**CONTENIDO**

**Versión 01 Fecha xx/xx/xxxx**

**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Adoptada de la Política de Servicio al Ciudadano del Sector Ambiente

**POLÍTICA INSTITUCIONAL**

[DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA 3](#_Toc202776201)

[1 INTRODUCCIÓN 4](#_Toc202776202)

[2 OBJETIVO 5](#_Toc202776203)

[3 ALCANCE 5](#_Toc202776204)

[4 DESCRIPCION DE LA POLITICA 5](#_Toc202776205)

[5 DEFINICIONES, ABREVIATURAS O SIGLAS 7](#_Toc202776206)

[6 MARCO LEGAL Y/O TÉCNICO 10](#_Toc202776207)

[7 ROLES Y RESPONSABILIDADES 13](#_Toc202776208)

[8 DESARROLLO 14](#_Toc202776209)

[9 SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA 16](#_Toc202776210)

[10 COMUNICACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y REVISIÓN 17](#_Toc202776211)

[11 PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE PNNC 18](#_Toc202776212)

[12 ANEXOS Y DOCUMENTOS 20](#_Toc202776213)

[13 CONTROL DE CAMBIOS 20](#_Toc202776214)

# DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC), en su compromiso con la conservación de la biodiversidad y el desarrollo sostenible del país, establece los presentes lineamientos de Política Interna de servicio al ciudadano, como marco rector para fortalecer directrices y principios que orientan a la entidad en la prestación de servicios a los ciudadanos, buscando garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos y a la información, así como para fomentar una cultura de relación entre la entidad y los ciudadanos, promoviendo la participación, transparencia, acceso a la información, innovación, colaboración y apropiación social del conocimiento, garantizando un servicio al ciudadano oportuno, efectivo y de calidad. Para ello, se establecen las siguientes pautas institucionales:

* **Identificar las características, necesidades y expectativas** de los ciudadanos, visitantes y comunidades que interactúan con las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, con el fin de ofrecer un servicio acorde a sus particularidades socioculturales, territoriales y ambientales.
* **Gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** de manera oportuna y con calidad, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y demás normas que la modifiquen o complementen, así como de los procedimientos internos establecidos.
* **Asignar los recursos técnicos, humanos y financieros necesarios** para el desarrollo e implementación de las acciones definidas en la presente política, asegurando su adecuada ejecución y sostenibilidad, en el marco de disponibilidad presupuestal vigente.
* **Promover y aplicar mecanismos de medición de percepción y satisfacción ciudadana**, respecto a los trámites, servicios y atención brindada por la Entidad en sus diferentes canales presenciales y virtuales.
* **Promover que los colaboradores de Parques Nacionales Naturales presten un servicio con oportunidad, equidad, respeto, diligencia y sin discriminación alguna**, velando por una atención con enfoque diferencial, de derechos y con énfasis en la protección del patrimonio natural y cultural.
* **Revisar de forma periódica la pertinencia de la oferta de trámites, servicios, canales y mecanismos de información y comunicación**, promoviendo la publicación proactiva de información de interés para los ciudadanos y usuarios, en concordancia con los principios de transparencia y acceso a la información pública.
* **Generar y divulgar información en lenguaje claro y comprensible**, que garantice la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia para los ciudadanos y visitantes de las áreas protegidas, de acuerdo con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013).
* **Acoger e implementar los lineamientos, estrategias, programas y herramientas** definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
* **Promover la accesibilidad a la página web institucional, a la información digital y a los espacios físicos** de Parques Nacionales Naturales, garantizando condiciones de inclusión y accesibilidad universal.
* **Fortalecer la implementación de sistemas de información** que permitan gestionar y hacer trazabilidad a la interacción entre la Entidad y la ciudadanía.
* **Definir incentivos y valor agregado para los ciudadanos** que utilicen los canales virtuales para la realización de trámites y servicios, promoviendo el uso eficiente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
* **Fortalecer las competencias y capacidades del talento humano de Parques Nacionales Naturales**, priorizando el servicio al ciudadano, la atención proactiva, la divulgación clara y oportuna de la información y el conocimiento de la normatividad vigente.
* **Publicar y actualizar anualmente la Carta de Trato Digno al Ciudadano**, en la que se establezcan los derechos de los usuarios y los canales dispuestos para su atención efectiva, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011.
* **Fomentar la participación ciudadana en la elaboración de lineamientos relacionados con la atención al ciudadano**, en concordancia con lo establecido en el Decreto 270 de 2017.
* **Promover ejercicios de racionalización y optimización de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos**, mediante el uso de tecnologías de la información, de acuerdo con los lineamientos de la Política de Racionalización de Trámites y las disposiciones vigentes.

# INTRODUCCIÓN

Parques Nacionales Naturales de Colombia, como la entidad encargada de administrar y manejar las áreas a cargo de Parques Nacionales Naturales y coordinar el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP) de Colombia, promueve la participación de diversos actores, con el propósito de conservar la diversidad biológica y cultural del país, contribuyendo al desarrollo sostenible y a un medio ambiente sano.

Reconociendo la creciente participación e interés de la ciudadanía en los asuntos ambientales y en la gestión de las áreas protegidas, esta política busca consolidar una gestión democrática y un servicio eficaz, equitativo y respetuoso, que garantice a todos los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y facilite su interacción con la entidad de manera ágil, clara y oportuna.

Con ello, Parques Nacionales Naturales de Colombia reafirma su vocación de servicio, la cual se traduce en el fortalecimiento de canales de atención, la generación de espacios de participación ciudadana y la promoción de la transparencia en todas sus actuaciones, en beneficio de la conservación ambiental y de las comunidades que dependen de estos ecosistemas estratégicos.

# OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales aplicables a Parques Nacionales Naturales de Colombia, en armonía con la política sectorial de Ambiente y Desarrollo Sostenible, necesarios para propender por un servicio al ciudadano con los más altos estándares de calidad, oportunidad y efectividad. Esto es, fortalecer los canales de comunicación, participación y atención a la ciudadanía, comunidades locales, visitantes y actores territoriales, propiciando condiciones de confianza, transparencia y cercanía, en la gestión de las áreas protegidas y la conservación del patrimonio natural y cultural de la Nación.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* Fomentar una cultura institucional de servicio al ciudadano, fundamentada en principios de transparencia, eficacia, integridad y respeto, que permita fortalecer la confianza ciudadana y medir de manera periódica los niveles de satisfacción de los ciudadanos, comunidades y visitantes frente a los trámites, servicios y procesos de atención ofrecidos por Parques Nacionales Naturales de Colombia.
* Identificar y caracterizar a los ciudadanos, comunidades locales, visitantes y grupos de valor que interactúan con Parques Nacionales Naturales, con el fin de garantizar que los servicios, trámites y canales de atención respondan de manera pertinente y oportuna a sus necesidades, expectativas y particularidades territoriales, sociales y ambientales.
* Recibir, gestionar y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos, comunidades y usuarios de los servicios de Parques Nacionales Naturales, a través de los canales de atención dispuestos, asegurando el cumplimiento de los términos legales vigentes y el respeto por los derechos de los ciudadanos.

# ALCANCE

La presente política es aplicable a todas las dependencias, funcionarios, colaboradores y contratistas de Parques Nacionales Naturales de Colombia, en el ejercicio de sus funciones y en su calidad de representantes de la Administración Pública, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y de los lineamientos sectoriales definidos para el servicio al ciudadano en el marco del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.

# DESCRIPCION DE LA POLITICA

La política de servicio al ciudadano de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC), tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. Esto es así por cuanto, uno de los fines esenciales del Estado es servir a las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés. Razón por la cual, la implementación de la política de servicio al ciudadano, trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes, humanizados, accesibles, con lenguaje claro y que construyan confianza.

La política de servicio al ciudadano es creada en 2025, para que la entidad avance hacia una gestión transversal y sistémica del servicio al ciudadano en las dimensiones de MIPG, superando con ello el esquema de áreas de intervención que orientaba sobre acciones de la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera. A continuación, se describen los componentes:

**Ventanilla hacia adentro:** Respecto de la ventanilla hacia adentro, para garantizar una adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la entidad progresivamente debe analizar y generar acciones para garantizar los siguientes puntos:

* La estructura organizacional es adecuada y permite el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos.
* Los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, están claramente definidos y son lo más expeditos posibles.
* Todos los procesos generan valor y facilitan el cumplimiento de los objetivos misionales.
* El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos es suficiente y sus perfiles son adecuados.
* Existe una dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano y tiene comunicación directa con la alta dirección de la entidad.
* La entidad cuenta con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
* Los sistemas de información garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
* La entidad cuenta con herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos.
* Las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten interactuar de manera ágil y coordinada entre entidades para atender los requerimientos de los ciudadanos y cumplir de la mejor forma con los objetivos misionales.
* Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, son adecuados y suficientes para la adecuada interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.
* Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales, a la oferta institucional del Estado sin importar el lugar en el que se encuentran.

**Ventanilla hacia afuera:** Respecto de la ventanilla hacia afuera, a continuación, se presentan las acciones cuya implementación sucesiva, está orientada a garantizar estándares de excelencia en el servicio en cada uno de los escenarios de relacionamiento entre los ciudadanos y el Estado.

* La entidad se comunica con sus grupos de valor de manera precisa, certera y en lenguaje claro.
* La información que se presenta a los ciudadanos es homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente.
* La entidad garantiza la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos.
* La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios
* La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para abrir datos y divulgar proactivamente información.
* La entidad garantiza la accesibilidad de los canales de atención y de los medios dispuestos para que los ciudadanos accedan a la información teniendo en consideración sus características especiales.
* La entidad reconoce grupos poblacionales específicos que requieren traducción de información en lenguas nativas y entrega la información en formatos accesibles para ellos.
* La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos está actualizada y disponible para los ciudadanos.
* La entidad difunde información a través de los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores.
* La información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión a través de los canales identificados se difunde de forma lúdica.
* La entidad fortalece los procesos de peticiones, optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar los términos y la calidad requerida.

# DEFINICIONES, ABREVIATURAS O SIGLAS

|  |  |
| --- | --- |
| **Anónimo:** | Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011. |
| **AP:** | Área Protegida |
| **Ciudadano:** | Persona natural o habitante de zona rural o urbana, nacionales o extranjeros, con una condición político-jurídica, que implica deberes para con sus conciudadanos, así como también derechos. (Fuente: Constitución Política de Colombia, 1991). |
| **Consulta:** | Es un requerimiento con el fin de que se exprese, concepto técnico, una opinión o un criterio sobre determinado tema que está directamente relacionado con las funciones de la entidad y se encuentran dentro del ámbito de su competencia. |
| **Denuncia:** | Es la comunicación mediante el cual, se pone en conocimiento de la autoridad competente la comisión de un delito o de una falta, con el fin de que esta inicie las investigaciones preliminares que permitan constatar la veracidad acerca de la ocurrencia del hecho ilícito, así como el presunto autor del mismo. |
| **Derecho de Petición:** | Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución, tiene la clasificación de queja, reclamo, solicitud de información y/o copias, consulta y denuncia. |
| **Desistimiento Tácito:** | En el caso que el ciudadano radique o presente una PQRSDF ante la entidad y esta no cumpla con los requisitos exigidos para darle el trámite correspondiente, se seguirá lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015: Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición, Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. |
| **Desistimiento:** | Cuando el solicitante por medio escrito da a conocer a PNNC, su intención de no seguir con el servicio. |
| **DT:** | Dirección Territorial. |
| **Felicitación:** | Es la manifestación de aceptación, conformidad, aceptación, etc. del servicio recibido por PNNC. |
| **GAC:** | Grupo de Atención al Ciudadano. |
| **Información:** | Conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. A su vez, hace referencia a las peticiones que se formulan a las entidades con el fin de conocer cómo se debe actuar o se ha actuado en un caso concreto, permitan la consulta de documentos públicos en su poder, o para que les expidan copias de los documentos que reposan en sus archivos. Siempre y cuando no corresponda a información catalogada como CONFIDENCIAL por PNNC. |
| **PAAC:** | Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano. |
| **Petición:** | Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Acción de pedir (solicitar o demandar a alguien que haga algo). |
| **Peticiones entre entidades:** | Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra. |
| **PNNC:** | Parques Nacionales Naturales de Colombia. |
| **PQRSDF:** | Es la sigla por medio del cual se recogen los siguientes términos: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones. |
| **Prórroga:** | Tiempo adicional, que alarga el término de respuesta de una petición, puede ser a solicitud del peticionario o tomado por la entidad haciendo uso de la normatividad vigente. |
| **PTEP:** | Programa de Transparencia y Ética Pública |
| **Queja:** | Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta irregular de un servidor público de Parques Nacionales Naturales de Colombia y que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda |
| **Reclamo:** | Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica, referente a la prestación del servicio público prestado por Parques Nacionales Naturales de Colombia. |
| **Servicio:** | Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del ciudadano, dándole valor agregado a las funciones de PNNC. |
| **SGD:** | Sistema de Gestión Documental. |
| **Solicitud de copias:** | Es la solicitud que tiene como objeto la expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la entidad. |
| **Solicitud de Información ecoturística:** | Corresponde a las solicitudes de información relacionadas con reservas o actividades ecoturísticas desarrolladas en cada PNNC, este tipo de solicitudes es tramitado a través del proceso de Servicio al Ciudadano, su respuesta es inmediata, debido a que la información a brindar es pública y no requiere una respuesta de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad. |
| **Solicitud de información:** | Es la solicitud que tiene como objeto requerir información sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de Parques Nacionales de Colombia, así como los documentos, actos o actuaciones que comprenden la misma, siempre que estos documentos no tengan el carácter de reservados, tanto constitucional como legalmente. |
| **Solicitud de orientación sobre temas de PNNC:** | Corresponde a información que es solicitada por los ciudadanos acerca de los programas y servicios que presta PNNC. |
| **Solicitud relacionada con datos personales**: | Es la solicitud para conocer, corregir, actualizar o eliminar los datos personales de un usuario que reposan en las bases de datos de una entidad. |
| **Sugerencia:** | Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad. |
| **Sugerencia:** | Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de PNNC. |
| **Trámite:** | Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Glosario Sistema de Gestión MIPG, p.26.). |

# MARCO LEGAL Y/O TÉCNICO

Aquí se relacionan las principales normas que constituyen el marco de desarrollo del servicio al ciudadano.

| **NORMA** | **FUNDAMENTO** |
| --- | --- |
| Constitución Política de Colombia: Art. 2, 13, 23, 47,  54, 123, 209, 270, 365 | La Constitución Política estableció el marco en el cual se debe desarrollar la normatividad colombiana en materia de transparencia, integridad y prevención de la corrupción. Así mismo, el texto define que Colombia es un Estado Social de Derecho, y por ende que prevalece el interés general sobre el particular. Las principales acciones que se han adelantado por parte del gobierno nacional durante la última década se han caracterizado por apostar a los cambios y reformas institucionales tendientes al fortalecimiento de las instituciones públicas y la promoción de la transparencia en la gestión pública, para lo cual el gobierno nacional ha impulsado una amplia producción de instrumentos normativos. |
| Documento CONPES 3649 | Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. |
| Documento CONPES 3785 | Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano. |
| Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad | Instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas o Derecho internacional de los Derechos Humanos destinadas a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. |
| Ley 962 de 2005 | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Ley 99 de 1993 | Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 1437 de 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| Decreto 3570 de 2011 | Por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se integra el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible. |
| Ley 1581 de 2012 | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. |
| Decreto 1377 de 2013 | Tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. |
| Ley 1712 de 2014 | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones |
| Ley 1755 de 2015 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se  sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Participación Democrática; Esta ley, junto con otras que la modifiquen, establece la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, como un componente importante de la política de servicio al ciudadano.  Artículo 2: Reconoce la participación como derecho y deber ciudadano.  Artículo 33 y siguientes: Regula mecanismos de participación como consultas populares, audiencias públicas y otros medios de interacción entre el Estado y la ciudadanía. |
| Ley 1955 de 2019 | Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. |
| Decreto 2623 de 2009 | Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, Define el SNSC como un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas, encaminadas a mejorar la relación entre el ciudadano y la Administración Pública. |
| Decreto 1166 de 2016 | Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector  Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente |
| Ley 2052 de 2020 | Establece disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas  y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites |
| Acuerdo de Escazú (Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe) | Establece estándares mínimos para el ejercicio de los derechos del acceso a la información, la participación y la justicia ambiental y en la gestión de recursos naturales, lo cuales contribuyen al ejercicio de derechos humanos fundamentales como el derecho a la vida, a la integridad y a la salud. |
| Decreto Ley 019 de 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| Ley estatutaria 1757 de 2015 | Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática |
| Decreto Ley 2106 de 2019 | Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública |
| Resolución 1519 de 2021 | Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos |
| Circular 100-010 de agosto de 2021 | Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro |
| Ley 2195 de 2022 | Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones |
| Decreto 1499 de 2017 | Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)  El componente de Gestión con Valores para el Resultado incluye el Servicio al Ciudadano como eje estratégico.  Ordena que toda política institucional contemple la participación ciudadana en su formulación, seguimiento y evaluación. |
| Decreto 1081 de 2015 | Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia  Artículo 2.1.2.1.14: Establece el procedimiento para la publicación de proyectos normativos y políticas públicas en consulta ciudadana por mínimo 15 días calendario. |
| Política Nacional de Servicio al Ciudadano (DAFP) | Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) sobre cómo diseñar, implementar y evaluar políticas de servicio al ciudadano con participación efectiva. |
| Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (DAFP) | Establece mecanismos de interacción entre ciudadanos y entidades públicas.  Exige diseñar planes de participación y estrategias para involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones. |

.

# ROLES Y RESPONSABILIDADES

El Director de Parques Nacionales Naturales de Colombia, en su calidad de representante legal de la entidad, será el responsable de adoptar la Política de Servicio al Ciudadano, mientras que su implementación estará bajo la responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera; cuyo(a) Subdirector(a), será el servidor público del nivel directivo que tiene a cargo el área, grupo o dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020. A su vez, el Grupo de Atención al Ciudadano, conforme a las funciones establecidas en la Resolución 310 del 2 de diciembre de 2021, habrá de dar lineamiento técnico, operar, orientar, hacer seguimiento y verificar su implementación, garantizando el ejercicio de derechos de la ciudadanía, la atención oportuna y con calidad de sus requerimientos y la satisfacción de los grupos de valor en todos los escenarios de relacionamiento.

Así mismo, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano deberá coordinarse con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano: 1) Transparencia y acceso a la información pública, 2) Racionalización de trámites, y 3) Participación ciudadana en la gestión y rendición de cuentas.

En todo caso, todas las dependencias de PNNC son responsables también de conocer y aplicar los lineamientos que se establezcan acá y en los documentos que complementen la Política de Servicio al Ciudadano.

# DESARROLLO

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión o MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MIPG funciona mediante tres componentes, una institucionalidad, una operación y una medición. El primero es el conjunto de instancias que trabajan coordinadamente para establecer las reglas, condiciones, políticas, metodologías para que el Modelo funcione y logre sus objetivos. El Segundo es el desarrollo de la herramienta a través de 7 dimensiones que agrupan las 19 políticas de gestión y desempeño institucional. El tercer componente, busca determinar el estado de la gestión y desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial, bajo los criterios y estructura de MIPG.

En desarrollo del componente de operación, se encuentra la tercera de las 7 dimensiones, denominada **Gestión con valores para resultados,** tendiente a las actividades que la conducen a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. Esta dimensión se entiende desde 3 aspectos:

**1)** Esquema Operativo Interno, para el caso de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

**2)** Relación Estado Ciudadano para las políticas institucionales de Racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano y Gobierno digital.

**3)** Fortalecimiento de la gestión institucional y el buen manejo de recursos públicos para las políticas de Transparencia, lucha contra la corrupción y acceso a la información pública, Seguridad digital, Defensa jurídica y Mejora normativa.

En el segundo aspecto sobre relación Estado – Ciudadano, se busca adoptar un enfoque de estado abierto, de modo que exista un relacionamiento entre todos los actores de la institucionalidad pública y la sociedad, que: equilibra expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas, fortalece la democracia participativa y lucha contra la corrupción, e integra las políticas de gestión y desempeño orientadas a mejorar la relación del Estado con la ciudadanía.

Para el caso de la Política de Servicio al Ciudadano de PNNC, se busca garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, de modo que sean dialogantes, incluyentes y que construyan confianza.

En Parques Nacionales Naturales de Colombia, la entidad tendrá en cuenta las disposiciones de la Política de Servicio al Ciudadano adoptada en el sector Ambiente, en donde se establecen acciones permanentes para garantizar una atención oportuna, accesible, transparente y de calidad a todos los ciudadanos y grupos de valor.

Esto implica planificar y aplicar metodologías para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRDSF), así como para la medición de satisfacción ciudadana y la divulgación efectiva de los canales de atención.

La entidad debe caracterizar de manera continua a sus grupos de interés, asegurar el cumplimiento de términos legales en la respuesta de solicitudes y formular planes de trabajo específicos para el proceso, con indicadores y criterios de medición claramente definidos. Parques Nacionales Naturales de Colombia, en su proceso de caracterización, toma como base los registros arrojados por la encuesta de caracterización realizada a la ciudadanía y los grupos de valor, a partir de los requerimientos efectuados en las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención (correo electrónico, ventanilla de radicación de PQRSD, ventanilla de correspondencia, WhatsApp, telefónico, presencial y chat web); también se tienen en cuenta las interacciones que realiza la ciudadanía y los grupos de valor al acceder a la página web institucional www.parquesnacionales.gov.co

De forma permanente, se deben realizar seguimientos a las PQRDSF, generar alertas preventivas sobre vencimientos y analizar las tipologías más frecuentes de requerimientos ciudadanos para identificar oportunidades de mejora en los servicios y procedimientos. La aplicación y análisis de encuestas de satisfacción, el control de la trazabilidad de trámites y la verificación del cumplimiento de requisitos normativos asociados con el relacionamiento con el ciudadano y los parámetros de calidad definidos por la Entidad, forman parte de las actividades esenciales de este proceso.

De acuerdo a lo anterior en el marco del **Plan Estratégico Institucional** vigente[[1]](#footnote-1), se dispuso lo siguiente:

**Objetivo estratégico:** Asegurar un modelo de gestión transparente y eficiente que genere valor público

**Eje Estratégico:** 3. MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL EFICIENTE

**Estrategia:** 3.1.1 Gestión de Sistema Integrado: Posicionar a PNNC como la entidad número uno en el Índice de Desempeño Institucional del Sector Ambiente, mediante una gestión eficiente de procesos con legalidad y transparencia

Resultado de lo anterior, el Plan de AcciónVigente, dispuso los siguientes indicadores:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Periodicidad** | **Responsable** | **Producto esperado** |
| Mínimo de satisfacción frente a los trámites, OPAS y cónsulas de información | Trimestral | Grupo de Atención al Ciudadano | Informe mensual consolidado (Servicio al Ciudadano y Grupo Trámites y Evaluación Ambiental) y cargado en el SUIT |
| Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias atendidas oportunamente | Anual | Todas las dependencias | Informe respuesta a PQRS trimestral elaborado y publicado. |

Esta y demás acciones habrán de plasmarse en una **estrategia de atención y servicio al ciudadano**, en la cual se deben identificar las actividades para implementar la Política de Servicio al Ciudadano de PNNC al interior de la entidad. Su estructuración requiere:

1) Elaborar el diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad.

2) Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional.

3) Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano; 4) Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua), cuyo detalle podrá consultarse en la última versión manual operativo MIPG publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública[[2]](#footnote-2).

# SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Parques Nacionales Naturales tiene implementado un esquema de monitoreo y seguimiento sobre servicio al ciudadano en dos niveles a través del Plan de Acción Anual: el primero, a través de la medición del porcentaje de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias atendidas oportunamente, la cual se realiza a través del Informe trimestral de respuestas a PQRS, elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano y publicado en página web; y otro, orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano, cuyo análisis queda plasmado en el informe trimestral de satisfacción sobre calidad de la respuesta a PQRSDF y el informes semestral sobre satisfacción en la atención ciudadana recibida, publicados en el portal web[[3]](#footnote-3).

Para ello la entidad cuenta con el Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de PNNC y los siguientes formatos:

* Trámites ambientales (A7-FO-02 Encuesta de satisfacción usuario externo - Tramites Ambientales).
* Respuestas a las PQRSDF (A7-FO-06 Encuestas de satisfacción PQRSDF)
* Atenciones brindadas a la ciudadanía (A7-FO-12 Registro de atenciones a Ciudadanos de Parques
* Nacionales Naturales de Colombia).
* Experiencia de visitas a las áreas protegidas con vocación ecoturística de Parques Nacionales Naturales de
* Colombia (A7-FO-04 Encuesta de satisfacción de visitantes Parques Nacionales Naturales de Colombia)
* Encuesta de Satisfacción y Percepción del aplicativo RUNAP.

# COMUNICACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y REVISIÓN

La comunicación y divulgación de la Política será responsabilidad del líder del proceso, quien podrá utilizar distintos canales internos, como el correo electrónico institucional, reuniones con colaboradores y usuarios, así como otras plataformas de comunicación interna.

Una vez aprobada, la política será publicada en el aplicativo para los sistemas de gestión (SENDA), asegurando la conservación de los documentos, además, el responsable del proceso deberá garantizar la difusión, sensibilización y capacitación a los colaboradores e incluyendo usuarios externos de acuerdo al alcance definido para la política.

El documento contará con su código y nomenclatura correspondiente, considerándose así vigente y disponible para consulta en el listado maestro de documentos del Sistema de Gestión Integrado (SGI).

Es importante resaltar que cualquier impresión del documento original disponible en la red será considerada como “copia no controlada”.

La Política deberá ser revisada periódicamente para garantizar su actualización y alineación con los cambios normativos, estratégicos o institucionales. La periodicidad de la revisión deberá ser definida según la naturaleza del documento y las necesidades de la entidad.

# PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE PNNC

Realizar el proceso de consulta pública sirve para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. Se enfoca en facilitar la relación entre la ciudadanía y la Administración Pública, mejorando la atención a través de múltiples mecanismos.

* Acceso a derechos: La política busca asegurar que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos de manera eficiente y transparente.
* Atención de calidad: Prioriza una atención eficiente, eficaz, digna, incluyente, oportuna, clara, transparente e imparcial.
* Participación ciudadana: Fomenta la participación de la ciudadanía en los procesos de decisión, garantizando la retroalimentación y la mejora continua.
* Gestión de peticiones, trámites y servicios: Facilita la gestión de peticiones, trámites y servicios a través de los canales de atención disponibles.
* Mejora continua: Se basa en la interacción y retroalimentación con la ciudadanía para mejorar la calidad del servicio.
* Confianza pública: Busca generar confianza entre la ciudadanía y las entidades estatales.

Para llevar a consulta pública una política de servicio al ciudadano, se debe tener en cuenta la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) y el Decreto 2623 de 2009 (que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano). Adicionalmente, el Decreto 1081 de 2015, modificado por los decretos 270 de 2017 y 1273 de 2020, establece la publicación de los proyectos de regulación en el sitio web de la entidad para ello se deben seguir las siguientes recomendaciones:

1. **Publicación previa del proyecto en la página web institucional.**

* Mínimo 15 días calendario de consulta para comentarios (Decreto 1081/2015).
* Habilitar canales de participación (formularios, correo electrónico, redes sociales, etc.).
* Sistematización y publicación de resultados y ajustes realizados a partir de los aportes ciudadanos.
* Incluir en el Programa de Transparencia y Ética Pública el cronograma de consultas públicas.

1. **El proceso de consulta pública incluye los siguientes pasos:**
   * **Publicación del proyecto:**

* El proyecto de política de servicio al ciudadano debe ser publicado en la sección normativa o correspondiente del sitio web de la entidad, junto con la memoria justificativa.
  + **Comunicaciones y difusión:**
* Se debe desarrollar una campaña de comunicación y difusión para dar a conocer la consulta y estimular la participación de la ciudadanía.
  + **Recopilación de observaciones:**
* Los ciudadanos pueden presentar sus observaciones a través de canales establecidos (correo electrónico, formularios, etc.).
  + **Análisis y respuesta:**
* La entidad debe analizar las observaciones y responder a la ciudadanía sobre los cambios realizados en la política.
  + **Publicación de la política final:**
* Una vez concluida la consulta pública y después de haber integrado las observaciones pertinentes, se publica la política de servicio al ciudadano en su versión final.
  + **Consideraciones adicionales:**
* Resolución 1519 de 2020: Esta resolución establece las directrices de accesibilidad web y los nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos, lo que puede ser relevante al realizar consultas públicas en medios electrónicos.
* Ley 1755 de 2015: Esta ley regula el Derecho Fundamental de Petición y se puede utilizar para facilitar la recepción de observaciones de la ciudadanía.
* Protocolos de servicio al ciudadano: Las entidades pueden desarrollar protocolos específicos para la atención al ciudadano durante la consulta pública, garantizando una comunicación clara y directa.

Realizar el proceso de consulta pública sirve para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. Se enfoca en facilitar la relación entre la ciudadanía y la Administración Pública, mejorando la atención a través de múltiples mecanismos.

* Acceso a derechos: La política busca asegurar que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos de manera eficiente y transparente.
* Atención de calidad: Prioriza una atención eficiente, eficaz, digna, incluyente, oportuna, clara, transparente e imparcial.
* Participación ciudadana: Fomenta la participación de la ciudadanía en los procesos de decisión, garantizando la retroalimentación y la mejora continua.
* Gestión de peticiones, trámites y servicios: Facilita la gestión de peticiones, trámites y servicios a través de los canales de atención disponibles.
* Mejora continua: Se basa en la interacción y retroalimentación con la ciudadanía para mejorar la calidad del servicio.
* Confianza pública: Busca generar confianza entre la ciudadanía y las entidades estatales.

# ANEXOS Y DOCUMENTOS

* Política de Servicio al Ciudadano DS-A-SCD-08 Versión 3 del 15/03/2024 expedida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
* Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Versión 6 de diciembre de 2024 del Departamento Administrativo de la Función Pública
* Plan de Acción Anual – PAA y Plan Estratégico Institucional – PEI de Parques Nacionales Naturales de Colombia Vigente.
* Resolución 310 del 2 de diciembre de 2021 de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

# CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fecha**  dd/mm/aaaa | **Versión** | **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Motivo de la actualización** |
| /06/2025 | 01 | /Contratista /Subdirección Administrativa y Financiera  Michael Bolívar  Profesional Especializado Grupo Atención al Ciudadano | Oficina Asesora de Planeación | Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano. | Adoptar la política institucional de servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, con base en los lineamientos de la política del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como |

1. <https://www.parquesnacionales.gov.co/planeacion-3/planes-estrategicos-e-institucionales/#pei> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg> [↑](#footnote-ref-2)
3. https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/#encuestas\_satisfaccion [↑](#footnote-ref-3)