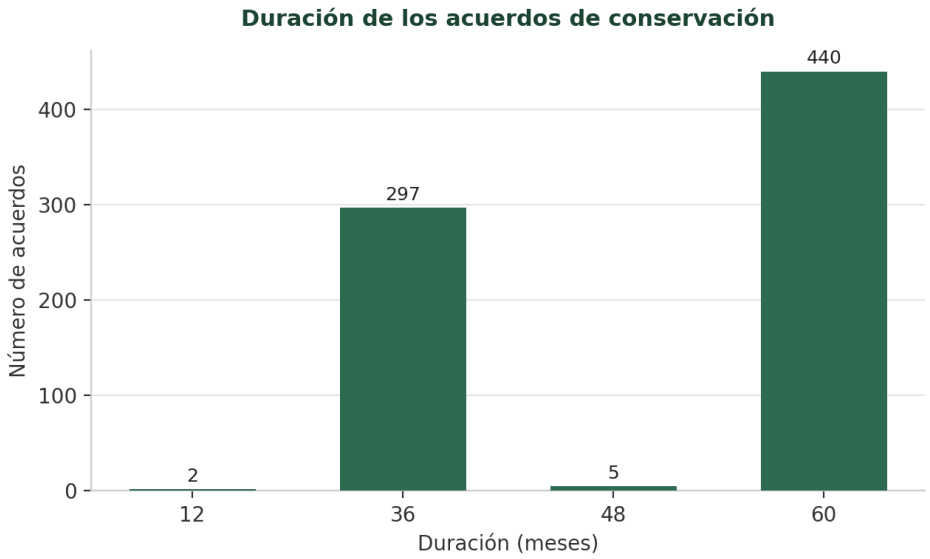

Gráfico 6. Duración de los acuerdos de conservación (meses)

Punto clave

La concentración territorial de los acuerdos (tres áreas protegidas concentran el 60% del total), la alta dependencia de la cooperación internacional (KFW y FONAM financian el 73%) y la persistente brecha de género en la titularidad (72% hombres) constituyen los tres factores estructurales más relevantes para la planeación de la estrategia de acuerdos de conservación.

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

3.2 Caracterización socio-familiar de la población vinculada

La ficha de caracterización socio-familiar registra información individual de 1.435 personas integrantes de los núcleos familiares vinculados a los procesos de conservación de la entidad, distribuidas en 24 áreas protegidas y 16 departamentos. Esta información permite construir un perfil sociodemográfico detallado de los grupos de valor asociados a los acuerdos de conservación y a otras formas de relacionamiento comunitario.

3.2.1 Distribución por sexo y autorreconocimiento étnico-cultural

En cuanto a la composición por sexo, el 54,5% de las personas caracterizadas son hombres (782) y el 45,3% son mujeres (650), con un 0,2% (3 personas) sin dato disponible. A diferencia de lo observado en la titularidad de los acuerdos de conservación —donde la brecha de género es más amplia—, la composición interna de los núcleos familiares muestra una distribución más equilibrada entre hombres y mujeres, lo que sugiere que la brecha de género se concentra principalmente en la representación formal ante la entidad (titularidad del acuerdo) y no necesariamente en la composición demográfica de las familias.

Respecto al autorreconocimiento étnico-cultural, el 97,7% de las personas se autorreconoce como campesina (1.402), mientras que las poblaciones afrodescendiente, indígena y raizal representan proporciones minoritarias (1,1%, 0,6% y 0,4%, respectivamente). Este resultado es coherente con la naturaleza de los acuerdos de conservación analizados, orientados principalmente a población campesina, y evidencia la necesidad de fortalecer estrategias específicas de caracterización y relacionamiento diferencial con grupos étnicos que, si bien son minoritarios en esta fuente, requieren rutas de atención culturalmente apropiadas.

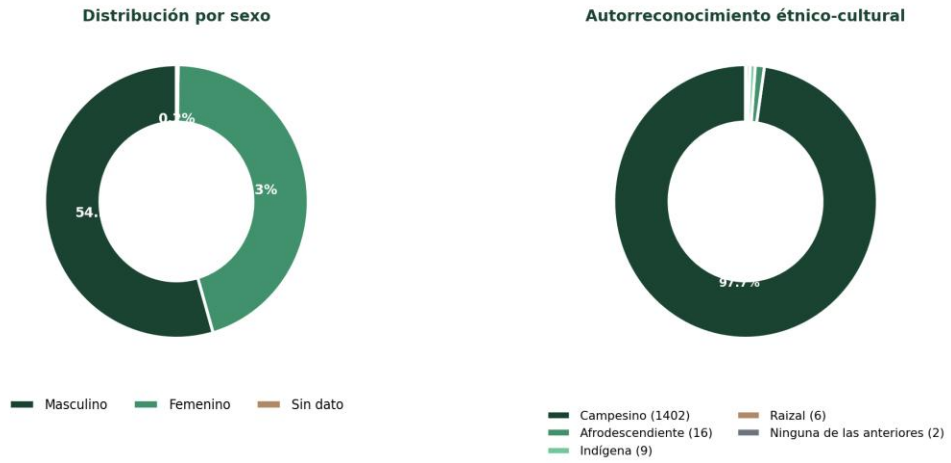

Gráfico 7. Distribución por sexo y autorreconocimiento étnico-cultural de la población caracterizada

3.2.2 Estructura por ciclo de vida

La distribución por ciclo de vida evidencia una población concentrada mayoritariamente en la adultez: el grupo de adultez (29-59 años) representa el 48,9% del total (701 personas), seguido por el grupo de vejez (60 años o más), con el 18,1% (259 personas). Los grupos de juventud (18-28 años), adolescencia (12-17 años), infancia (6-11 años) y primera infancia (0-5 años) representan el 13,2%, 8,3%, 6,9% y 4,7%, respectivamente. En

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

conjunto, los grupos de adultez y vejez concentran el 66,9% de la población, lo que confirma que las familias vinculadas a los procesos de conservación están compuestas principalmente por población adulta y adulta mayor, con una proporción menor pero significativa de niños, niñas y adolescentes (19,9% del total, sumando primera infancia, infancia y adolescencia).

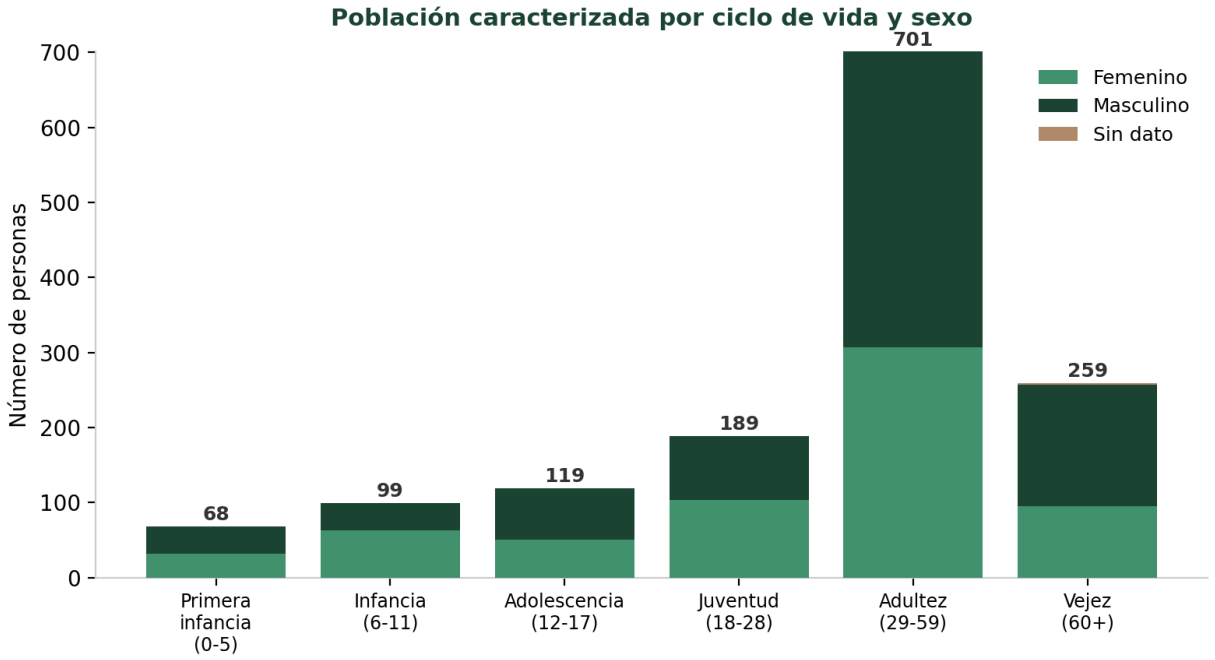

Gráfico 8. Población caracterizada por ciclo de vida y sexo

El cruce entre ciclo de vida y sexo revela un patrón diferencial: en los grupos de infancia (6-11 años) y juventud (18-28 años) predominan las mujeres, mientras que, en adolescencia, adultez y, de forma más marcada, en vejez (60+), predominan los hombres. Esta última diferencia —162 hombres frente a 95 mujeres en el grupo de vejez— podría estar asociada a patrones de jefatura de hogar y tenencia de la tierra en la población adulta mayor rural, y resulta relevante para el diseño de rutas de atención diferencial a personas mayores.

3.2.3 Distribución de edad

La edad promedio de la población caracterizada es de 38,6 años, con una mediana de 40 años, un rango que va desde menores de un año hasta personas de 91 años. La distribución muestra una alta concentración de personas entre los 20 y 55 años, consistente con la estructura por ciclo de vida descrita previamente.

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

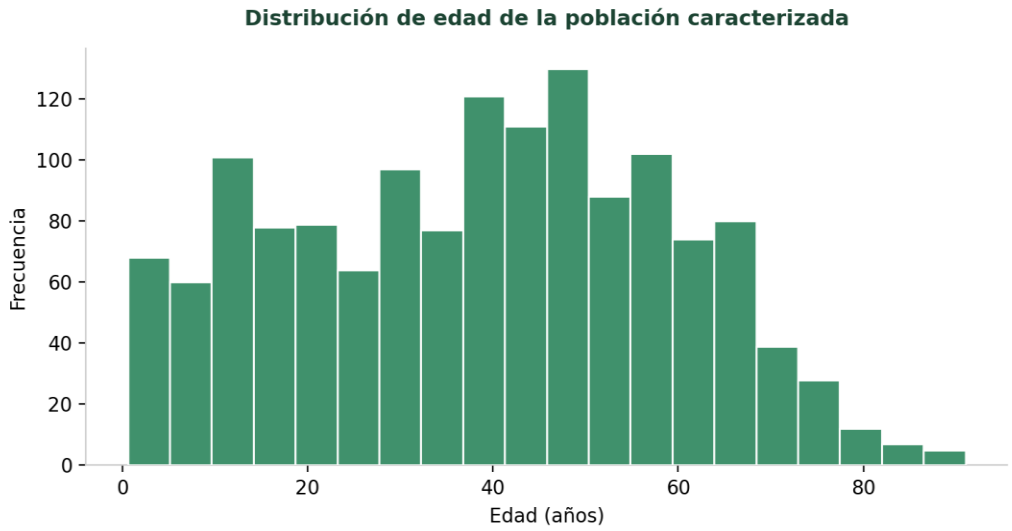

Gráfico 9. Distribución de edad de la población caracterizada

3.2.4 Distribución territorial

Las áreas protegidas con mayor número de personas caracterizadas son Paramillo (231 personas, 16,1%), Serranía de los Yariguíes (220, 15,3%), Farallones de Cali (146, 10,2%) y Sierra de la Macarena (128, 8,9%). A nivel departamental, Santander concentra el mayor número de personas caracterizadas (288, 20,1%), seguido por Córdoba (231, 16,1%) y Meta (177, 12,3%).

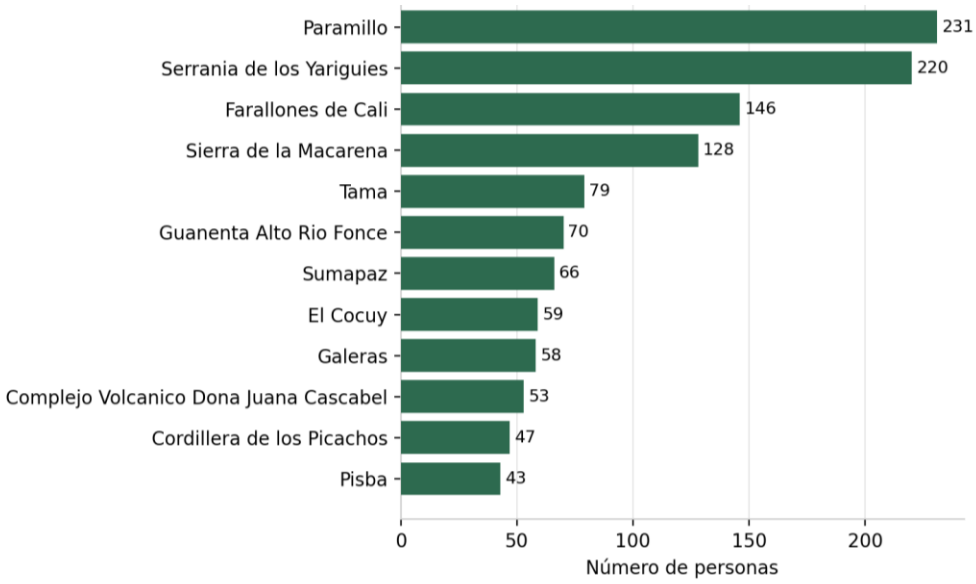

Gráfico 10. Áreas protegidas con mayor población familiar caracterizada

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

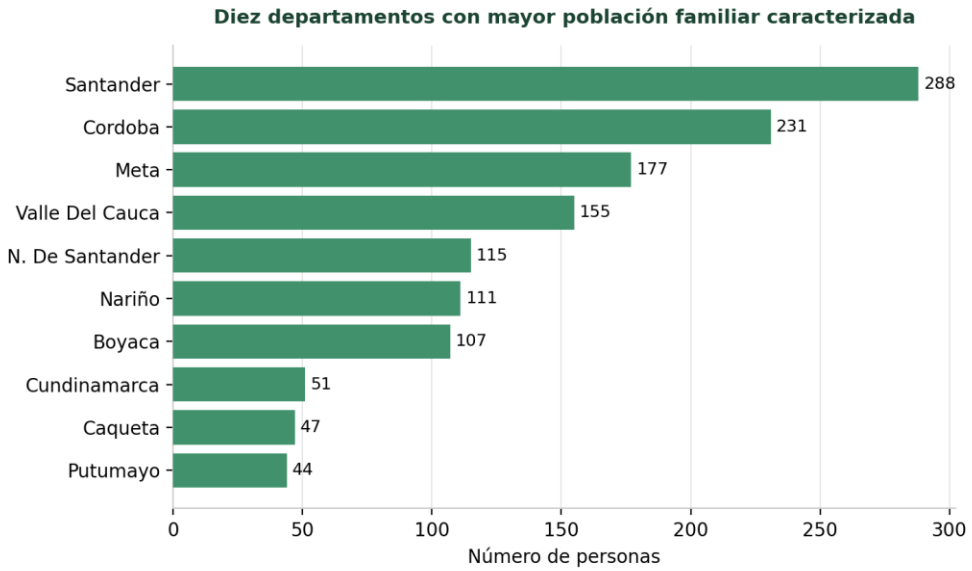

Gráfico 11. Departamentos con mayor población familiar caracterizada

Punto clave

Si bien la titularidad formal de los acuerdos de conservación muestra una brecha de género favorable a los hombres (72%/28%), la composición interna de los núcleos familiares es más equilibrada (54,5%/45,3%), lo que sugiere que las estrategias de fortalecimiento del enfoque de género deben concentrarse en el momento de la firma y representación formal del acuerdo, más que en la vinculación general de las familias al proceso.

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

3.3 Actores del Sistema Regional de Áreas Protegidas (SIRAP)

La matriz de caracterización de actores del SIRAP registra 1.186 actores sociales e institucionales identificados en más de 60 áreas protegidas, agrupados en cinco subsistemas regionales. Esta fuente amplía la mirada de los grupos de valor de la entidad más allá de las familias campesinas con acuerdos de conservación, incorporando actores institucionales, comunitarios, del sector privado y de la sociedad civil que inciden en la gestión territorial de las áreas protegidas.

Cabe precisar que, dado que un mismo actor puede registrar simultáneamente varias condiciones dentro de una misma categoría de análisis (por ejemplo, más de un tipo de uso del área protegida), los porcentajes presentados en esta sección se calculan sobre el total de 1.186 actores y no necesariamente suman 100%.

3.3.1 Cobertura por subsistema regional

El subsistema con mayor número de actores identificados es el SIRAP Andes Nororientales, con 396 actores (33,4% del total), seguido por el SIRAP Caribe (264 actores, 22,3%), el SIRAP Amazonia (247 actores, 20,8%) y el SIRAP Andes Occidentales (242 actores, 20,4%). El SIRAP Orinoquia registra un número considerablemente menor de actores caracterizados (35, 3,0%), lo que podría reflejar tanto una menor densidad de actores en dicha región como un menor avance relativo en el ejercicio de caracterización.

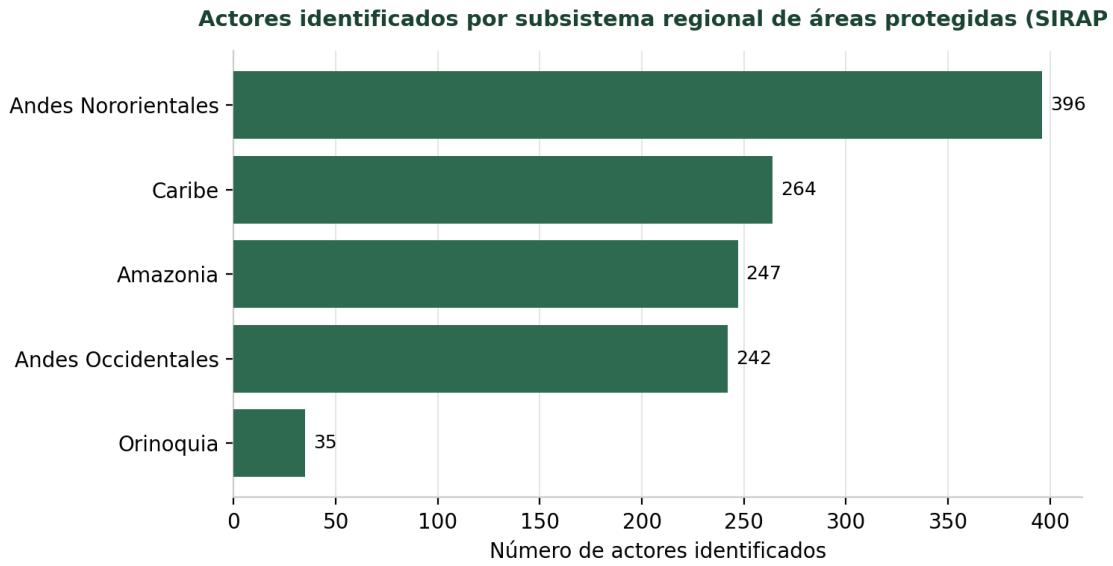

Gráfico 12. Actores identificados por subsistema regional de áreas protegidas (SIRAP)

3.3.2 Tipología de actores

La mitad de los actores caracterizados corresponde a actores institucionales estatales (587, 49,5%), lo que confirma el rol central de las entidades públicas —ambientales, territoriales y sectoriales— en la gobernanza de las áreas protegidas. Le siguen las organizaciones de base comunitaria (171, 14,4%) y los actores comunitarios (133, 11,2%), que en conjunto representan una cuarta parte del total. Los actores del sector

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

privado (70, 5,9%), la sociedad civil organizada -ONG- (66, 5,6%) y los gremios económicos (66, 5,6%) presentan participaciones similares y relativamente menores.

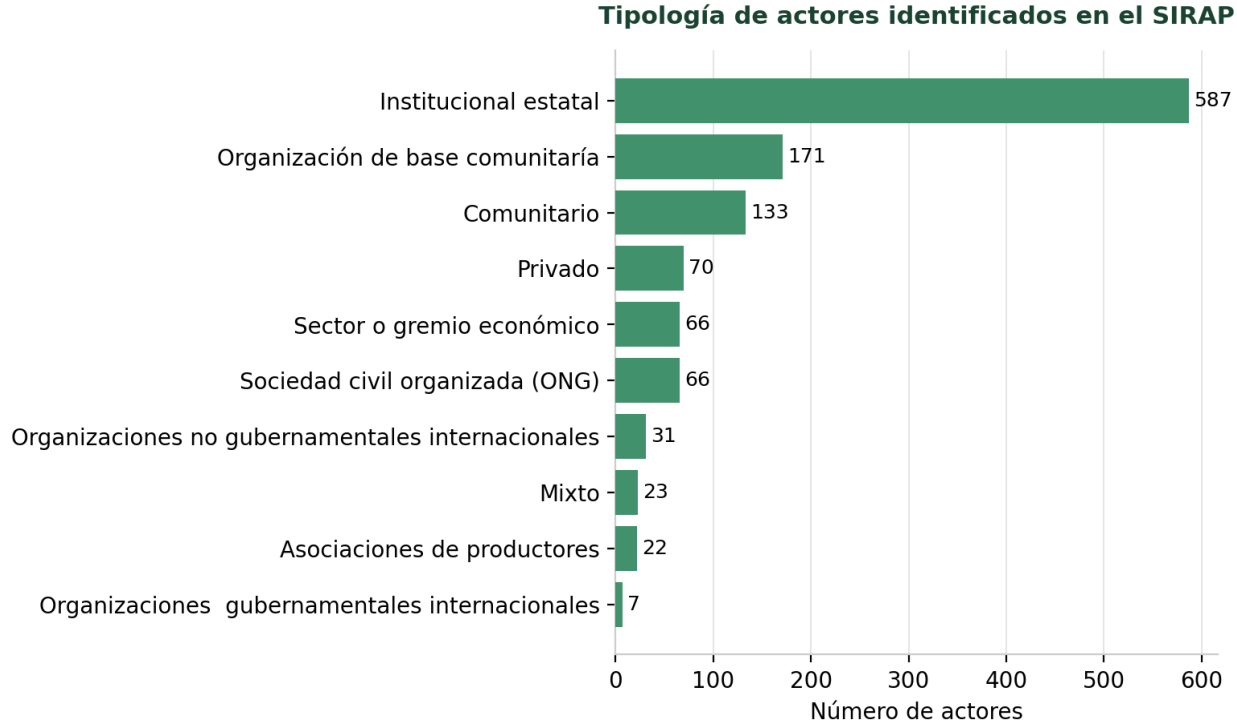

Gráfico 13. Tipología de actores identificados en el SIRAP

3.3.3 Escala de intervención y ámbito de gestión

En términos de escala de intervención, predominan los actores de alcance local (562, 47,4%), seguidos por los de escala regional (272, 22,9%) y nacional (270, 22,8%), en proporciones muy similares entre sí; los actores de alcance supranacional son minoritarios (48, 4,0%). Respecto al ámbito de gestión frente a la conservación, la mayoría de los actores desarrolla su gestión en la zona de influencia de las áreas protegidas (422, 35,6%) o directamente al interior de estas (329, 27,7%), mientras que su vinculación a instancias de gestión de mayor escala —SILAP/SIMAP, SIRAP, Subsistema o SINAP— es considerablemente menor, lo que sugiere una oportunidad de fortalecimiento de la articulación de actores locales con las instancias regionales y nacionales del sistema.

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

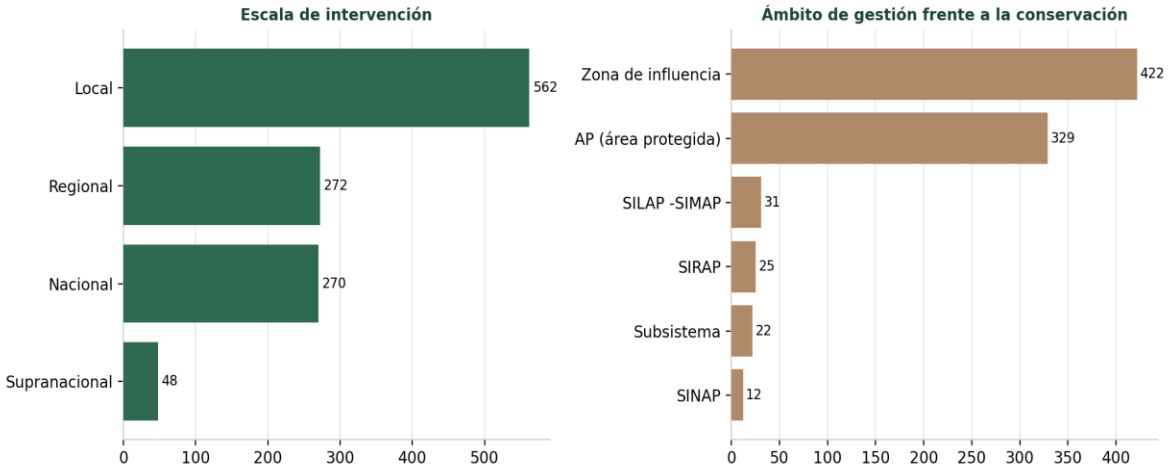

Gráfico 14. Escala de intervención y ámbito de gestión de los actores frente a la conservación

3.3.4 Presencia étnica, campesina y tipo de uso del área protegida

Entre los actores con presencia de grupos étnicos, el vínculo predominante es el territorio de uso (47 actores), seguido de situaciones de traslape entre territorios étnicos y áreas protegidas (32 actores) y vínculos de ancestralidad (17 actores). En el caso de comunidades campesinas, pescadoras o locales, los habitantes históricos del área protegida constituyen la categoría más frecuente (23 actores), seguidos de ocupantes (13) y propietarios privados (11).

En cuanto al tipo de uso del área protegida, el aprovechamiento de recursos naturales (62 actores) y el uso consuetudinario material regular o permanente (55 actores) son las modalidades más reportadas, seguidas del beneficio de la oferta de servicios ecosistémicos (46) y el uso inmaterial de carácter sagrado o cultural (43). Estos resultados evidencian la coexistencia de múltiples formas de relacionamiento y uso del territorio por parte de los actores comunitarios, que deben ser consideradas en los procesos de ordenamiento y planificación participativa de las áreas protegidas.

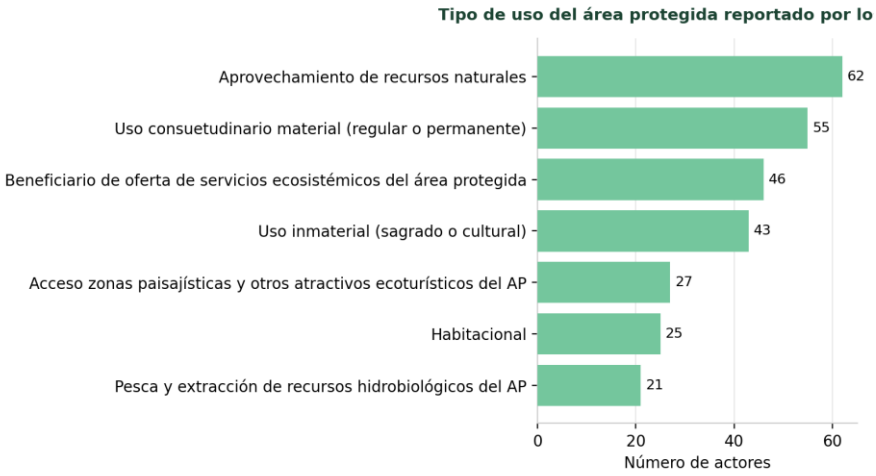

Gráfico 15. Tipo de uso del área protegida reportado por los actores

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

3.3.5 Reconocimiento de roles y disposición al diálogo

Entre los actores para los cuales se registró información sobre el nivel de reconocimiento de sus roles y competencias frente a la conservación, una amplia mayoría (354 actores) conoce sus roles y actúa en el marco de estos, frente a una proporción marginal que desconoce sus roles y no actúa (5) o los conoce, pero no actúa en consecuencia (3). De manera similar, entre los actores con información sobre su disposición a la resolución de conflictos, 447 hacen parte de escenarios de diálogo o concertación, mientras que solo 6 se muestran indiferentes y 6 presentan interés sin llegar a actuar. Estos resultados sugieren un nivel relativamente alto de apropiación institucional y comunitaria de los roles frente a la conservación entre los actores caracterizados, aunque es importante señalar que estas variables no cuentan con registro completo para la totalidad de la matriz.

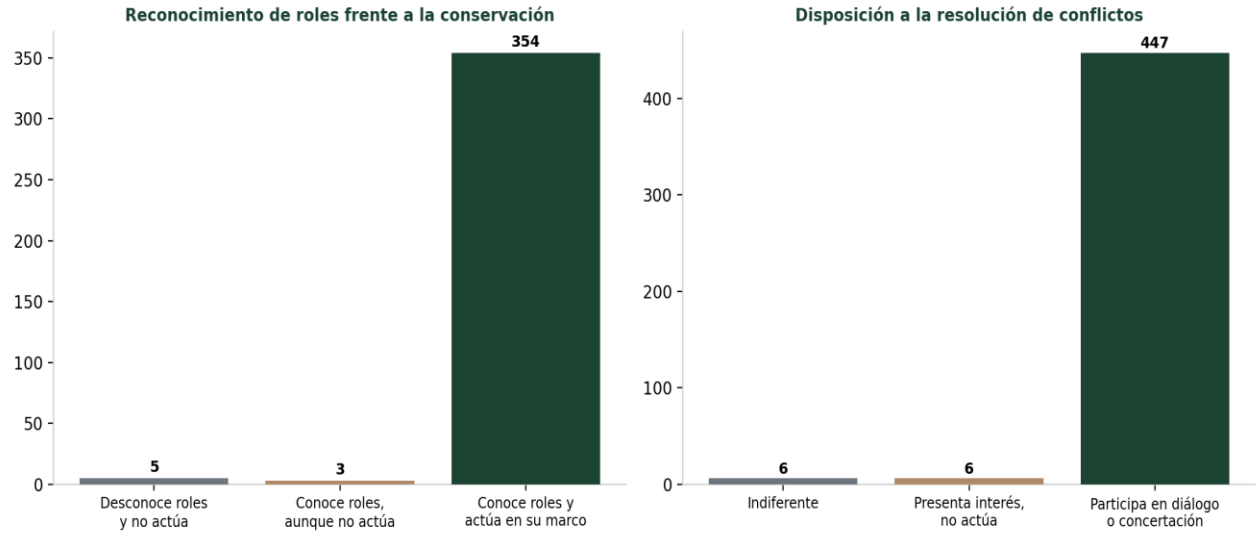

Gráfico 16. Nivel de reconocimiento de roles y disposición a la resolución de conflictos

3.3.6 Mecanismos de coordinación y alianzas estratégicas

En materia de mecanismos de coordinación con grupos étnicos, el logro de acuerdos para la conservación es el mecanismo más frecuente (53 actores), seguido por la existencia de instrumentos de planeación concertada o Régimen Especial de Manejo -REM- (10) y escenarios de coordinación entre autoridades étnicas y ambientales (8); los mecanismos de comanejo y coadministración son aún incipientes (2 y 1 actor, respectivamente). En cuanto a alianzas estratégicas con ONG, instituciones, gremios y academia, predominan los convenios o memorandos de entendimiento (34 actores) sobre las alianzas de cooperación formalizadas (9) o las intenciones no formalizadas de relacionamiento (2).

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

Categoría de gestión territorial más frecuente	Actores	% del total
Competencias en el ordenamiento del territorio	105	8,9%
Contribuye a priorizar la conservación en diferentes escalas	83	7,0%
Representación de comunidades campesinas o locales	76	6,4%
Regula usos o actividades que inciden en la conservación	64	5,4%
Articula iniciativas de conservación privada o comunitaria	54	4,6%

Tabla 2. Principales funciones de gestión territorial ejercidas por los actores del subsistema (aplica a escala de subsistema)

Punto clave

Cerca de la mitad de los actores del SIRAP son instituciones estatales, y la mayor parte de la gestión ocurre en la zona de influencia y a escala local, lo que confirma el peso de la institucionalidad territorial en la gobernanza de las áreas protegidas y evidencia una oportunidad de fortalecer la articulación de actores comunitarios y de base con las instancias regionales (SIRAP, Subsistema) y nacional (SINAP) del sistema.

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

4. Atención al ciudadano y canales de servicio

Esta sección analiza los resultados de la encuesta de “Caracterización de grupos de valor 2025”, aplicada por Parques Nacionales Naturales de Colombia entre el 25 de junio y el 15 de julio de 2026, con el propósito de conocer el perfil, los motivos de contacto, los canales de atención utilizados y la experiencia de los ciudadanos y organizaciones que interactúan con la entidad. La encuesta recogió 124 respuestas válidas de personas naturales y jurídicas, y complementa las fuentes analizadas en el capítulo anterior al incorporar la perspectiva directa de los usuarios sobre la prestación del servicio.

124 Respuestas a la encuesta de percepción	**79%** Personas naturales (98 de 124)	**21%** Personas jurídicas (26 de 124)	**8** Asuntos principales de contacto identificados

4.1 Perfil general de los participantes

De los 124 participantes, el 79,0% (98) respondió como persona natural o ciudadano y el 21,0% (26) como persona jurídica, en representación de entidades públicas, empresas privadas, entidades sin ánimo de lucro u organizaciones internacionales. La totalidad de las personas jurídicas participantes son de origen nacional o colombiano.

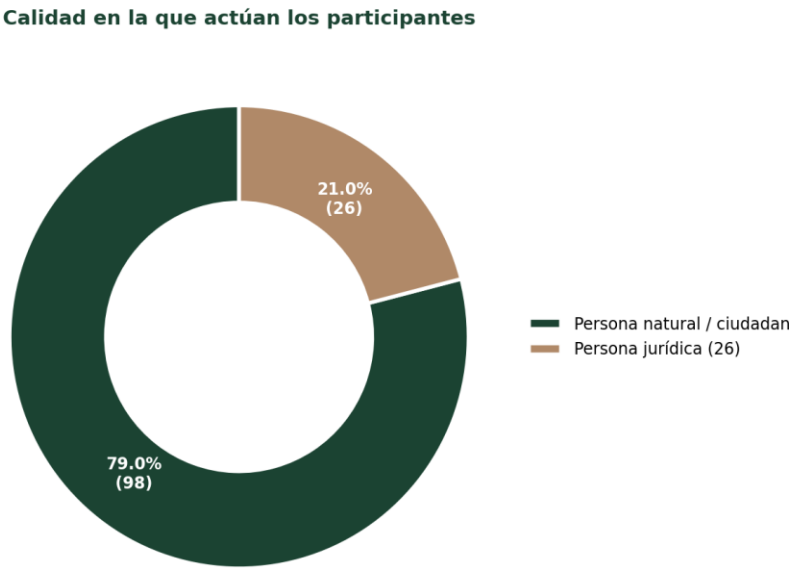

Gráfico 17. Calidad en la que actúan los participantes de la encuesta (N=124)

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

Entre las personas jurídicas, predominan las entidades públicas (11 de 26, 42,3%) y las entidades sin ánimo de lucro (10, 38,5%), seguidas por empresas privadas (5, 19,2%), lo que confirma el peso de la institucionalidad ambiental y territorial —particularmente las Corporaciones Autónomas Regionales— dentro de los grupos de valor organizacionales de la entidad.

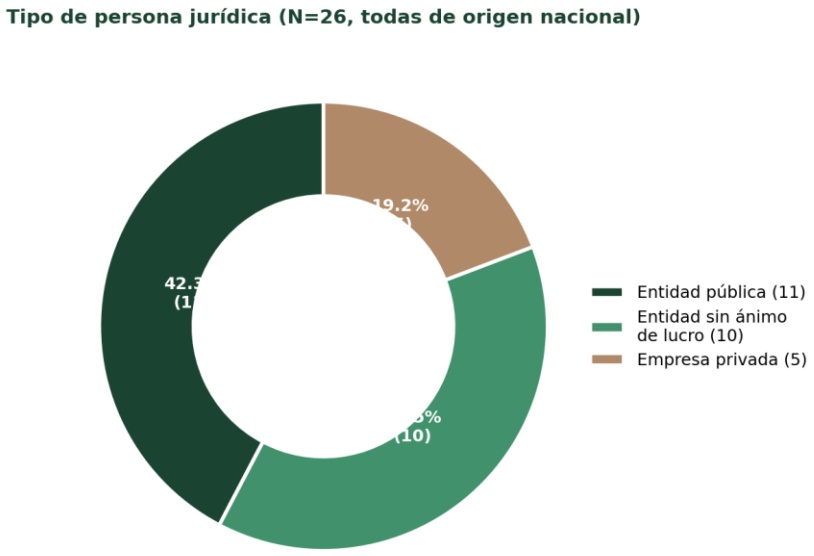

Gráfico 18. Tipo de persona jurídica participante (N=26)

En cuanto a las personas naturales (98 participantes), la distribución por género es relativamente equilibrada, con una leve mayoría femenina (54,1%, 53 personas) frente a una participación masculina del 45,9% (45 personas). Por rango de edad, predominan los adultos de 35 a 44 años (29,6%) y de 25 a 34 años (24,5%), seguidos por el rango de 45 a 54 años (21,4%); los participantes mayores de 54 años representan el 14,3% y los más jóvenes (18-24 años) el 10,2%. Respecto al nivel educativo, se destaca una población con alta formación académica: el 35,7% cuenta con posgrado, el 32,7% con formación profesional y el 26,5% con formación técnica o tecnológica, mientras que apenas el 5,1% reporta nivel de bachillerato o ninguno.

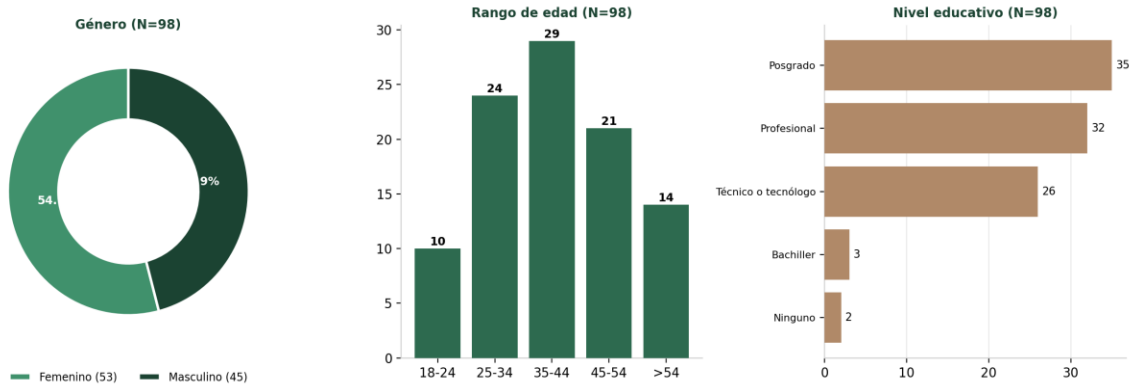

Gráfico 19. Género, rango de edad y nivel educativo de los participantes personas naturales (N=98)

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

En materia de enfoque diferencial, el 78,6% de las personas naturales no se identifica con ningún grupo poblacional o comunidad étnica particular, mientras que el 16,3% se autorreconoce como campesino y proporciones menores se identifican como indígena, afrocolombiana, negra, palenquera o raizal (entre el 2,0% y el 3,1% cada una). En cuanto a condiciones de vulnerabilidad, el 72,4% señala no identificarse con ninguna condición, en tanto que el 10,2% se reconoce como madre o padre cabeza de familia, el 7,1% como víctima del conflicto armado, el 7,1% como adulto mayor y el 3,1% como población desplazada.

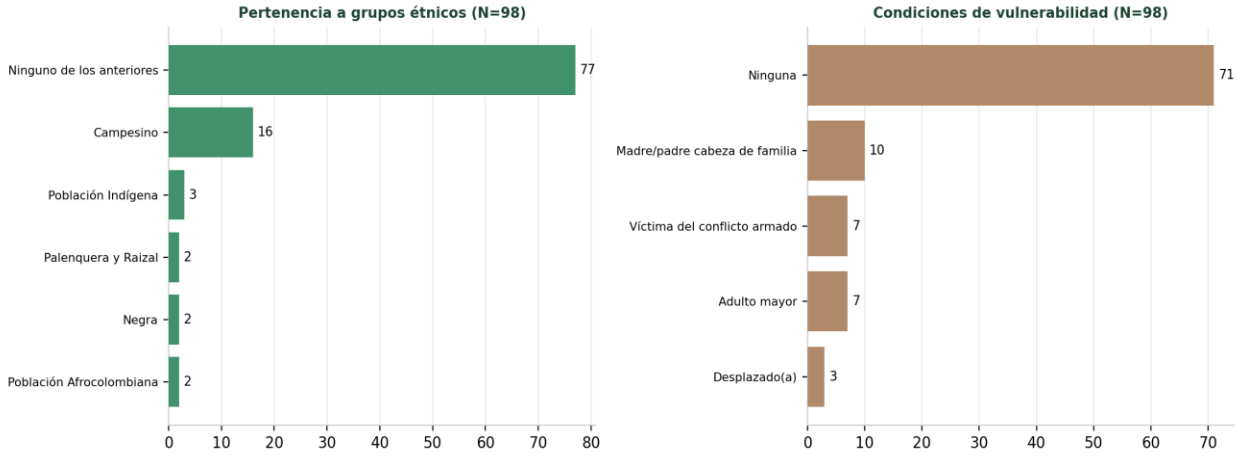

Gráfico 20. Pertenencia a grupos étnicos y condiciones de vulnerabilidad de los participantes (N=98)

A nivel territorial, los participantes personas naturales se concentran en Bogotá D.C. (27,6%), seguido por Caldas (10,2%), Cundinamarca (9,2%), Risaralda (8,2%) y Antioquia (7,1%), lo que sugiere una mayor participación de usuarios urbanos y del centro del país en los canales de atención digital de la entidad.

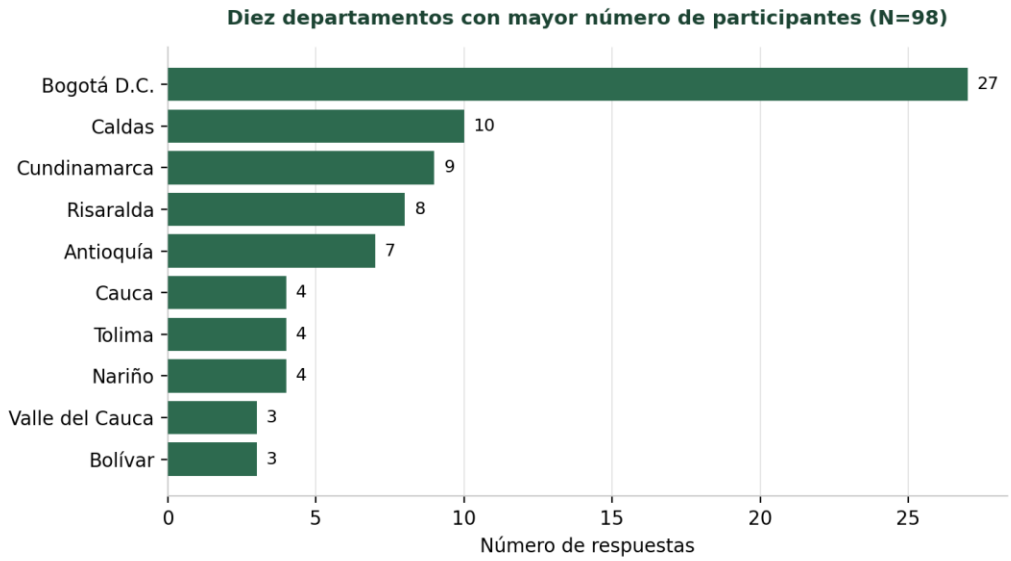

Gráfico 21. Departamentos con mayor número de participantes personas naturales (N=98)

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

4.2 Motivos de contacto con la entidad

El principal motivo de contacto con Parques Nacionales Naturales de Colombia es el ingreso o las visitas a áreas protegidas con vocación ecoturística, señalado por el 20,2% de los 124 participantes (25 personas), seguido por el registro como prestador de servicios de ecoturismo -REPSE- (18,5%, 23 personas) y el interés en el Programa Guardaparques Voluntarios (16,9%, 21 personas). La consulta de información de áreas protegidas inscritas en el RUNAP (15,3%) y la participación en escenarios de relacionamiento institucional —eventos, ferias, rendición de cuentas y espacios de diálogo— (14,5%) también representan motivos relevantes de contacto. La radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) concentra el 8,1% de los contactos, mientras que los trámites ambientales y el pasaporte de Parques representan proporciones menores (4,8% y 1,6%, respectivamente).

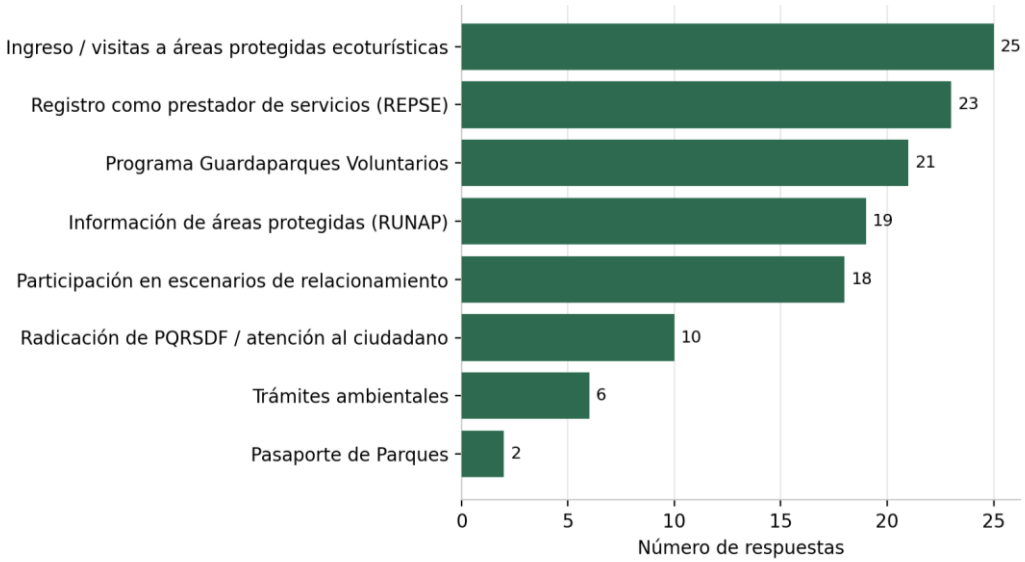

Gráfico 22. Asunto por el cual los participantes se comunicaron con Parques Nacionales Naturales de Colombia (N=124)

Al profundizar en el tema específico consultado por los usuarios de los canales de atención (28 respuestas con detalle textual), se identifican como categorías más frecuentes las relacionadas con educación y capacitación (17,9%), seguidas por convenios y relacionamiento interinstitucional (14,3%) y la radicación de PQRSDF (14,3%). Las consultas sobre RUNAP/SINAP y traslape de predios, información general sobre ecoturismo, y otras solicitudes de información general presentan cada una el 10,7% de los casos, mientras que los trámites ambientales y las compras en la Tienda de Parques representan el 7,1% cada uno.

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

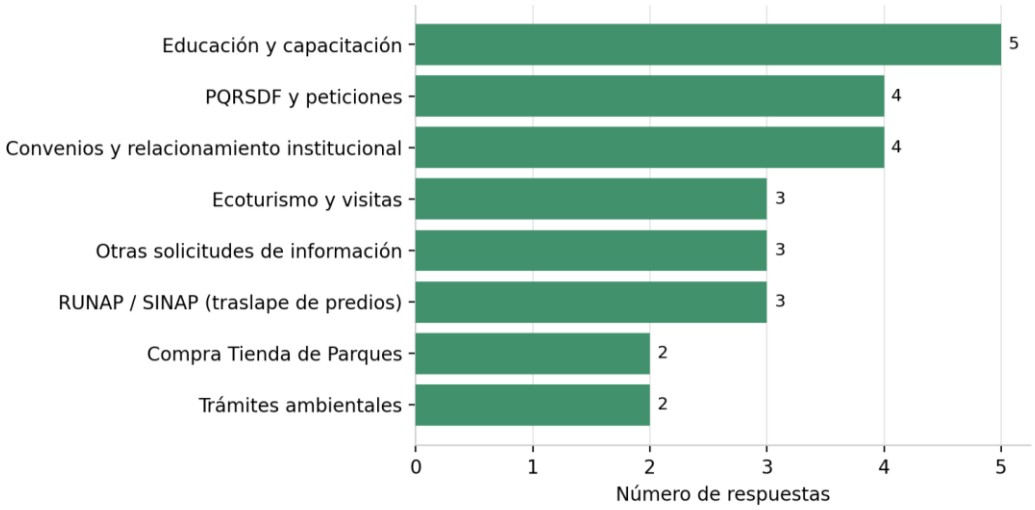

Gráfico 23. Categorías temáticas de las consultas realizadas a través de los canales de atención (N=28)

Punto clave

El ecoturismo (ingreso a áreas protegidas y registro REPSE) y el interés en el voluntariado concentran más de la mitad de los motivos de contacto de la ciudadanía con la entidad, lo que confirma la relevancia de fortalecer la información y los canales asociados a estos dos frentes de relacionamiento.

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

4.3 Canales de atención y comunicación

Entre los usuarios que reportan el canal utilizado para acceder a información, servicios o trámites (28 respuestas), el correo electrónico es el canal predominante, utilizado por el 71,4% de los participantes, seguido por la atención presencial (42,9%) y la página web institucional (35,7%). Los canales telefónicos y de WhatsApp presentan una utilización similar (25,0% cada uno), mientras que las redes sociales son usadas por el 21,4%. El formulario web de PQRSDF, el chatbot ANDINO y la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL) registran una utilización marginal, lo que sugiere una oportunidad de mayor difusión de estos canales digitales especializados.

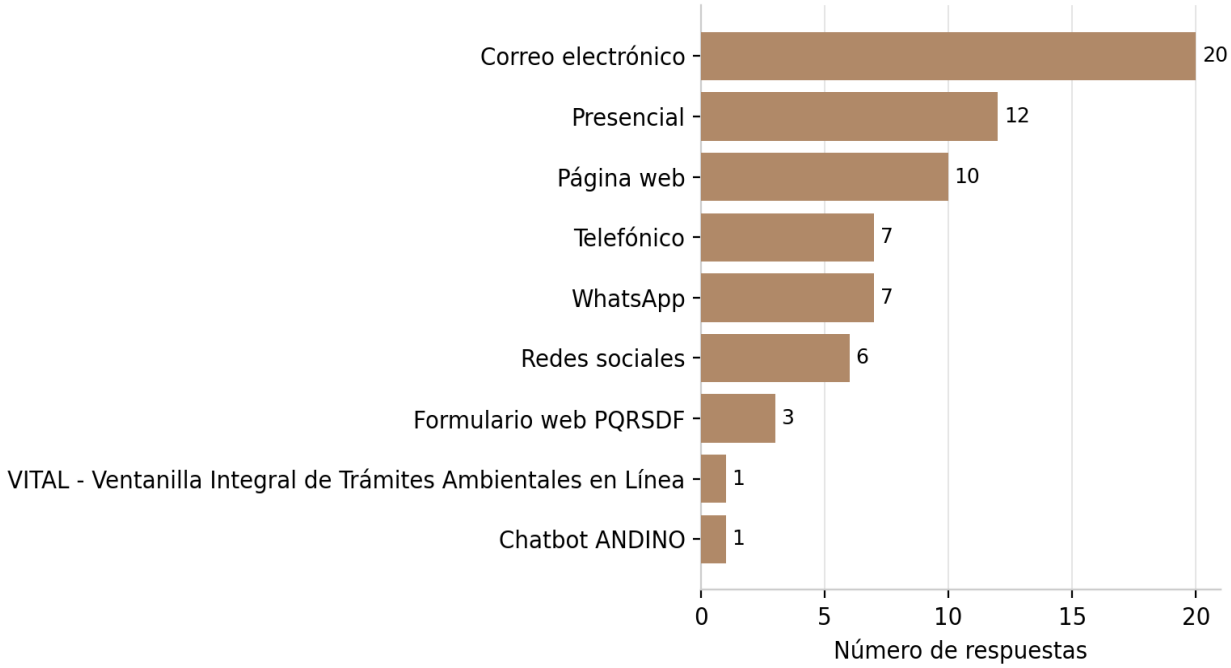

Gráfico 24. Canales utilizados para acceder a información, servicios y trámites de PNNC (N=28)

En cuanto a la frecuencia de uso de los canales de atención, el 35,7% de los usuarios los utiliza semanalmente y el 25,0% mensualmente, lo que indica un grupo de usuarios recurrentes —posiblemente asociados a relacionamiento institucional o prestación de servicios—. En contraste, el 21,4% reporta un uso esporádico (semestral o una vez al año) y el 7,1% señala haber usado los canales una única vez.

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

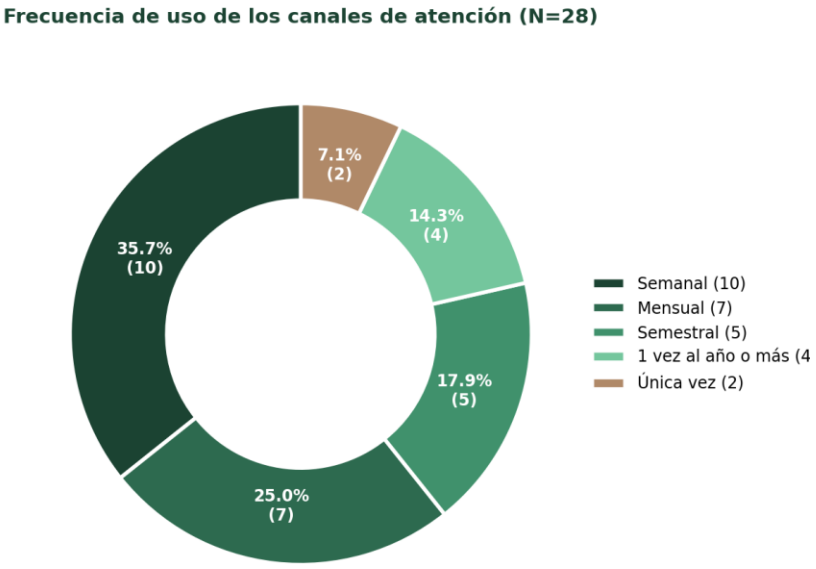

Gráfico 25. Frecuencia de uso de los canales de atención de PNNC (N=28)

Respecto al seguimiento de redes sociales institucionales, Facebook (46,4%) e Instagram (42,9%) son las plataformas con mayor reconocimiento entre los participantes, seguidas por YouTube (21,4%) y Tiktok (10,7%). Sin embargo, un 42,9% de los encuestados indica no seguir ninguna de las redes sociales de la entidad, lo que evidencia una oportunidad relevante de fortalecimiento de la estrategia de comunicación digital y posicionamiento en redes.

Gráfico 26. Seguimiento a las redes sociales institucionales de PNNC (N=28)

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

4.4 Trámites institucionales

En un subconjunto de seis respuestas específicas sobre trámites formales ante la entidad, el trámite más solicitado es el Registro de Reservas Naturales de la Sociedad Civil (5 de 6 casos, 83,3%), seguido por el permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres con fines de elaboración de estudios ambientales (1 caso). Consistentemente, el Registro de Reservas Naturales de la Sociedad Civil es también el trámite que los usuarios más desean ver simplificado, seguido por el permiso de recolección de especímenes con fines de investigación científica no comercial y el permiso para la realización de obras audiovisuales y fotografía.

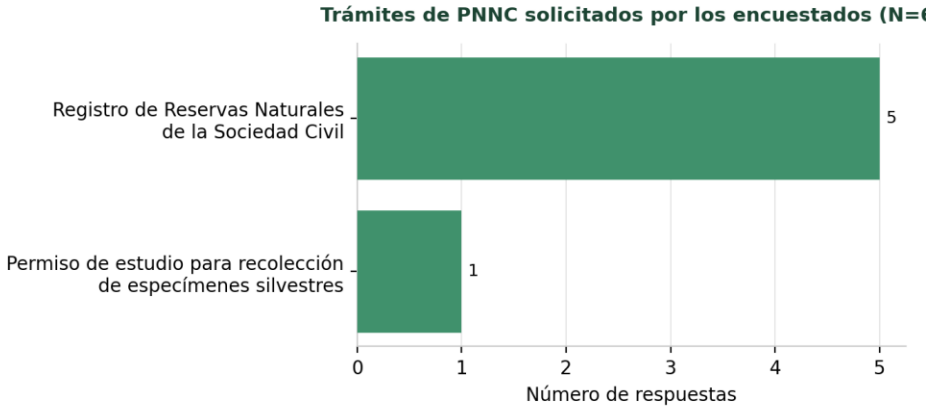

Gráfico 27. Trámites de PNNC solicitados por los participantes (N=6)

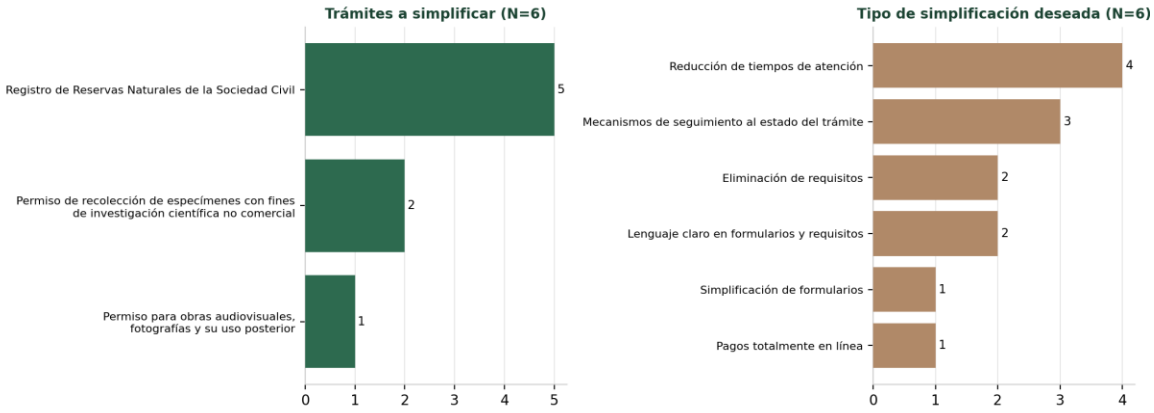

Gráfico 28. Trámites que los usuarios desean ver simplificados y tipo de simplificación deseada (N=6)

Sobre el tipo de simplificación o racionalización deseada, las principales expectativas de los usuarios se orientan a la reducción de los tiempos de atención y a la incorporación de mecanismos de seguimiento al estado del trámite, seguidas por la eliminación de requisitos y el uso de lenguaje claro en formularios y requisitos. Si bien el tamaño de esta muestra es reducido (6 respuestas), las categorías identificadas son consistentes con las prioridades de simplificación normativa y administrativa que orientan la política de racionalización de trámites del Estado colombiano.

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

4.5 Experiencia de visita y ecoturismo

Entre los 25 participantes que reportaron haber visitado áreas protegidas con vocación ecoturística, el PNN Los Nevados es el área más visitada (16 menciones, 64,0%), seguido por el PNN Chingaza (13, 52,0%), el PNN Tayrona (10, 40,0%) y el PNN El Cocuy (9, 36,0%). El SFF Iguaque (7, 28,0%) y un conjunto de áreas protegidas del Pacífico, el Caribe y la Amazonia completan un panorama de visitas concentrado en un número relativamente reducido de destinos de alto reconocimiento nacional.

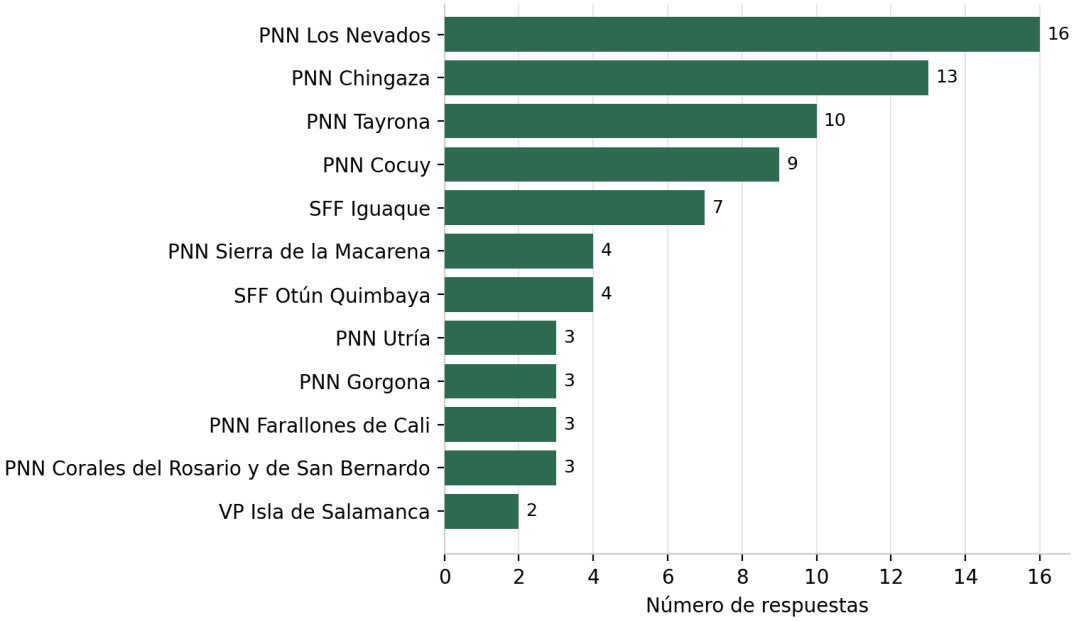

Gráfico 29. Áreas protegidas con vocación ecoturística más visitadas por los participantes (N=25)

En términos de conocimiento previo a la visita, el 84,0% de los visitantes conoce las condiciones de ingreso y costos de las áreas protegidas, y el 72,0% considera que la información disponible en el canal consultado fue suficiente para planear su visita. No obstante, solo el 60,0% tiene conocimiento de cómo consultar si un área protegida se encuentra abierta o cerrada al momento de su visita, lo que representa una brecha de información relevante que puede generar desplazamientos innecesarios o experiencias de visita frustradas.

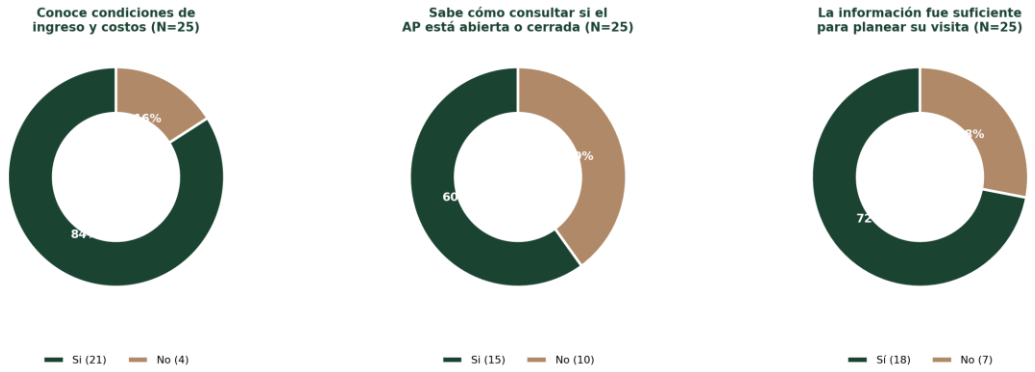

Gráfico 30. Conocimiento previo y suficiencia de la información para la visita a áreas protegidas (N=25)

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

Las actividades más realizadas durante la visita son el senderismo (68,0%) y el avistamiento y observación de fauna y flora (60,0%), seguidas por el turismo recreativo (48,0%) y las experiencias de contacto con la naturaleza (40,0%). La educación ambiental (24,0%) y el contacto cultural (20,0%) también son relevantes, mientras que actividades especializadas como la pesca de control, las actividades marino-costeras, la filmación y fotografía, y la investigación presentan una participación minoritaria.

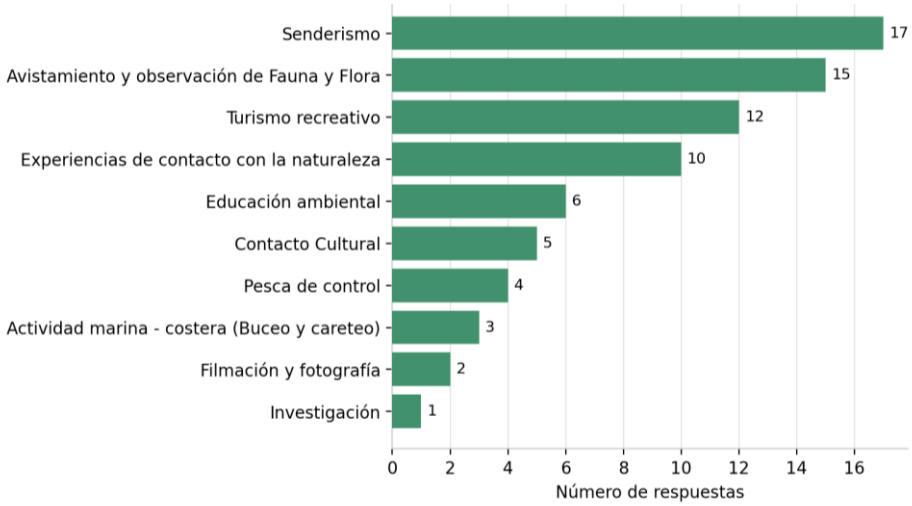

Gráfico 31. Actividades realizadas por los visitantes en las áreas protegidas (N=25)

Respecto a los medios para conocer la información de acceso a las áreas protegidas, la página web institucional de Parques Nacionales es el medio más reconocido (88,0%), seguida por la atención presencial en el área protegida u oficina de PNNC (24,0%), la comunicación telefónica y la guía profesional de turismo (20,0% cada una). Los prestadores de servicios ecoturísticos, las redes sociales y las recomendaciones de conocidos presentan un reconocimiento similar (16,0% cada uno), lo que confirma la centralidad del canal digital institucional como principal fuente de información para la planeación de visitas.

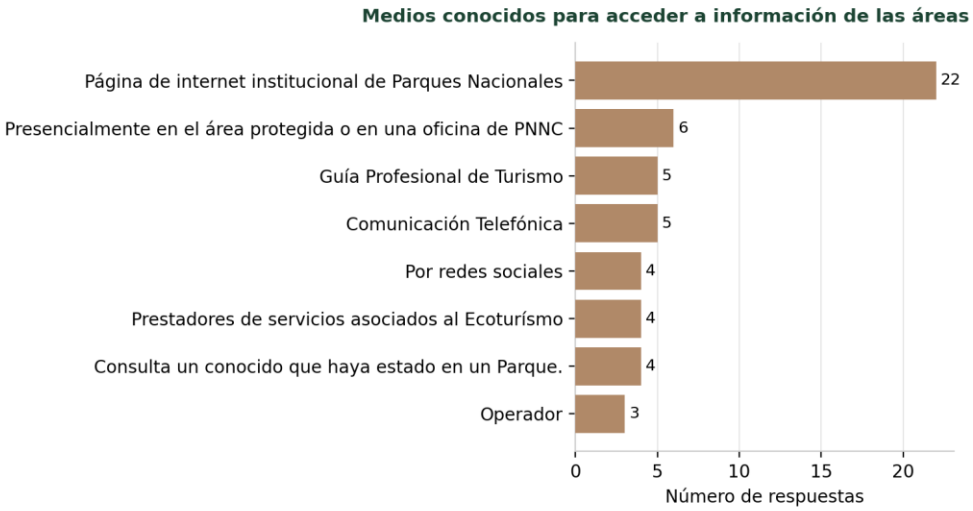

Gráfico 32. Medios conocidos por los usuarios para acceder a información de las áreas protegidas (N=25)

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

Punto clave

Aunque la mayoría de los visitantes conoce las condiciones de ingreso y considera suficiente la información disponible, 4 de cada 10 desconoce cómo verificar si un área protegida está abierta o cerrada antes de desplazarse, lo que constituye una oportunidad concreta de mejora en la comunicación institucional para la planeación de visitas.

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

4.6 Registro de Prestadores de Servicios de Ecoturismo (REPSE)

Entre los participantes vinculados al proceso de Registro de Prestadores de Servicios de Ecoturismo (23 respuestas), el 95,7% (22) se encuentra actualmente registrado o en proceso de registro como prestador de servicios de ecoturismo en las áreas protegidas de Parques Nacionales. En cuanto al estado de vigencia del certificado, el 52,2% se encuentra dentro del período de vigencia de cinco años, mientras que proporciones iguales del 17,4% manifiestan dudas sobre el estado de su vigencia o requieren revalidar un certificado vencido; el 13,0% restante aún no se ha certificado.

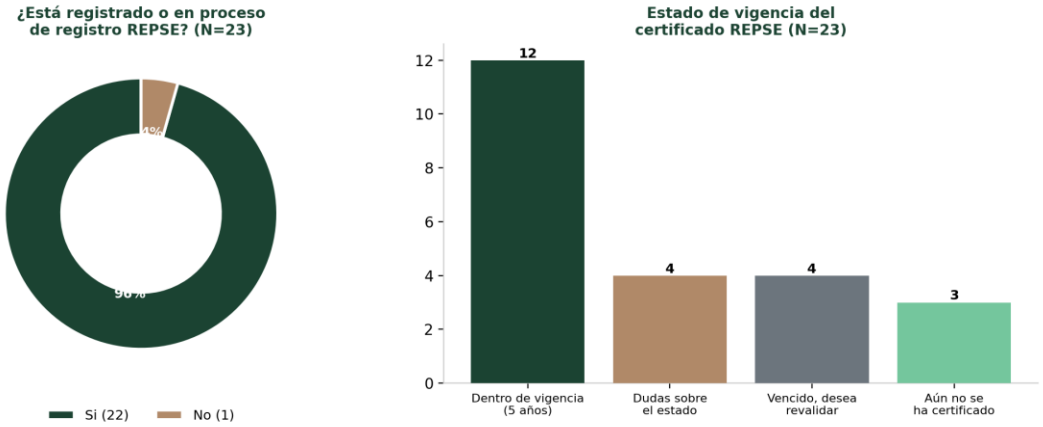

Gráfico 33. Estado de registro y vigencia del certificado REPSE (N=23)

En relación con el plan de certificación REPSE, se observa un alto nivel de avance en la culminación de los módulos de capacitación entre quienes reportan información al respecto (22 respuestas): el módulo de normatividad para el ecoturismo ha sido culminado o se está dispuesto a culminar por el 95,5% de los participantes, seguido por el módulo de buenas prácticas para la operación ecoturística (90,9%) y, en proporciones iguales del 86,4%, los módulos de manejo y ordenamiento del área protegida y de administración de riesgos y protocolos de manejo de emergencias. Este resultado evidencia un alto compromiso de los prestadores de servicios ecoturísticos con el proceso de formación y certificación promovido por la entidad.

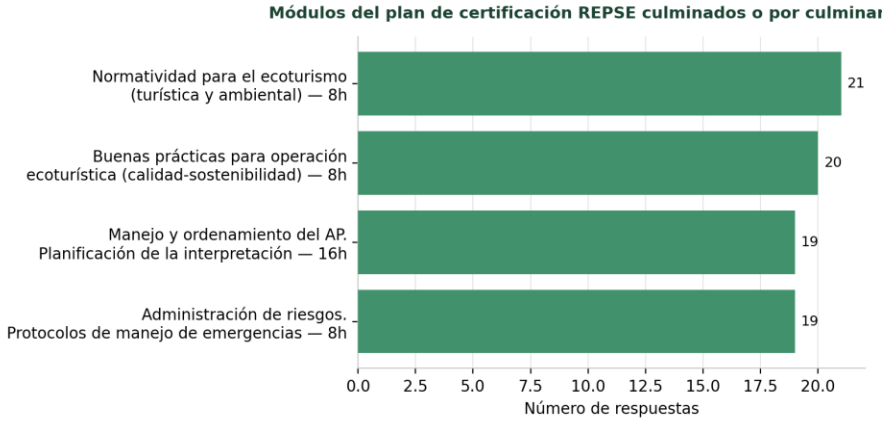

Gráfico 34. Módulos del plan de certificación REPSE culminados o por culminar (N=22)

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

4.7 Programa Guardaparques Voluntarios

A**. Identificación sociodemográfica:**

1. **Ubicación Geográfica (13 Departamentos/Regiones)**

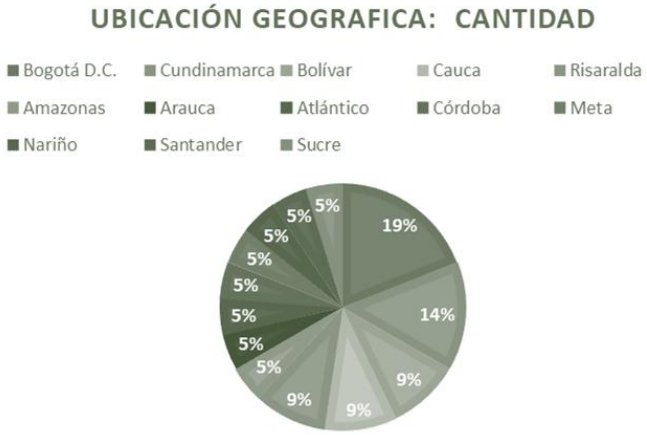

Gráfico 35. Ubicación Geográfica (N=21)

Predominio de la Región: Andina Central (33%): La mayor concentración de participantes proviene de Bogotá D.C. (19%) y Cundinamarca (14%). Esto demuestra que las zonas urbanas centrales constituyen un núcleo clave de vinculación e interés por las causas ambientales, probablemente debido a la concentración de instituciones educativas superiores y organizaciones aliadas de carácter institucional.

Representatividad Territorial (67%): A pesar de la centralización urbana, los 14 voluntarios restantes se distribuyen en 11 departamentos de diversas regiones biogeográficas de Colombia. Esto evidencia que el programa logra convocar a actores locales en áreas con influencia directa o cercana a las áreas protegidas.

Balance entre vinculación institucional y comunitaria: La amplia presencia en departamentos periféricos como Amazonas, Arauca, Cauca, Nariño y Sucre ratifica la efectividad del Programa, integrando la visión local y territorial al modelo de voluntariado ambiental.

2. **Identidad de Género:**

Gráfico 36. Identidad de Género (N=21)

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

El predominio femenino es significativo (62%), pues existe una participación mayoritaria de mujeres en las categorías de vinculación comunitaria e institucional, superando por 24 puntos porcentuales a la participación masculina. Esto demuestra el creciente liderazgo y compromiso de las mujeres en acciones voluntarias de conservación ambiental y protección del territorio.

3. **Rango de Edad:**

Gráfico 37. Rango de Edad (N=21)

Se evidencia el predominio juvenil: El 76% de los voluntarios son jóvenes entre los 18 y 34 años (43% entre 18 y 24, y 33% entre 25 y 34), lo que consolida al programa como un canal clave para las nuevas generaciones en la conservación. El 24% restante supera los 35 años (14% de 35 a 44, y 10% de 45 a 54), aportando madurez y diversidad intergeneracional en territorio.

4. **Nivel Educativo:**

Gráfico 38. Nivel Educativo (N=21)

Se observa el predominio de perfiles con educación superior (66%), dado que dos terceras partes de los encuestados son profesionales (52%) o cuentan con formación en posgrado (14%). Esto evidencia que el programa funciona con alto grado de cualificación profesional, lo cual representa una oportunidad estratégica

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

para PNNC en la asignación de tareas con un valor agregado (monitoreo biológico, educación ambiental estructurada, investigación). Igualmente, existe una significativa cobertura de la formación técnica e inclusiva (34%): El 24% de los participantes están en un nivel técnico o tecnólogo, y un 10% posee título de bachiller. Esta diversidad permite complementar la alta cualificación técnica con saberes operativos y vocaciones locales en las áreas protegidas. Los resultados reafirman que los voluntarios ven en esta experiencia, un fortalecimiento de su perfil académico.

5. Nivel Socioeconómico

Gráfico 39. Nivel Socioeconómico (N=21)

Se evidencia concentración en niveles bajos (67%), pues dos tercios de los encuestados (14) pertenecen a los estratos 1 (48%) y 2 (19%). Esto demuestra el fuerte valor del Programa como un canal de inclusión social para poblaciones con menores ingresos o barreras socioeconómicas. Mientras tanto, la representación de la clase media (33%), está dada por un 28% de los participantes ubicado en estrato 3 y un 5% en estrato 4, reflejando diversidad e integración de distintos sectores de la sociedad en las iniciativas de conservación ambiental. El Programa ratifica su papel democratizador, permitiendo que personas de escasos recursos accedan a oportunidades de formación de campo, desarrollo técnico y redes de contacto profesional en PNNC.

6. Pertenencia a Grupos Poblacionales

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

Gráfico 40. Pertenencia a Grupos Poblacionales (N=21)

Representación poblacional diversa: Casi una tercera parte de los participantes (29%), se identifica dentro de un grupo poblacional específico. Destaca la participación de comunidades campesinas con un 19%, así como la presencia de población indígena (5%) y afrocolombiana (5%). Por su parte, el 71% de los encuestados manifestó no pertenecer a ninguna de estas categorías, representando al grupo de voluntarios de origen mayoritariamente urbano o no focalizado étnicamente. La vinculación de comunidades campesinas, indígenas y afrocolombianas respalda un enfoque diferencial del programa y ratifica su valor como un insumo clave para la apropiación social de las áreas protegidas por parte de sus pobladores locales.

Intercambio de Saberes: La coexistencia de voluntarios urbanos/académicos con personas pertenecientes a comunidades tradicionales promueve un diálogo intercultural y un aprendizaje mutuo fundamental para la conservación territorial.

7. Condición de Vulnerabilidad

Gráfico 41. Condición de Vulnerabilidad (N=21)

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

Se observa una participación significativa de la población vulnerable, con cerca de cuatro de cada diez encuestados (38%) que manifiestan registrar al menos un factor de vulnerabilidad social. Destacan las víctimas del conflicto armado con un 19% (4 respuestas), seguidas por personas en situación de desplazamiento forzado (9%) y madres/padres cabeza de familia (10%). La presencia de víctimas y personas desplazadas evidencia que el Programa actúa como un espacio inclusivo en la relación de PNNC con la comunidad, y en la reconciliación y la integración social alrededor de la conservación ambiental en los territorios. El 62% de los encuestados reporta no presentar ninguna condición de vulnerabilidad, reflejando un equilibrio entre voluntarios de condiciones estables y personas pertenecientes a sectores priorizados para la inclusión social.

8. Ocupación Actual

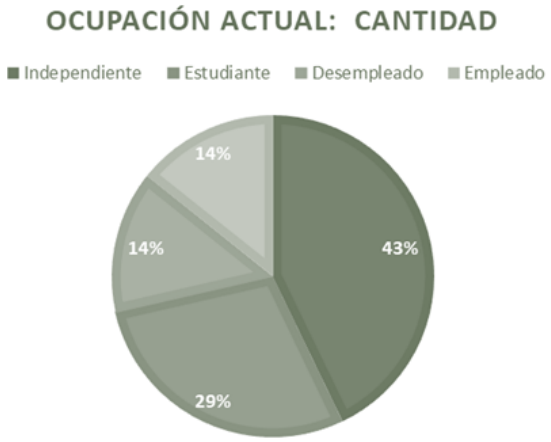

Gráfico 42. Ocupación Actual (N=21)

Un significativo 72% de los participantes cuenta con perfiles que facilitan disponer de tiempo para labores de voluntariado. Esto incluye un 43% de trabajadores independientes que pueden gestionar autónomamente su tiempo, así como un 29% de estudiantes interesados en vincular su etapa formativa con la conservación ambiental. El 14% de los encuestados se encuentra en condición de desempleo, donde, probablemente el Programa representa un espacio estratégico para mantenerse activos, adquirir competencias de campo, enriquecer su hoja de vida y generar redes de contacto profesional en el sector ambiental. El 14% restante corresponde a trabajadores vinculados formalmente como empleados, lo que refleja un alto compromiso individual para articular sus responsabilidades laborales habituales con actividades de voluntariado. La prevalencia de independientes y estudiantes sugiere que las convocatorias ofrecen flexibilidad en la prestación del servicio de voluntariado. La participación de un 29% de estudiantes reafirma la necesidad de fortalecer la vinculación institucional con universidades e institutos técnicos.

9. Limitaciones o Condiciones Parciales/Permanentes:

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

Gráfico 43. Limitaciones o condiciones Parciales/Permanentes (N=21)

La gran mayoría de los voluntarios el 71% reporta no tener algún tipo de limitación física o funcional, lo cual facilita el desarrollo en actividades en campo de alta exigencia física en las áreas protegidas. Un 10% de los participantes reporta condiciones específicas de salud o capacidad física, divididos entre un 5% que presenta una condición de discapacidad física o motora (movilidad o uso de extremidades), y un que 5% registra requerimientos de corrección visual (lentes progresivos). Esto demuestra que el programa abre oportunidades para personas con capacidades diversas.

Reserva de información (19%): Casi una quinta parte de los encuestados (4 de 21 personas) optó por no indicar si cuenta o no con alguna limitación, lo que sugiere la necesidad de fortalecer espacios de confianza institucional e instrumentos de recolección de datos con garantías claras sobre el manejo reservado de información sensible de salud.

B. Interés específico Programa GPV

1. Su interés en hacer parte de nuestro Programa Guardaparques Voluntarios es:

Interés declarado	Personas que lo marcaron	% sobre el total (21)
Aportar conocimientos y/o habilidades	17	81%
Comprender la riqueza natural y cultural	16	76%
Ampliar u obtener experiencia técnica	12	57%
Articular colaboración interinstitucional	9	43%
Recreación o esparcimiento	7	33%
Otro (solicitud de información)	1	5%

Gráfico 44. Interés Especifico Programa GPV (N=21)

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

Vocación de servicio y aprendizaje: Las principales motivaciones mostradas son aportar conocimientos especializados (81%), y profundizar en la apropiación del patrimonio natural y cultural (76%).

Crecimiento técnico y profesional (57%): Más de la mitad de los participantes ve el voluntariado como un espacio clave para adquirir experiencia práctica de campo.

Articulación y bienestar: Destaca el interés por fortalecer lazos interinstitucionales (43%) y el disfrute del entorno natural como factor de bienestar (33%).

Lo anterior confirma que, para la mayoría de sus grupos de valor y de interés, el Programa tiene un carácter serio, técnico y de impacto, y no es visto simplemente como un espacio de turismo o esparcimiento.

2. ¿Cuenta con capacidad para cubrir los costos asociados a participar en un voluntariado para el área protegida a la cual desea apoyar (transporte, alimentación, etc.)?

Gráfico 45. Capacidad para cubrir costos asociados para participar en el Programa (N=21)

La división igualitaria de la población (52% vs. 48%) marca una polarización entre los aspirantes. Mientas poco más de la mitad (52%) afirma contar con los recursos para asumir los gastos asociados a la estancia, un cercano al 48% señala no tener la capacidad financiera para cubrirlos.

Aquellos datos se alinean directamente con los hallazgos de la variable de Nivel Socioeconómico, donde un 67% de la muestra proviene de estratos 1 y 2. Esto confirma que los costos logísticos representan la principal barrera de entrada para acceder al programa en una ubicación diferente a su localización.

4.8 Consultas sobre el Registro Único Nacional de Áreas Protegidas (RUNAP)

Durante el año 2025 se recibieron 112 comunicaciones a través de los mecanismos de atención de PNNC (PQRSDF, Correos Electrónicos, Mesas de trabajo y encuestas) de PNNC. La información recopilada mediante estos canales permitió realizar la caracterización de los usuarios del RUNAP, cuyos principales resultados se presentan a continuación:

Se identificó que el 81% de las comunicaciones recibidas corresponden a usuarios externos a PNNC, mientras que el 19% restante provienen por parte de dependencias internas de la entidad.

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

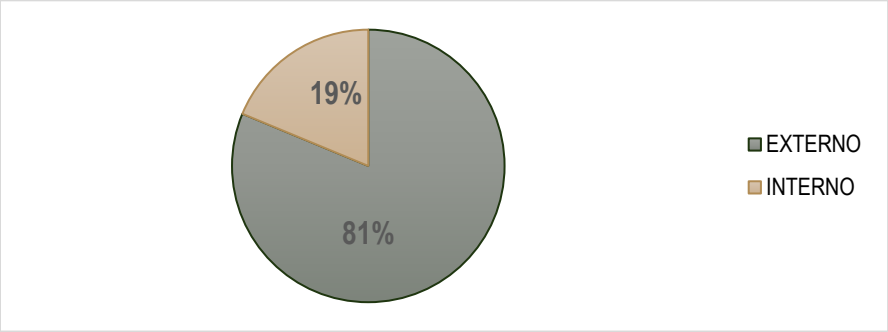

Gráfico 46. Usuarios Internos vs usuarios Externos (N=112)

En relación con los usuarios internos, los grupos de PNNC que reportaron el mayor número de requerimientos de información fueron el Grupo de planeación y Manejo – GPM y el Grupo de Gestión e Integración del SINAP – GGIS con un con un 29% y 24%, respectivamente. Los demás requerimientos fueron presentados por dependencias como la Oficina Asesora de Planeación - OAP, el Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental, el Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental – GTEA, entre otros, evidenciando que la información del RUNAP constituye un insumo para el desarrollo de diferentes procesos misionales y de apoyo a la entidad.

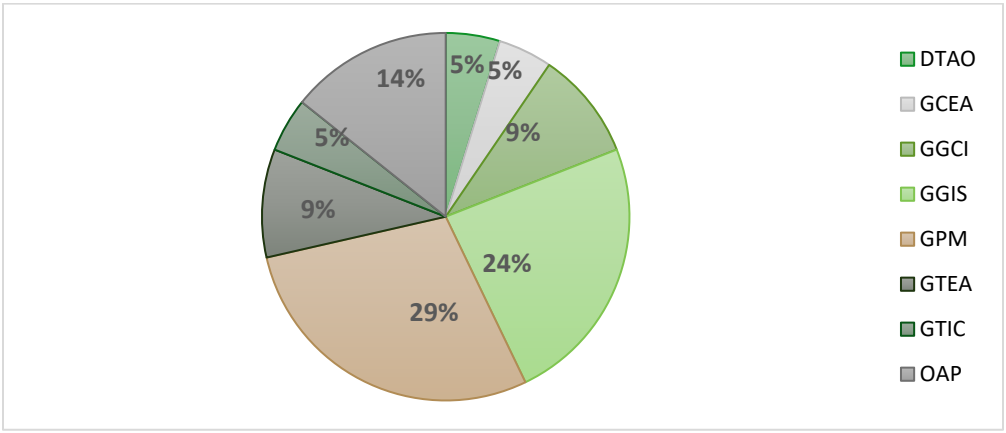

Gráfico 47 Usuarios Internos (N=112).

En cuanto a los usuarios externos que presentaron requerimientos de información estadística u operativa relacionada con las áreas protegidas, el 59% correspondió a las Autoridades Ambientales competentes (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible). Por su parte, el 16% de las comunicaciones provino de la ciudadanía en general, mientras que el 8% correspondió a entidades territoriales (Alcaldías y gobernaciones). El porcentaje restante estuvo representado por solicitudes realizadas por la academia, empresas privadas, organismos internacionales, institutos de investigación y Organizaciones Articuladores de Reservas Naturales de la sociedad civil – OARNSC. La distribución de estos usuarios se presenta en la figura 38.

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

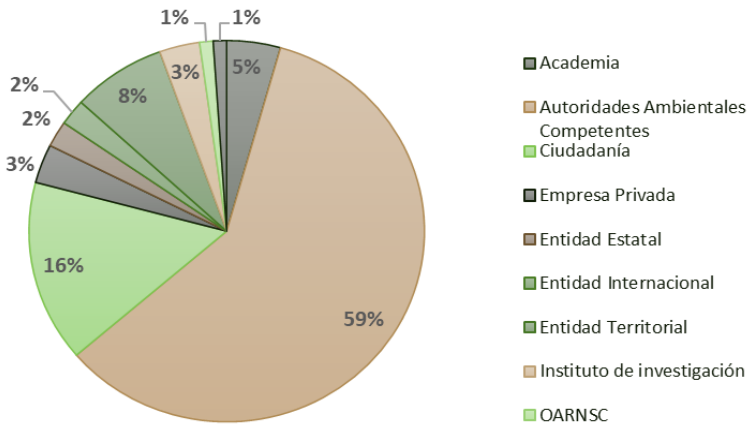

Gráfico 48. Usuarios Externos (N=112).

El análisis de la distribución por grupos de edad evidencia una mayor participación de usuarios en edad laboral activa. En particular, el grupo etario de 35 y 44 años registró la mayor representación, con tres (3) participantes, seguido del grupo de 45 y 54 años, con dos (2) participantes. Por su parte los rangos de 25 y 34 años y mayores de 54 años registraron un participante cada uno.

Estos resultados indican que el perfil etario predominante corresponde a adultos entre 35 y 44 años, quienes realizan funciones como servidores públicos, contratistas de entidades estatales o profesionales vinculados a empresas privadas.

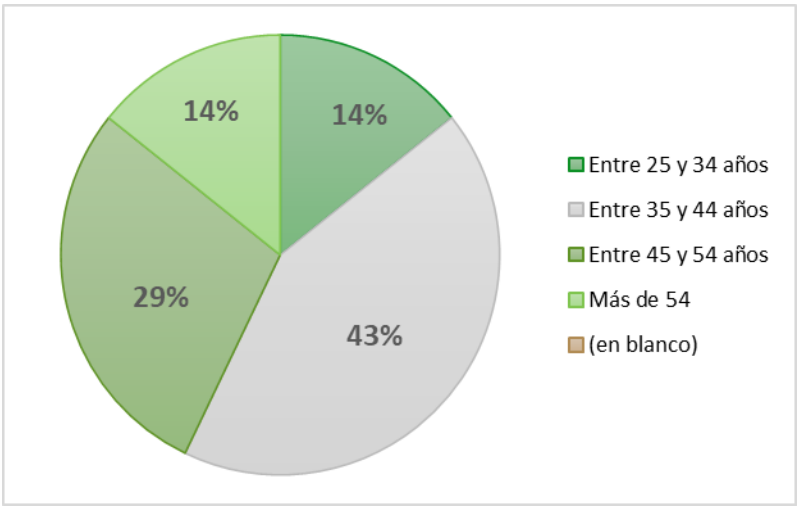

Gráfico 49. Rangos de Edad (N=112.)

El análisis por nivel educativo evidencia que la mayoría de las personas que consultan información de áreas protegidas o actúan como usuarios documentadores cuentan con formación de posgrado, representando cinco de los siete registros analizados (71,4 %). En menor proporción, se identifican usuarios con formación de técnico o tecnólogo, con dos registros (28,6 %), mientras que no se reportan casos sin información sobre el

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

nivel educativo. Estos resultados sugieren el alto nivel de formación académica presentado por los usuarios de la información publicada.

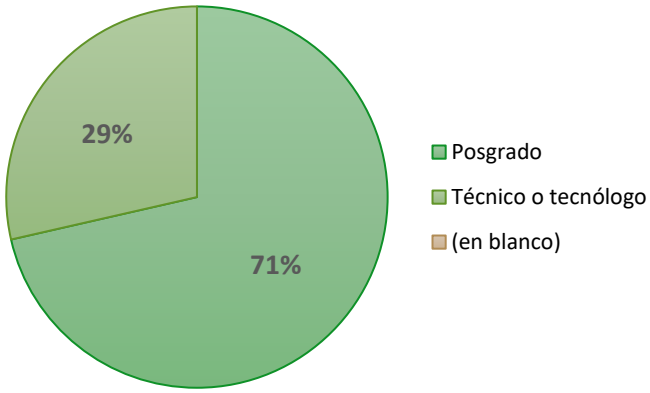

Gráfico 50. Nivel Educativo (N=112).

En cuanto a los mecanismos de atención, el correo electrónico fue el canal a través del cual se recibió el mayor número de comunicaciones, principalmente asociadas a requerimientos de información proveniente de dependencias internas de PNNC. En segundo lugar, se ubicaron los PQRSDF correspondiente en su mayoría a solicitudes realizadas por usuarios externos. Finalmente, las reuniones (mesas de trabajo) desarrolladas con las Autoridades Ambientales competentes, constituyen otro mecanismo relevante para la recopilación de necesidades de información operativas.

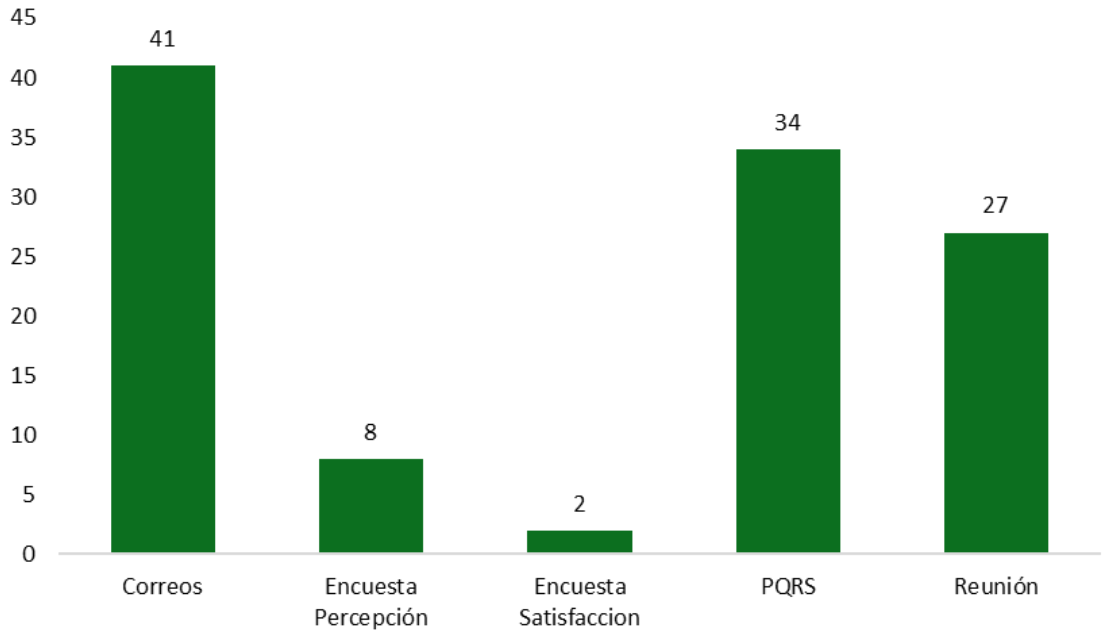

Gráfico 51. Canales de atención (N=112).

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

Finalmente, el análisis de las temáticas abordadas evidencia que los requerimientos de información estadística se gestionaron principalmente a través de los PQRSDF, con 27 comunicaciones, y de los correos electrónicos, con 19 comunicaciones. Por su parte, las mesas de trabajo se enfocaron principalmente en aspectos de carácter operativo, registrando 24 sesiones, durante el periodo de análisis. En cuanto a las encuestas, los resultados de las encuestas de satisfacción evidenciaron principalmente necesidades operativas, mientras que la encuesta de percepción identificó requerimientos tanto de información estadística como operativa.

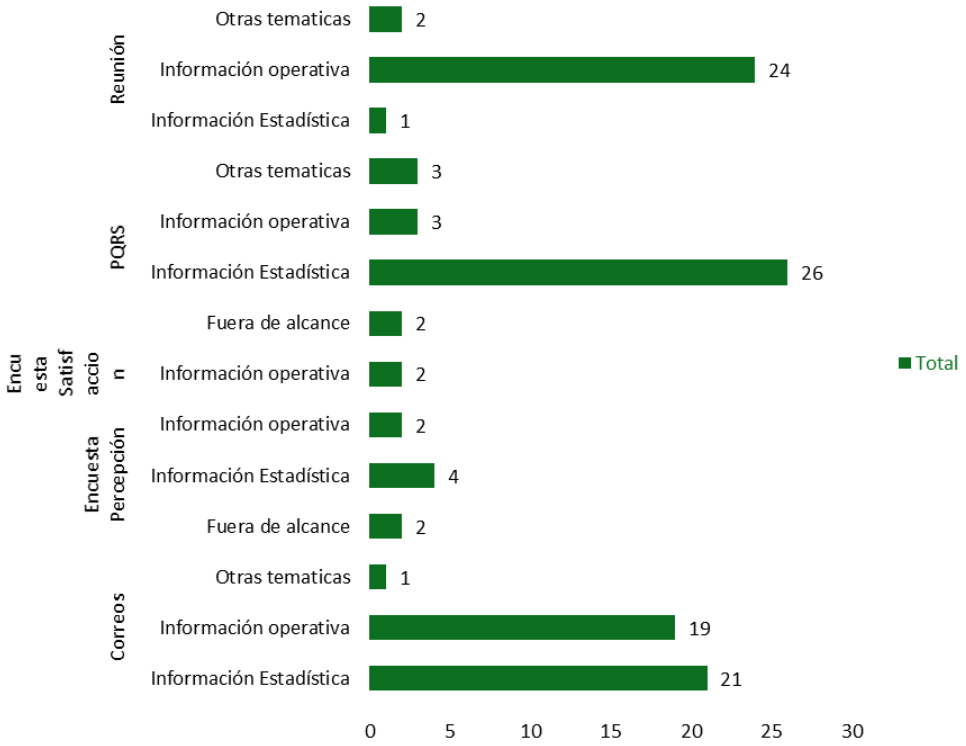

Gráfico 52. Temáticas Requeridas (N=112).

Punto clave

El perfil de los usuarios de la encuesta de percepción —con alta formación académica, concentración urbana y motivaciones asociadas al ecoturismo, el voluntariado y la consulta técnica del RUNAP— sugiere que los canales digitales actuales alcanzan principalmente a un segmento de ciudadanos con alta afinidad institucional, y evidencia la necesidad de fortalecer estrategias específicas de acercamiento a públicos más diversos, incluidos los grupos étnicos y en condición de vulnerabilidad.

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

5. Principales hallazgos

El análisis integrado de las tres fuentes de información permite identificar los siguientes hallazgos transversales sobre los ciudadanos y grupos de valor de Parques Nacionales Naturales de Colombia:

- **Concentración territorial de la gestión con comunidades campesinas.** Tanto los acuerdos de conservación como la caracterización socio-familiar muestran una fuerte concentración en un reducido número de áreas protegidas —Sierra de la Macarena, Paramillo y Serranía de los Yariguíes— que en conjunto agrupan cerca del 60% de los acuerdos y una proporción similar de la población caracterizada, lo que refleja la focalización de la estrategia en corredores de alta relevancia para la construcción de paz territorial.
- **Brecha de género en la titularidad formal, no en la composición familiar.** Si bien el 72% de los titulares de los acuerdos de conservación son hombres, la composición interna de las familias caracterizadas es más equilibrada (54,5% hombres, 45,3% mujeres), lo que indica que la inequidad de género se concentra en el momento de la representación formal ante la entidad, más que en la vinculación general del núcleo familiar al proceso.
- **Alta dependencia de la cooperación internacional.** El 73% de los acuerdos de conservación de 2025 fueron financiados por dos cooperantes internacionales (KFW y FONAM), lo que representa un factor de riesgo para la sostenibilidad financiera de largo plazo de la estrategia de sistemas sostenibles para la conservación y restauración ecológica participativa.
- **Predominio de la población adulta y adulta mayor.** El 66,9% de las personas caracterizadas se encuentra en los ciclos de vida de adultez y vejez, mientras que niños, niñas y adolescentes representan cerca del 20% del total, lo que plantea la necesidad de fortalecer estrategias de relevo generacional y de atención diferencial a personas mayores en los territorios con acuerdos de conservación.
- **Predominancia campesina y baja representación étnica en los acuerdos.** El 97,7% de las personas caracterizadas se autorreconoce como campesina, mientras que las poblaciones afrodescendiente, indígena y raizal representan en conjunto apenas el 2,1%, lo que sugiere la necesidad de fortalecer rutas específicas de relacionamiento con grupos étnicos, más visibles en la matriz de actores del SIRAP que en los acuerdos de conservación con comunidades campesinas.
- **Centralidad institucional en la gobernanza del SIRAP.** Cerca de la mitad de los actores identificados en la matriz de caracterización del SIRAP son instituciones estatales, y la gestión de la mayoría de los actores ocurre a escala local y en zona de influencia de las áreas protegidas, lo que evidencia tanto el peso de la institucionalidad territorial como una oportunidad de fortalecer la articulación de actores comunitarios con las instancias regionales y nacionales del sistema.
- **Alta disposición al diálogo entre los actores con información registrada.** Entre los actores del SIRAP que cuentan con dato registrado sobre su disposición frente a la conservación, una amplia mayoría participa en escenarios de diálogo o concertación y conoce y ejerce sus roles y competencias, lo que constituye una base favorable para fortalecer la gestión participativa, aunque se identifican vacíos de información en un número importante de registros de la matriz.

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

- **Diversidad de usos y relacionamientos con el territorio.** Los actores del SIRAP reportan múltiples formas de uso del área protegida —aprovechamiento de recursos naturales, uso consuetudinario material, beneficio de servicios ecosistémicos y uso inmaterial de carácter sagrado o cultural—, lo que confirma la necesidad de enfoques de ordenamiento y planificación participativa que reconozcan la multiplicidad de relaciones entre los actores y el territorio.
- **El ecoturismo y el voluntariado concentran la mayor parte del contacto ciudadano.** El 55,6% de los motivos de contacto reportados en la encuesta de atención al ciudadano corresponde a asuntos de ingreso a áreas protegidas, registro REPSE o interés en el Programa Guardaparques Voluntarios, lo que confirma a estos tres frentes como las principales puertas de entrada de la ciudadanía a la relación con la entidad.
- **El correo electrónico y la atención presencial siguen siendo los canales más usados.** Pese a la existencia de canales digitales especializados (chatbot ANDINO, VITAL, formulario web de PQRSDF), estos registran una utilización marginal frente al correo electrónico (71,4%) y la atención presencial (42,9%), lo que sugiere una oportunidad de mayor difusión y facilidad de uso de las herramientas digitales institucionales.
- **Persisten brechas de información sobre el estado operativo de las áreas protegidas.** Solo 6 de cada 10 visitantes encuestados sabe cómo consultar si un área protegida está abierta o cerrada antes de desplazarse, lo que puede afectar negativamente la experiencia de visita y representa un punto concreto de mejora en la comunicación institucional.
- **El perfil de los usuarios de los canales digitales es predominantemente urbano y con alta formación académica.** El 68,4% de los participantes personas naturales de la encuesta cuenta con formación profesional o de posgrado, y más de una cuarta parte reside en Bogotá D.C., lo que evidencia la necesidad de fortalecer estrategias de acercamiento a públicos más diversos, incluida la población rural, étnica y en condición de vulnerabilidad.

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

6. Conclusiones

El análisis integrado de las cuatro fuentes de información —acuerdos de conservación, caracterización socio-familiar, matriz de actores del SIRAP y encuesta de atención al ciudadano— permite concluir que los ciudadanos y grupos de valor de Parques Nacionales Naturales de Colombia constituyen una población heterogénea, con características sociodemográficas, territoriales y de relacionamiento diferenciadas, cuya comprensión resulta indispensable para el fortalecimiento de la gestión institucional y del servicio al ciudadano.

2. La estrategia de acuerdos de conservación con comunidades campesinas se encuentra fuertemente focalizada territorialmente, lo que ha permitido profundizar el relacionamiento en un número limitado de áreas protegidas, pero también evidencia la necesidad de evaluar la ampliación de cobertura hacia otras áreas protegidas con presencia de comunidades campesinas que aún no cuentan con acuerdos vigentes.
3. La composición sociodemográfica de la población caracterizada —predominantemente campesina, con una proporción significativa de población adulta mayor y una distribución de sexo relativamente equilibrada a nivel familiar— exige el diseño de estrategias de atención diferencial por ciclo de vida, así como acciones específicas para cerrar la brecha de género identificada en la titularidad formal de los acuerdos.
4. La dependencia de fuentes de financiación internacional para la mayoría de los acuerdos de conservación representa un riesgo de sostenibilidad que debe ser gestionado mediante la diversificación de fuentes y el fortalecimiento de mecanismos de financiación de origen nacional.
5. La matriz de actores del SIRAP amplía significativamente la comprensión de los grupos de valor de la entidad, evidenciando que, más allá de las familias campesinas con acuerdos de conservación, existe un ecosistema diverso de actores institucionales, comunitarios, privados y de la sociedad civil, cuya articulación efectiva con las instancias de gobernanza regional y nacional del sistema aún puede fortalecerse.
6. La calidad y completitud de la información disponible es heterogénea entre las cuatro fuentes y, dentro de la matriz de actores del SIRAP, entre las distintas variables analizadas, lo que limita el alcance de algunos análisis y señala la necesidad de fortalecer los procesos de registro y actualización de la información de caracterización.
7. La encuesta de atención al ciudadano confirma que el ecoturismo, el registro de prestadores de servicios y el voluntariado son las principales puertas de entrada de la ciudadanía a la relación con la entidad, y evidencia oportunidades concretas de mejora en la comunicación sobre el estado operativo de las áreas protegidas y en la difusión de los canales digitales de atención disponibles.

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

7. Recomendaciones para fortalecer la gestión del servicio al ciudadano

A partir de los hallazgos y conclusiones descritos, se formulan las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión del servicio al ciudadano y el relacionamiento con los grupos de valor de la entidad:

7.1 Fortalecimiento de la información y los sistemas de registro

- Estandarizar un identificador único de persona, familia y actor que permita integrar de manera consistente las bases de acuerdos, caracterización socio-familiar y matriz de actores del SIRAP, facilitando análisis longitudinales y de trazabilidad.
- Establecer protocolos de actualización periódica de la matriz de caracterización de actores del SIRAP, priorizando el diligenciamiento completo de las variables de disposición al diálogo, reconocimiento de roles y mecanismos de coordinación, que actualmente presentan vacíos de información significativos.
- Incorporar variables de caracterización socioeconómica adicionales (nivel educativo, actividad productiva principal, acceso a servicios básicos) que permitan profundizar el perfil de las familias vinculadas a los acuerdos de conservación.

7.2 Enfoque de género y diferencial

- Diseñar e implementar una estrategia específica para incrementar la participación de mujeres como titulares de los acuerdos de conservación, dado que la brecha identificada (72% hombres) no se explica por la composición interna de las familias, que es más equilibrada.
- Fortalecer las rutas de relacionamiento diferencial con grupos étnicos (indígenas, afrodescendientes y raizales), cuya presencia es más visible en la matriz de actores del SIRAP que en los acuerdos de conservación con comunidades campesinas, con enfoque de consulta y concertación previa cuando corresponda.
- Diseñar estrategias de atención específicas para la población en ciclo de vida de vejez, que representa un segmento significativo (18,1%) de la población caracterizada, y de vinculación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes como agentes de relevo generacional en los procesos de conservación.

7.3 Sostenibilidad financiera y territorial

- Explorar mecanismos de diversificación de fuentes de financiación de los acuerdos de conservación, con el fin de reducir la dependencia de la cooperación internacional (KFW y FONAM concentran el 73% de la financiación de 2025) y fortalecer fuentes de recursos propios y nacionales.
- Evaluar la ampliación gradual de la cobertura de acuerdos de conservación hacia áreas protegidas con presencia de comunidades campesinas que aún no cuentan con procesos activos, priorizando criterios de presión antrópica, valores de conservación y contribución a la construcción de paz territorial.

7.4 Articulación institucional y gobernanza participativa

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

- Fortalecer los espacios de articulación entre los actores de escala local y las instancias de gobernanza regional (SILAP/SIMAP, SIRAP, Subsistema) y nacional (SINAP), dado que la mayoría de los actores caracterizados gestiona su relación con la conservación en el ámbito local y de zona de influencia.
- Consolidar y visibilizar los mecanismos de coordinación existentes con grupos étnicos (acuerdos de conservación, instrumentos de planeación concertada, comanejo y coadministración), como base para su réplica y fortalecimiento en otros territorios del sistema.
- Promover la ampliación de alianzas estratégicas formalizadas (convenios y memorandos de entendimiento) con ONG, academia, gremios y sector privado, como mecanismo complementario de gestión y financiación de la conservación.

7.5 Servicio al ciudadano

- Utilizar los resultados de esta caracterización como insumo para segmentar la oferta institucional de atención y participación ciudadana, diferenciando estrategias según el tipo de grupo de valor (familias con acuerdos de conservación, actores institucionales, comunidades étnicas, sector privado, entre otros).
- Diseñar indicadores de seguimiento periódico a partir de las variables analizadas en este documento, que permitan monitorear en el tiempo la evolución de la cobertura territorial, el enfoque de género y diferencial, y el nivel de relacionamiento y apropiación de roles de los actores frente a la conservación.
- Divulgar los resultados de esta caracterización entre los equipos territoriales de la entidad, como herramienta para cualificar el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de valor en el marco de la planeación operativa anual.

7.6 Canales de atención, ecoturismo y voluntariado

- Fortalecer la difusión y facilidad de uso de los canales digitales especializados de atención (chatbot ANDINO, VITAL, formulario web de PQRSDF), que hoy registran una utilización marginal frente al correo electrónico y la atención presencial, con el fin de descongestionar estos últimos y ampliar la disponibilidad de atención en línea.
- Mejorar la visibilidad y accesibilidad de la información sobre el estado operativo de las áreas protegidas (abierto/cerrado), dado que solo el 60% de los visitantes encuestados sabe cómo consultar esta información antes de desplazarse, priorizando la página web institucional como principal canal de consulta reconocido por los usuarios.
- Fortalecer la estrategia de comunicación en redes sociales institucionales, considerando que cerca del 43% de los encuestados no sigue ninguna de las redes sociales de la entidad, y ampliar la segmentación de contenidos según los intereses identificados (ecoturismo, voluntariado, información técnica del RUNAP).
- Consolidar el acompañamiento a los prestadores de servicios de ecoturismo en el proceso de certificación REPSE, dado el alto nivel de avance identificado en los módulos de capacitación, y reforzar

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

la comunicación sobre los plazos y el proceso de revalidación del certificado entre quienes manifiestan dudas sobre su vigencia.

- Explorar mecanismos de apoyo económico o alianzas para el Programa Guardaparques Voluntarios, considerando que una tercera parte de los interesados no cuenta con capacidad para cubrir los costos asociados a la participación (transporte, alimentación, entre otros), lo que puede limitar la vinculación efectiva de un segmento importante de voluntarios potenciales.
- Priorizar acciones de racionalización de trámites en línea con las expectativas expresadas por los usuarios —reducción de tiempos de atención y mecanismos de seguimiento al estado del trámite—, comenzando por el Registro de Reservas Naturales de la Sociedad Civil, identificado como el trámite de mayor demanda y mayor interés de simplificación.

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