



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

2026



ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa y Financiera

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	4
MARCO NORMATIVO	4
DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA	5
Diagnóstico y Planeación Estratégica del Servicio	7
Implementación de la estrategia.	3
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	4

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Documentos Estratégicos de PNNC para la Implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía	1
Tabla 2 Canales de atención	2
Tabla 3 Implementación de la estrategia	3

INTRODUCCIÓN

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

Para lograr este fin, PNNC pone a disposición de la ciudadanía y demás grupos de valor sus canales de atención presenciales y remotos, de manera que sean múltiples las alternativas que les permita no solo acceder a la oferta institucional traducida en trámites y servicios asociados a la gestión de solicitudes de autorización, permiso y concesión para el ingreso y/o acceso a recursos de las 65 áreas protegidas y registro de reservas para su inclusión al SINAP; sino que también, les permita hacerse activamente participe en las iniciativas de conservación a cargo de la entidad.

Así las cosas, la presente estrategia busca fortalecer la interacción entre la ciudadanía en general y los grupos de interés en particular con la Entidad, promoviendo la transparencia, el acceso a la información y el control social. Logrado a través de la disposición y promoción de mecanismos de participación y una comunicación clara y pertinente.

En el contexto actual, el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía se desarrolla de manera omnicanal, bidireccional y territorializada, en el que los entornos digitales cumplen un rol estratégico. En este sentido, Parques Nacionales Naturales de Colombia reconoce que los canales digitales institucionales no solo cumplen una función informativa, sino que contribuyen a la construcción de confianza, la escucha activa, el diálogo permanente y la corresponsabilidad ciudadana en la conservación del patrimonio natural y cultural del país.

En consecuencia, se promueve la consolidación de los canales digitales institucionales —redes sociales, sitio web y WhatsApp institucional— como espacios de orientación, interacción y participación ciudadana, articulados con el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental, así como con las dependencias misionales; que permiten brindar acceso oportuno a la información, brindar orientación sobre trámites, servicios y mecanismos de participación, así como identificar inquietudes recurrentes que aporten a la mejora continua de la oferta institucional.

OBJETIVO

Fortalecer la relación de la entidad con la ciudadanía y demás grupos de valor, a través de la estructuración e implementación de una estrategia que promueva la transparencia, la participación, el control social y mecanismos, con el fin de mejorar la experiencia ciudadana, facilitar el acceso a la oferta institucional y fortalecer la confianza en la gestión de la entidad.

ALCANCE

Estrategia de Servicio al Ciudadano compete a todos funcionarios, contratistas y procesos de Parques Nacionales Naturales de Colombia- PNNC a nivel nacional.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política: Artículos 1, 2, 7, 13, 20, 23, 74, 79, 123, 209 y 270.
- Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
- Ley 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 1437 de 2011: "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- 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 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 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática."
- Decreto 103 de 2015: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- 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 2020. "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".
- Ley 2052 del 2020. "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Ley 2195 2022. "Por el cual se adoptan medidas en materia transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones."

Otros documentos:

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

- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al ciudadano.
- CONPES 3975 de 2019: Política Nacional de Transformación Digital.
- CONPES 4070 de 2021 Lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado abierto.

DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

Para un relacionamiento transparente y constructivo con la ciudadanía, Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC) enfoca sus esfuerzos en la articulación de todos los procesos con el fin de poner a disposición de los grupos de interés la capacidad instalada, así como la optimización de la misma; para la contribución en la conservación de la diversidad biológica y cultural del país.

Para la formulación de la presente Estrategia, así como de las actividades que de esta se derivan, su ejecución y seguimiento, PNNC se fundamenta en el reconocimiento de que la atención ofrecida a los ciudadanos no solo debe ser de calidad, sino que, además, debe ser inclusiva con las personas que pertenecen a grupos poblacionales específicos. Para lograr esto, las actividades deben procurar por la estandarización de los procesos, pautas y comportamientos que orienten a los servidores y las servidoras públicas durante la prestación del servicio.

En este marco, la Estrategia adopta un enfoque de experiencia ciudadana, reconociendo los distintos momentos de interacción de la ciudadanía con la entidad —antes, durante y después del acceso a trámites, servicios, procesos de participación o visitas a las áreas protegidas— con el fin de mejorar la calidad del servicio, la comprensión de la oferta institucional y la percepción ciudadana frente a la gestión de la Entidad.

En este sentido, todos los colaboradores deberán tener en cuenta al ciudadano o representante del grupo de interés, sin distinción de género, orientación sexual, identidad de género, o pertenencia/identificación étnica o poblacional.

Así pues, es crucial considerar la diversidad de las personas que interactúan con la Entidad, bien sea por condiciones de edad (etario o ciclo de vida) o físicas; esto incluye, pero no se limita a niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas de talla baja y personas en condición de discapacidad (física, auditiva, visual, por sordoceguera, intelectual, psicosocial o múltiple).

A su vez, deberán considerarse los factores y antecedentes vivenciales que sitúan a la persona en una condición de vulnerabilidad, tales como madres o padres cabeza de familia, víctimas del conflicto armado y desplazamiento forzado, población en proceso de reintegración y reincorporación, y campesinado vulnerable.

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía se implementa de manera articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), especialmente con las políticas que orientan la relación Estado–Ciudadano. Esto se realiza en concordancia con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), constituyéndose en el marco que

orienta los escenarios, canales y mecanismos de interacción entre Parques Nacionales Naturales de Colombia y la ciudadanía.

A continuación, se describen las políticas del modelo que dan soporte operativo a la estrategia:

1. Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción

Requerimiento definido en la Ley 1712 de 2014 sobre la transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y el decreto reglamentarios 1081 de 2015, que busca que las entidades identifiquen, clasifiquen, organicen, actualicen y dispongan la información pública a disposición de los ciudadanos y comuniquen claramente las restricciones de entrega.

En ese sentido, la Estrategia de Servicio al Ciudadano se articula como parte de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública del MIPG liderada en PNNC por la Oficina Asesora de Planeación, al incorporar elementos relacionados con la provisión clara, estructurada y accesible de la información institucional relevante.

2. Política de Racionalización de Trámites

Bajo el enfoque de Estado abierto, uno de los escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado para responder a sus iniciativas, es a través de la realización de un trámite, de otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a información pública mediante los cuales accede a la oferta institucional de la entidad (Función pública, 2024).

Esta Política que en PNNC está liderada por la Oficina Asesora de Planeación, se materializa en acciones concretas orientadas a simplificar, estandarizar, automatizar y eliminar barreras innecesarias en los trámites y demás procedimientos administrativos (OPAS), con el fin de optimizar la eficiencia institucional y mejorar la experiencia del servicio para la ciudadanía, las cuales hacen parte de la presente Estrategia.

3. Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Esta Política permite concretar acciones para la participación ciudadana en la gestión pública, facilitar la rendición de cuentas con control social, y una adecuada y transparente interlocución con los grupos de valor. La Política de Participación Ciudadana, facilita el acceso a la información pública, así como en la mejora permanente de los trámites y procedimientos y se desarrolla a partir de la participación ciudadana en la planeación; haciéndose explícita en las distintas fases del ciclo de la gestión pública.

Teniendo en cuenta que el centro de esta Política es el ciudadano, es necesario que la Estrategia de Relacionamiento se articule con este lineamiento que en PNNC está liderada por la Oficina Asesora de Planeación.

4. Política de Servicio al Ciudadano:

La Política de Servicio al Ciudadano tiene como propósito garantizar a los ciudadanos el acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Esta Política liderada por el Grupo de Atención al Ciudadano en PNNC, es transversal a las referenciadas Políticas y se enfoca en que la entidad ofrezca atención ágil, respetuosa y eficiente a través de diferentes canales, permitiendo a la ciudadanía realizar consultas, trámites, presentar quejas o participar en la toma de decisiones.

Diagnóstico y Planeación Estratégica del Servicio

Para la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC) cuenta con una planta de personal de 660 cargos y el apoyo de contratistas que operan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo en la sede central, las 65 áreas protegidas y 6 Direcciones Territoriales a lo largo y ancho del territorio nacional.

Entendiendo que las habilidades y destrezas del talento humano permiten el relacionamiento con la ciudadanía en los diferentes escenarios, así como la implementación de prácticas que optimicen este relacionamiento, el Plan de Capacitación de PNNC incorpora dentro sus componentes temáticas orientadas al fortalecimiento del talento humano en el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de interés como la transformación institucional y cultural de servidores públicos, a partir de un direccionamiento para propiciar escenarios de construcción de paz y la garantía de los derechos; la interpretación y comprensión de los territorios como constructo social, y especialmente la relación entre la sociedad y naturaleza; enfoque de género, interseccional y diferencial para la mejora continua de la gestión pública y su desarrollo; la transformación digital orientada a la reorganización de métodos de trabajo y estrategias para obtener beneficios a través de la digitalización de los procesos y a la implementación dinámica de las tecnologías de la información y la comunicación de manera articulada con y por el ser humano; y la promoción y garantía de la probidad, ética e identidad de lo público; entre otros.

Por otra parte, la entidad ha avanzado en la construcción e implementación de diferentes instrumentos y herramientas:

- **Políticas:** La Entidad ha avanzado en la formulación e implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano Parques Nacionales Naturales de Colombia cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales en armonía con la Política Sectorial, necesarios para propender por un servicio al ciudadano con los más altos estándares de calidad, oportunidad y efectividad; Fortaleciendo 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.

Así como otras complementarias que incluye la Política Institucional de Tratamiento de la Información y Protección de Datos Personales.

- **Documentos Estratégicos:** Dentro de la Estructura Estratégica de la Entidad, PNNC cuenta con la formulación y ejecución de dos instrumentos fundamentales para la implementación de la presente Estrategia:

Tabla 1. Documentos Estratégicos de PNNC para la Implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía

Documentos estratégicos	Descripción	Enlace de consulta
Plan de Participación Ciudadana	El plan de participación ciudadana incorpora de manera transversal las diferentes fases de la gestión pública, integrando un enfoque diferencial poblacional y territorial, así como los principios de lenguaje claro, innovación abierta, transparencia y acceso a la información. Todo ello se enmarca en el enfoque de Estado Abierto, promoviendo una gestión orientada a las necesidades y expectativas los grupos de valor y de interés de la Entidad.	https://www.parquesnacionales.gov.co/planeacion-3/planes-estrategicos-e-institucionales/#planes_decreto_612
Estrategia de Rendición de cuentas	La rendición de cuentas constituye una expresión fundamental del control social, en la medida en que integra acciones orientadas a solicitar información, exigir explicaciones y evaluar la gestión pública. Este proceso fortalece la transparencia, promueve la participación ciudadana y contribuye a la construcción de confianza entre el Estado y la ciudadanía.	https://www.parquesnacionales.gov.co/participa/
Plan Estrategia de Racionalización de Trámites	La entidad implementa, la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, enmarcada en la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–, la cual tiene como propósito facilitar la interacción de la ciudadanía, comunidades locales, visitantes, operadores turísticos, investigadores y demás grupos de valor con Parques Nacionales Naturales de Colombia. En razón a lo anterior, el plan de racionalización de simplificación, racionalización y estandarización de trámites adapta los lineamientos nacionales y normativos y se adopta como parte del compromiso institucional con la mejora continua, la gestión eficiente de los servicios y la consolidación de una relación más cercana, clara y efectiva con los ciudadanos y comunidades que interactúan con la Entidad.	https://www.parquesnacionales.gov.co/planeacion-3/planes-estrategicos-e-institucionales/#racionalizacion

Documentos estratégicos	Descripción	Enlace de consulta
Programa de Transparencia y Ética Pública	Enlista objetivos, metas, acciones, responsables y fechas de ejecución para las tareas, las cuales se basan en (1) la administración de riesgos, (2) la construcción de redes y el fortalecimiento de la articulación; (3) la promoción de una cultura de la legalidad y la construcción de un Estado Abierto; (4) las demás iniciativas adicionales que las entidades adopten.	https://www.parquesnacionales.gov.co/planeacion-3/planes-estrategicos-e-institucionales/#trans-eti-publi
Protocolo de Atención al Ciudadano	Lineamientos generales que promueven la uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por Parques Nacionales Naturales de Colombia con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción, imagen institucional y aumentando la satisfacción del ciudadano.	https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/
Guía para comunicarse en lenguaje claro	Este documento busca incentivar y facilitar la comunicación en lenguaje claro, con los ciudadanos y los diferentes grupos de interés; independiente de su condición socioeconómica, nivel educativo u origen étnico o territorial, de modo que se pueda mejorar la comunicación con la entidad propendiendo por aumentar la confianza en la administración y así fortalecer la relación estado-ciudadano.	https://www.parquesnacionales.gov.co/planeacion-3/#procesos-procedimientos
Guía de atención canales de comunicación con Servicio al Ciudadano	Herramienta de orientación, mejorando de manera continua la calidad de la atención a los ciudadanos por los canales telefónicos, chat y/o WhatsApp, fortaleciendo la comunicación e interacción de la entidad con el ciudadano.	https://www.parquesnacionales.gov.co/planeacion-3/#procesos-procedimientos
Instructivo para la gestión de PQRSD	Documento que regula en PNNC el trámite interno de las peticiones o actuaciones que se presenten por parte de la ciudadanía y/o partes interesadas, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulan la materia.	https://www.parquesnacionales.gov.co/planeacion-3/#procesos-procedimientos
Procedimientos	PNNC cuenta con procedimientos asociados con la gestión de los requerimientos de la ciudadanía y la medición de su satisfacción	https://www.parquesnacionales.gov.co/planeacion-3/#procesos-procedimientos

Documentos estratégicos	Descripción	Enlace de consulta
	(trámite de PQRS, gestión de solicitudes de trámites ambientales, medición de la satisfacción de visitantes a áreas protegidas, satisfacción de respuestas de PQRS y gestión de denuncias de presuntos actos de corrupción).	
Carta de Trato Digno	Documento oficial que detalla los derechos y deberes tanto de los ciudadanos al interactuar con PNNC, buscando garantizar un servicio respetuoso, transparente, equitativo y oportuno, promoviendo una cultura de buen servicio y cumplimiento legal.	https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/#carta_trato_digno .
Caracterización de Grupos de Valor y de Interés	Instrumento que le permite a PNNC identificar las características y necesidades de los grupos de valor y de interés que interactúan con Parques Nacionales Naturales de Colombia para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía y la oferta institucional.	https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/#caracterizacion_usuarios
Procesos de medición de la satisfacción de productos y servicios.	Actualmente PNNC cuenta con diferentes instrumentos de medición de la satisfacción a la atención y servicios de los ciudadanos frente a la oferta institucional. Dentro de los cuales se encuentra: Encuesta de satisfacción de la atención presencial (ver informes) y la Encuesta Satisfacción de Visitantes a Áreas Protegidas con vocación Ecoturística -ESAVI- (ver informes).	Encuesta de satisfacción de la atención presencial: https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/#encuestas_satisfaccion Encuesta Satisfacción de Visitantes a Áreas Protegidas con vocación Ecoturística -ESAVI https://www.parquesnacionales.gov.co/ecoturismo/
Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	Conforme con la normatividad vigente, en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación, PNNC cuenta con un esquema de publicación de la información asociada a estructura organizacional, visión estratégica, procesos, normas, trámites y mecanismos; exigidos para que la información de interés de la ciudadanía y grupos de interés sea accesible, clara, intuitiva y de fácil entendimiento.	https://www.parquesnacionales.gov.co/transparencia/ .

- **Mecanismos o espacios de diálogo:** Los mecanismos o espacios de diálogo son escenarios de encuentro entre los representantes de las entidades públicas que rinden cuentas y los interesados con el fin de conversar y escuchar a sus interlocutores y crear condiciones para que estos puedan preguntar, escuchar y hablar sobre la información institucional.

Los espacios de diálogo son transversales a todas las etapas de la participación ciudadana, pues pueden apoyar varias de estas, es necesario crear variedad de espacios de encuentro de diálogo con la ciudadanía para la rendición de cuentas, los cuales se encuentran descritos en el plan de participación ciudadana implementado por la Oficina Asesora de Planeación.

Enlace de consulta: <https://www.parquesnacionales.gov.co/participa/>.

- **Canales de atención:** Los canales de atención son el medio al que acude la ciudadanía para interactuar con Parques Nacionales Naturales de Colombia para consultar información, solicitar orientación, solicitar trámites y/o servicios, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionadas con el que hacer de nuestra Entidad.

En el marco de la transformación digital del Estado, Parques Nacionales Naturales de Colombia reconoce la gestión de contenidos digitales y redes sociales institucionales como parte integral de la experiencia ciudadana, teniendo en cuenta que una proporción significativa de las interacciones con la entidad ocurre en entornos digitales, antes, durante y después del acceso a trámites, servicios, procesos de participación o visitas a las áreas protegidas.

En este sentido, los canales digitales permiten informar, dialogar, escuchar y promover la participación en la conservación, complementando los mecanismos formales de atención y participación, y fortaleciendo la transparencia, la confianza y la corresponsabilidad ambiental.

Esta gestión contempla el uso de lenguaje claro, accesible y pertinente, así como contenidos pedagógicos que expliquen procesos, decisiones y acciones institucionales, e información oportuna sobre trámites, restricciones, cierres, servicios y mecanismos de participación ciudadana.

Los canales de atención oficiales dispuestos por Parques Nacionales Naturales de Colombia para la atención a la ciudadanía son: Escrito, presencial y telefónico. Las redes sociales institucionales de Parques Nacionales Naturales de Colombia operan como canales complementarios de orientación y pedagogía ciudadana, facilitando el acceso oportuno a los canales formales de atención, trámites y participación, **sin sustituirlos**.

Tabla 2 Canales de atención

Canal de atención	Información
Canal Escrito	<ul style="list-style-type: none"> • Radicación 24hrs por ventanilla única: https://vu.parquesnacionales.gov.co/principal • Radicación 24hrs por correo electrónico: correspondencia.central@parquesnacionales.gov.co o atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co. • Radicación 24hrs de denuncias de presuntos actos de corrupción: soytransparente@parquesnacionales.gov.co • Contacto a través del siguiente WhatsApp 3229471031 <p>Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>
Canal Presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Seis (6) Direcciones Territoriales¹ • Sede Central <p>Dirección: Calle 74 no 11 – 81 Bogotá</p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am – 5:00 pm.</p>
Canal telefónico	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono fijo desde Bogotá o el exterior: (+57 601) 3532400 Ext. 3011-3012-3015 • Teléfono celular desde Bogotá o el exterior: (+57) 3229471031 • Gratuito nacional: 01 8000129722. <p>Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.</p>

La página web de Parques Nacionales Naturales de Colombia constituye un canal estratégico para el relacionamiento con la ciudadanía, al garantizar el acceso oportuno, claro y transparente a la información pública institucional. Desde el rol de WebMaster, (administrador de página web) se contribuye al fortalecimiento de esta estrategia mediante la administración, actualización y optimización de los contenidos digitales, asegurando el cumplimiento de los lineamientos de transparencia, accesibilidad, lenguaje claro y usabilidad.

La página web integra y visibiliza los canales oficiales de atención al ciudadano, tales como la Ventanilla Única, correos institucionales, mecanismos de PQRSDF y espacios de participación ciudadana, facilitando la interacción directa entre la entidad y la ciudadanía.

Adicionalmente, promueve la participación digital, la inclusión y el control social mediante secciones específicas y la publicación de información estratégica, normativa y de seguimiento, apoyando la mejora continua del servicio y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión institucional.

Adicionalmente, como herramienta de inclusión para personas en condición de discapacidad auditiva o sorda, la entidad ofrece servicio de interpretación en línea (SIEL): <https://www.youtube.com/watch?v=P1zpALrghh8>.

¹ La información de ubicación y horarios puede consultarse en el siguiente enlace <https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

Para la construcción de la presente estrategia, se tuvo en cuenta la retroalimentación recibida a través de ejercicios de caracterización², medición de desempeño de la Política de servicio al ciudadano³, espacios de participación ciudadana⁴, informes de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf, encuestas de calidad de las PQRSDf atendidas⁵ y de satisfacción de la atención recibida⁶ y demás instrumentos para la medición del desempeño de la política de servicio al ciudadano.

Implementación de la estrategia.

La implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía se orienta a materializar los enfoques, principios y lineamientos definidos en el marco estratégico, a través de acciones concretas que permitan fortalecer la articulación institucional, optimizar los recursos disponibles y mejorar la experiencia ciudadana en los distintos escenarios de interacción con Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Como se encuentra previsto en el diagnóstico, Parques Nacionales Naturales de Colombia ha implementado diferentes acciones con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos vigentes para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y reducir las brechas que puedan generarse entre la Entidad, sus grupos de interés y la ciudadanía en general.

No obstante, PNNC reconoce que en una primera etapa de este proceso es preciso mejorar la capacidad instalada que ya se encuentra disponible; fortalecer los espacios de participación ciudadana y, especialmente articular de manera organizada los esfuerzos que actualmente realizan las diferentes dependencias de la Entidad, para contar con fuentes de información mucho más precisas que permitan la identificación de las preferencias y necesidades del ciudadano interesado en la misión de Parques; así como en la definición de estrategias específicas y optimización de recursos (físicos, humanos y presupuestales) atendiendo las condiciones culturales, sociales y geográficas de la ciudadanía que interactúa con la Entidad.

Por lo anterior y con el fin de implementar la presente estrategia, se plantean las siguientes actividades:

Tabla 3 Implementación de la estrategia

Enfoque	Actividad
Diagnóstico y planeación estratégica del servicio.	- Articular a las diferentes dependencias de PNNC en la definición de productos, plazos y responsables para la implementación de la estrategia.

²https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/#caracterizacion_usuarios

³<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

⁴<https://www.parquesnacionales.gov.co/rendicion-de-cuentas-4/>

⁵https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/#informes_pqrs

⁶https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/#encuestas_satisfaccion

Enfoque	Actividad
	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar los productos, plazos y responsables en las herramientas de Planeación Estratégica de la entidad.
Talento humano idóneo y suficiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e incorporar en el PIC las necesidades de fortalecimiento de conocimientos y habilidades requeridas para la ejecución de la Estrategia. - Realizar el levantamiento de cargas en el PNNC para identificar las necesidades de personal para la implementación de la Política de Servicio al ciudadano y los instrumentos que la componen.
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías.	<ul style="list-style-type: none"> - Definir y ejecutar una ruta de articulación y optimización de la oferta institucional y sus canales de comunicación.
Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> - Definir e implementar un procedimiento de evaluación global de la experiencia ciudadana. - Consolidar informes unificados de satisfacción de la ciudadanía, garantizar su publicación al público en general y la respectiva socialización con directivos.

Como complemento a las actividades previstas, la entidad podrá considerar el análisis de interacciones y consultas recurrentes registradas en los canales digitales institucionales, como un insumo para en la implementación de la Estrategia.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Con el propósito de garantizar la adecuada ejecución, cumplimiento y seguimiento de las actividades de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, y en concordancia con lo dispuesto en la sección anterior, estas se integrarán al Plan de Acción Anual (PAA) de Parques Nacionales Naturales de Colombia. Se considera esto pertinente toda vez que el PAA constituye el marco de planeación de corto y mediano plazo de la entidad; estableciendo los términos, responsables, productos y plazos necesarios para alinear la ejecución con los objetivos y metas estratégicas de largo plazo.