



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

**INFORME DE CONSULTA CIUDADANA SOBRE EL
POLITICA POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Oficina Asesora de Planeación (OAP)
Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 353 2400
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 129722

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	MEDIOS DE PUBLICACIÓN	3
2.1	ESPACIO “PARTICIPE” EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	3
2.2	PÁGINA OFICIAL INSTITUCIONAL.....	5
2.3	COMUNICACIÓN INTERNA.....	6
3.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA CONSULTA CIUDADANA.....	7
4.	OBSERVACIONES A LA CONSULTA PÚBLICA DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.	7

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Consulta Ciudadana se presenta como un mecanismo de participación diseñado para recoger opiniones, sugerencias, comentarios, propuestas y aportes de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, este mecanismo busca garantizar que las decisiones relacionadas con planes, programas o trámites adelantados por la entidad cuenten con insumos proporcionados por la comunidad antes de su formulación o implementación.

Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC) reconoce la participación ciudadana como un eje central en el cumplimiento de sus objetivos, consolidándola como un mecanismo esencial para fortalecer el vínculo entre la entidad y la comunidad. Este enfoque permite comunicar de manera transparente los avances, logros y desafíos relacionados con la gestión de las áreas protegidas y el desarrollo administrativo.

En concordancia con la Ley 1757 de 2015, que tiene como objetivo promover, proteger y garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, además de ejercer control sobre el poder político, PNNC fomenta activamente la inclusión de la ciudadanía en sus procesos.

Con el fin de garantizar la efectividad de este ejercicio, PNNC ha desarrollado estrategias de comunicación y divulgación que incentivan y facilitan la participación activa de la comunidad, estas incluyen la publicación de información en los canales oficiales de la entidad, así como la implementación de herramientas de consulta y espacios de comunicación interna. De este modo, PNNC reafirma su compromiso con un modelo de gestión participativa que integre las voces y perspectivas de la ciudadanía, fortaleciendo la protección y el manejo sostenible del patrimonio natural del país.

2. MEDIOS DE PUBLICACIÓN

Se identificaron los siguientes medios de divulgación utilizados para la Consulta Ciudadana:

2.1 ESPACIO “PARTICIPE” EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

La entidad dispone del botón "Participe" en su página web, el cual facilita a los ciudadanos ejercer control social y participar activamente en la gestión institucional. Este espacio se encuentra diseñado para ofrecer información relevante y accesible a los diferentes públicos de interés.

Figura 1 Pantallazo espacio partipar en página web

Inicio	Transparencia y Acceso a la Información Pública	Parques Nacionales	Visita nuestros Parques	Entidad	Cooperación	Atención y servicios a la Ciudadanía	Participa	Normativa	Sala de prensa
--------	---	--------------------	-------------------------	---------	-------------	--------------------------------------	------------------	-----------	----------------

Portada » Participa » **Consulta a la ciudadanía**

Consulta a la ciudadanía

Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas
Planeación y presupuesto participativo
Consulta a la ciudadanía
Colaboración e innovación abierta con la participación ciudadana
Rendición de cuentas
Control Social
Formulario de participación
Caja de herramientas
Candelario

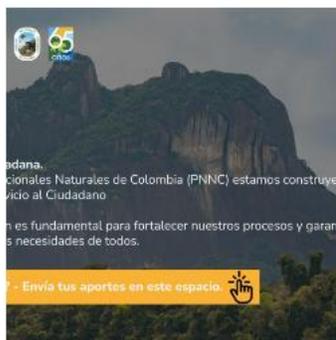
La consulta a la ciudadanía es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de los mismos o la toma de decisiones. Este mecanismo, sirve para priorizar problemáticas o temas en rendición de cuentas, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión en cualquier momento del ciclo de la gestión pública y para la mejora de trámites y disposiciones legales.

Normativa

Resultados Consulta Ciudadana

Vigencia 2025

Enlaces de interés



Consulta Ciudadana

En Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC) estamos construyendo nuestra Política de Servicio al Ciudadano, una guía escrita que establecerá los límites y el marco de acción para la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, con la cual deseamos cumplir con los grandes retos que nos hemos trazado como entidad en la relación con nuestros [...]



Plan de Acción Institucional 2025 de Parques Nacionales Naturales de Colombia

Dando cumplimiento a lo establecido en Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 1712 de 2014, te invitamos a ser parte de la construcción de nuestra planeación institucional. Este proceso busca reflejar las expectativas y necesidades de la ciudadanía, al tiempo que se alinea con los desafíos y oportunidades en el marco del Plan [...]



Consulta Pública: Planes del Decreto 612 de 2018 – Vigencia 2025

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 612 de 2018 y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 1712 de 2014, te invitamos a ser parte de la construcción de nuestra planeación institucional. Este proceso busca reflejar las expectativas y necesidades de la ciudadanía, al tiempo que se alinea con los desafíos y [...]

Oficina Asesora de Planeación (OAP)
 Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 353 2400
 Línea Gratuita: (+57) 01 8000 129722

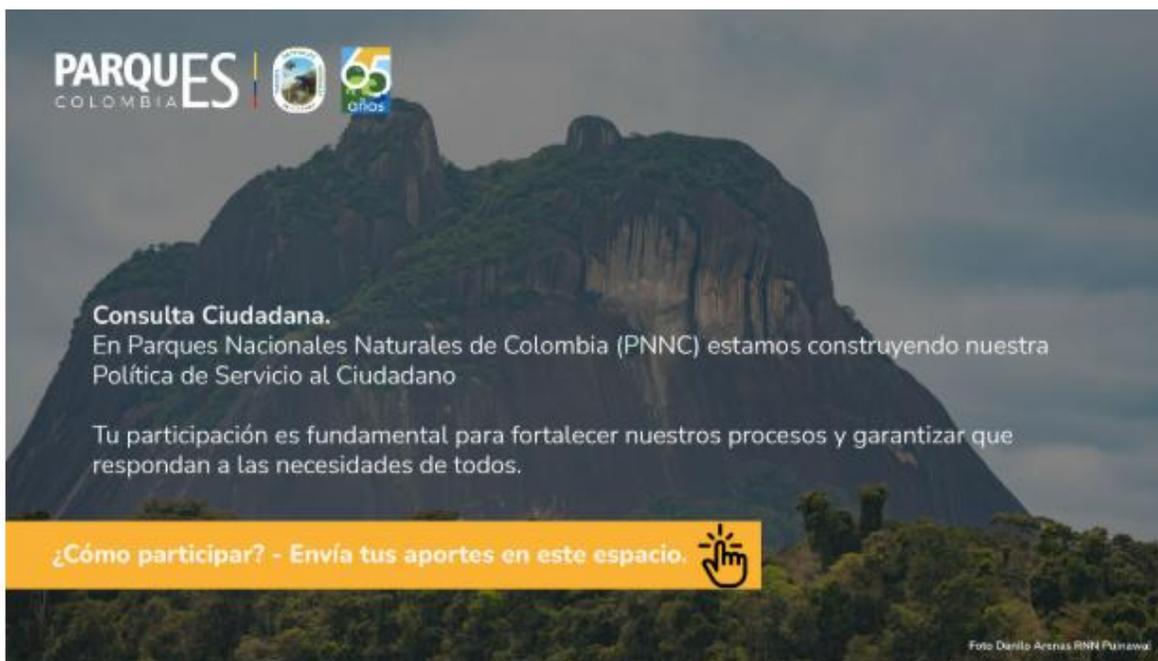
2.2 PÁGINA OFICIAL INSTITUCIONAL

A partir del 10 de junio de 2025, se publicó en la página principal de la web institucional, dentro del apartado de participa, una pieza gráfica que promovía la Consulta Ciudadana. Esta contenía información clave sobre cómo participar, incluyendo el formulario digital destinado a la recepción de observaciones y aportes.

El documento puesto a disposición del público para la consultar fue el siguientes:

- Política de Servicio al Ciudadano.

Figura 2 Pantallazo pieza gráfica en página web



Este apartado del menú "Participe - Consulta Ciudadana" está destinado a publicar información de interés público y accesible, permitiendo una consulta constante por parte de los actores involucrados. En este caso específico, se estableció un plazo hasta el 25 de junio de 2025, ofreciendo 15 días calendario para recibir aportes y observaciones con el propósito de fortalecer la política propuesta.

Figura 3 Información de consulta Política Servicio al Ciudadano en página web

Consulta Ciudadana

10 De Julio De 2025

En Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC) estamos construyendo nuestra Política de Servicio al Ciudadano, una guía escrita que establecerá los límites y el marco de acción para la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, con la cual deseamos cumplir con los grandes retos que nos hemos trazado como entidad en la relación con nuestros grupos de interés y de valor.

En este sentido, necesitamos contar con una Política de Servicio al Ciudadano, que dé respuesta a los nuevos desafíos y contribuya a mejorar la eficiencia y eficacia en nuestra gestión. En aras de buscar un espacio de participación ciudadana en la gestión pública, nos gustaría poder contar con sus valiosos aportes para la identificación de necesidades de ajustes al documento.

Tu participación es fundamental para fortalecer nuestros procesos y garantizar que respondan a las necesidades de todos.

¿Cómo participar?

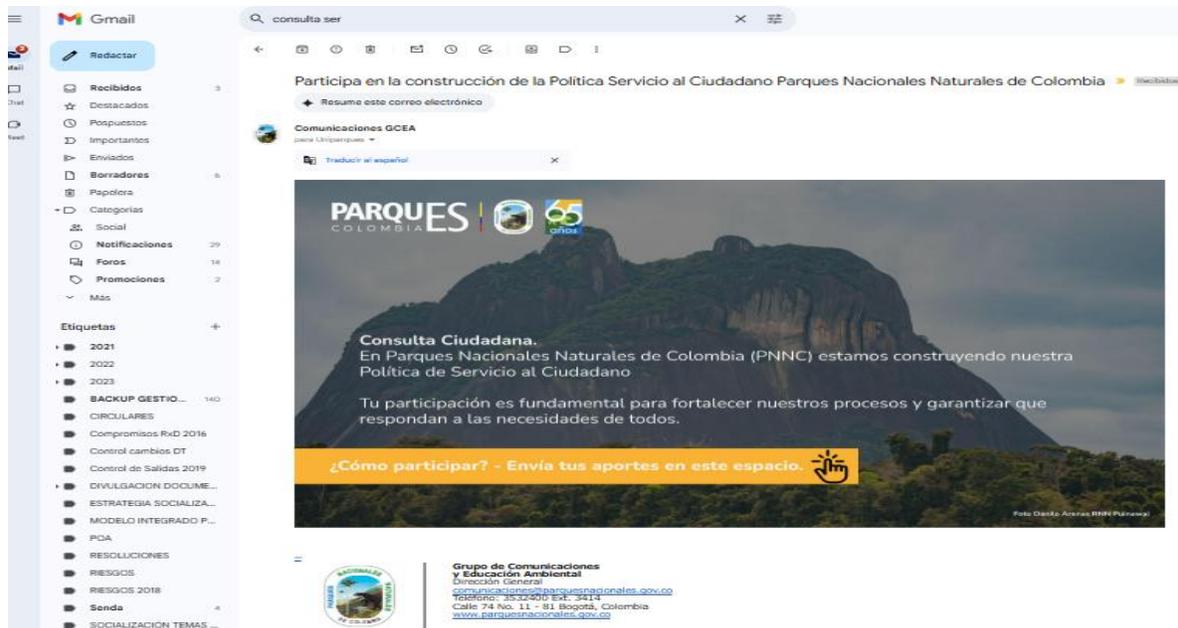
Envía tus aportes en el siguiente formulario <https://forms.gle/yQiwWS3khqEToQWv7>. Hasta el 25 de julio de 2025.

[Descarga el documento para más información](#)

2.3 COMUNICACIÓN INTERNA

El 10 de junio de 2025, se envió una comunicación interna masiva a través del correo institucional, dirigida a todos los funcionarios y colaboradores de la entidad. Este mensaje tenía como objetivo invitar a revisar y enviar sus observaciones y aportes sobre la política de Servicio al Ciudadano propuesta publicada en la página web en el menú de “Participa”

Figura 4 Pieza gráfica en comunicación interna



Oficina Asesora de Planeación (OAP)
Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 353 2400
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 129722

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA CONSULTA CIUDADANA

La política de Servicio al Ciudadano estuvo disponible para consulta pública desde el 10 de junio de 2025 hasta el 25 de junio de 2025 en la página web institucional. Durante este periodo, se obtuvo la participación de un total de 2 personas, con un total de 17 observaciones en el formulario dispuesto para ello.

4. OBSERVACIONES A LA CONSULTA PÚBLICA DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

En el formulario se recibieron un total de 13 observaciones, de estas, se acogió once (11) observaciones, realizando el ajuste correspondiente en el documento. Sin embargo, dos (2) observaciones no fueron aceptadas, pero se toman como insumo para el proceso de actualización de los documentos del Grupo de Servicio al Ciudadano.

No.	Información Forms	Actividades con observaciones	Respuesta
1	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de LA DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA?	Se sugiere, no utilizar el verbo garantizar, sino ofrecer u ofertar un servicio de efectivo, de calidad, oportuno y confiable. Se sugiere incluir bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. ¿Se sugiere evaluar si en la prestación de los servicios de Servicio al ciudadano se evalúa la Innovación, colaboración, apropiación del conocimiento? Lo que se declara en la Política es lo que posterior se establece como indicadores o criterios para evaluar el cumplimiento de la política. • Promover la accesibilidad a la página web institucional: Se sugiere revisar, no es solo a la página WEB, es a todos los canales dispuestos para la atención al ciudadano y prestación de servicios institucionales, tanto en espacios físicos, como virtuales	Se aceptan comentarios y se incluyen en el texto de la Política
2	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de la INTRODUCCIÓN?	No tengo comentarios	No aplica
3	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo del OBJETIVO?	Es la Política del MADS, no sectorial	Se aceptan comentarios y se incluyen en el texto de la Política
4	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo del ALCANCE?	Ventanilla hacia adentro: Citar la fuente tanto para este ítem como para ventanilla hacia afuera: Fuente: DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Diciembre de 2020	Se aceptan comentarios y se incluyen en el texto de la Política

5	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de la DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA?	Se sugiere revisar frente al desarrollo de la política, plasmar el plan de actividades o implementación como tal, está bien hacer uso del Marco del MIPG, pero se está extendiendo en la explicación de los componentes del modelo y no se detalla la implementación específica de la política en PNNC.	Se aceptan comentarios y se incluyen en el texto de la Política
6	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de las DEFINICIONES, ABREVIATURAS O SIGLAS?	Se envía, en el documento, diferentes abreviaciones y terminología que complementa la política	Se aceptan comentarios y se incluyen en el texto de la Política
7	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo del MARCO LEGAL Y/O TÉCNICO?	No tengo comentarios	No aplica
8	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de ROLES Y RESPONSABILIDADES?	No tengo comentarios	No aplica
9	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo del DESARROLLO?	Se sugiere revisar frente al desarrollo de la política, plasmar el plan de actividades o implementación como tal, está bien hacer uso del Marco del MIPG, pero se está extendiendo en la explicación de los componentes del modelo y no se detalla la implementación específica de la política en PNNC.	Se aceptan comentarios y se incluyen en el texto de la Política
10	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo del SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA?	No tengo comentarios	No aplica
11	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de COMUNICACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y REVISIÓN?	Se sugiere revisar e incluir los criterios del esquema de publicación de ITA, los lineamientos para comunicación. En cuanto a los criterios de revisión es importante presentar los espacios para revisión de la política y toma de decisiones	Se aceptan comentarios y se incluyen en el texto de la Política

12	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE PNNC?	No tengo comentarios	No aplica
----	--	----------------------	-----------

No.	Información Forms	Actividades con observaciones	Respuesta
1	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA?	Incorporar en la pauta institucional de: Promover la accesibilidad a las aplicaciones y ventanillas (VITAL y PQRSF) que hagan parte del servicio al ciudadano.	Se acepta, no se incorpora en el política pero se estable como actualización para el Documento A7-PT-1 Protocolo de servicio al ciudadano
2	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de la INTRODUCCIÓN?	Sin comentarios	No aplica
3	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo del OBJETIVO?	¿En dónde se visualizan los trámites y servicios que ofrece Parques Nacionales en estos objetivos de política?, ¿acaso no harían parte de esa Política institucional?	Se acepta, creando un objetivo específico para dar alcance al comentario
4	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo del ALCANCE?	Sin comentarios	No aplica

5	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de la DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA?	<p>Ajustar el ítem de ventanilla adentro: Existe una dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano (A nivel nacional... faltaría) y tiene comunicación directa con la alta dirección de la entidad.</p> <p>Ajustar el ítem de ventanilla afuera: 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 (y trámites, faltaría). La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos está actualizada (falta... sea suministrada por los servidores públicos) y disponible para los ciudadanos.</p>	Se acepta, y se incorpora lo solicitado
6	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de las DEFINICIONES, ABREVIATURAS O SIGLAS?	Sin comentarios	No aplica
7	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo del MARCO LEGAL Y/O TÉCNICO?	La normatividad está desordenada de acuerdo a su naturaleza y jerarquía.	Se acepta, Se ajusta la normatividad está desordenada de acuerdo a su naturaleza y jerarquía
8	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de ROLES Y RESPONSABILIDADES?	Sin comentarios	No aplica
9	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo del DESARROLLO?	La Política presenta una desconexión al desconocer como un canal de atención de la Entidad a la Ventanilla VITAL, que es la Ventanilla única del sector Ambiente, que es un canal de obligatorio uso por parte de las Entidades del sector, en virtud del Decreto 1076 de 2015 y 2106 de 2019.	No se acepta, en la política se relaciona el Documento A7-PT-1 Protocolo de servicio al ciudadano el cual cuenta con los canales de atención

10	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo del SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA?	Haría falta involucrar los informes de satisfacción de los trámites, así como de los servicios que presta PNNC.	No se acepta, los informes de Trámites se contemplan en el procedimiento de evaluación de la satisfacción de PNNC.
11	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de COMUNICACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y REVISIÓN?	Sin comentarios	No aplica
12	¿Cuáles son sus comentarios, observaciones o sugerencias sobre el capítulo de PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE PNNC?	Sin comentarios	No aplica