Parques Nacionales Naturales de Colombia

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017

Oficina Asesora de Planeación

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8
Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext. 3473
www.parquesnacionales.gov.co

Parques Nacionales Naturales de Colombia
Oficina Asesora de Planeación

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017

Elaboró: Ernesto Bermúdez B.
Oficina Asesora de Planeación

Bogotá, febrero de 2017

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3473
www.parquesnacionales.gov.co

Contenido

1.ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA **4**
2.ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN DE LAS COMUNICACIONES **6**
3.INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA **7**
4.MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN **8**
5.RENDICIÓN DE CUENTAS **10**
6.DATOS ABIERTOS **11**
7.ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: **12**

INTRODUCCIÓN

Los procesos de participación ciudadana impulsados por Parques Nacionales Naturales, tienen como propósito fundamental generar espacios de interacción efectiva con la ciudadanía, en cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las disposiciones normativas vigentes que otorgan a los ciudadanos derechos y deberes, para ejercer en forma amplia y regulada la participación en la gestión pública.

En el marco de la Constitución Política Colombiana de 1991, el Convenio de Diversidad Biológica y el Convenio 169 de la OIT de 1989 así como a los avances técnicos, el más reciente expresado en la Política Nacional para la Gestión Integral de la Biodiversidad y sus Servicios Ecosistémicos, que considera que "la Conservación de la biodiversidad, debe ser entendida como un factor o propiedad emergente generada a partir de balance entre las acciones humanas de uso sostenible, preservación, conocimiento y restauración" (MAVDT, 2010) se dio apertura en la implementación de una política integral para la gestión ambiental de las áreas protegidas a partir de consideraciones complementarias como el manejo adaptativo y el enfoque ecosistémico, con participación incluyente de las diferentes comunidades presentes.

Esta política pública institucional ha permitido avanzar en la consolidación del trabajo participativo tanto en la planeación como el manejo de las áreas protegidas, facilitado por el estrecho relacionamiento dado por la cohabitación de los equipos institucionales en los territorios compartidos con las comunidades locales en los que frecuentemente son vinculados miembros de las comunidades actuando como facilitadores y garantes de los procesos participativos y el accionar institucional. Los acuerdos de Uso y Manejo, las mesas de concertación campesinas entre otras estrategias son algunos de los mecanismos de innovación que se han implementado en Parques Nacionales Naturales, para facilitar estos procesos y concretar acciones de forma concertada bajo un esquema de corresponsabilidad de la conservación del territorio común o áreas traslapadas, legitimando el quehacer institucional y apoyando y fortaleciendo la gobernabilidad y la autonomía de los grupos étnicos sobre sus territorios colectivos para asegurar el uso sostenible del territorio y garantizar los valores naturales y culturales por los que fueron creadas las áreas protegidas.

1. ESQUEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes establecidas en la Constitución Nacional, y de manera particular las asociadas con la Estrategia de Gobierno en Línea y del Modelo Integrado de Planeación y gestión expedida por el Gobierno Nacional mediante decretos 2573/14 y 2482/12 respectivamente, Parques Nacionales Naturales ha considerado el siguiente esquema de Participación Ciudadana

- El canal mediante el cual se mantendrá permanentemente actualizada a la ciudadanía de la gestión Institucional y permitirá generar un dialogo permanente de participación está contenido en el portal Web www.parquesnacionales.gov.co
- Con periodicidad anual, Parques Nacionales Naturales, definirá los medios y estrategias de divulgación de la información, para garantizar su acceso por parte del ciudadano-cliente.
- Adicional a lo anterior, la comunidad y ciudadanía en general podrá interactuar de manera permanente u ocasional con la entidad, en forma presencial, telefónica o accediendo a los medios electrónicos habilitados en las redes sociales: You Tube, Flickr, Twitter, Facebook e Instagram.
- A nivel local se continuarán realizando convocatorias a las comunidades, asociaciones, agremiaciones, veedurías y en general a la sociedad, para que participen dinámicamente en las mesas de trabajo y los ejercicios de discusión y concertación, sobre prioridades e impactos, de los proyectos y planes de manejo ambiental.

Sobre la base que la rendición de cuentas es la "Expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia en la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno". Parques Nacionales Naturales se propone durante la vigencia 2017 a realizar acciones con miras a informar, explicar y generar dialogo entre la Entidad y los ciudadanos, en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas y para ello ha contemplado desarrollar las siguientes acciones.

- Informar periódicamente a la ciudadanía en general sobre los avances en la ejecución del Plan Operativo Anual en Parques, a través de la página web y redes sociales, a través de la elaboración y publicación de boletines semestrales sobre avance en la gestión.

  Esta actividad se define con el fin de presentar a la ciudadanía los avances en la gestión de la entidad en términos de actividades e indicadores, como un mecanismo de interlocución con las organizaciones, entidades y ciudadanía en general.

- Publicación periódica de indicadores del Plan de Acción Institucional PAI sobre resultados de la Gestión de la Entidad.

- Realizar la Audiencia pública de Rendición de Cuentas en atención a los lineamientos que se determinen de manera concertada con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, de acuerdo con la programación que se tenga prevista en el 2017.

- Programa radial sobre la gestión de la Entidad en temas puntuales o de coyuntura. Dos programas en 2017.

  Con esta actividad se busca, ampliar los conocimientos de los ciudadanos, en temas de rendición de cuentas, transparencia, instrumentos y mecanismos de participación, planeación y gestión, con el ánimo de mejorar la efectiva participación de la comunidad en los procesos institucionales. También se desarrollarán temas de coyuntura

A nivel Territorial y Local, Parques Nacionales Naturales de Colombia tiene contemplado desarrollar actividades orientadas a lograr una dinámica que permita continuar consolidando la participación ciudadana en los diferentes proyectos que contemplen o involucren actores sociales y así lograr potenciar y consolidar la participación ciudadana como un factor determinante en su actuar. Para ello se han considerado desarrollar las siguientes actividades:

- Generar espacios de concientización y sensibilización con las comunidades frente a la importancia de las Áreas protegidas (valoración social e interpretación ambiental).

- Generar procesos comunicativos y educativos locales, territoriales y nacionales, para fortalecer y promover la participación social e institucional en la Planeación, Manejo y Conservación de las Áreas protegidas, a partir del mutuo reconocimiento de la diversidad de los actores.

  Estos procesos implican diferentes mecanismos de acción con sus respectivos públicos, como son: comunicación comunitaria (individuos y colectivos comunitarios), procesos escolares (estudiantes y docentes), comunicación ciudadana (líderes organizaciones, ONG's, academia). Institucional (Interna de PNN y externa con tomadores de decisiones, autoridades ambientales, SINAP/SIRAP, empresas, público en general) e interpretación ambiental (visitantes y comunidades).

- Desarrollar el programa de Guardaparques voluntarios a través de convocatorias públicas haciendo uso de medios digitales tales como: internet, redes sociales, poster en página web.

- Concertación de Estrategias Especiales de Manejo con grupos étnicos que permitan la coordinación de la función pública de conservación de las Áreas Protegidas ésta incluye:

- Construcción e implementación de los Regímenes Especiales de Manejo (REM)

- Implementación de los acuerdos de uso y manejo de los recursos naturales con:

  - ✓ Consejos comunitarios de comunidades negras cuyos territorios tengan algún tipo de relación o colindancia con las Áreas Protegidas del Sistema.
  - ✓ Consejos con los pueblos indígenas cuyos territorios se encuentren en situación de superposición (territorios que no están reconocidos bajo la figura de resguardo).

➢ Mesa Nacional de Concertación con Campesinos e Instituciones del Estado: La mesa nacional es el espacio de formulación y concertación de la política pública que busca generar alternativas para la recuperación y restauración de los Parques Nacionales y el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades campesinas y debe contribuir a la construcción de escenarios de paz. Portal Web Parques Nacionales Naturales

➢ Consulta previa: consiste en "establecer dinámicas consultivas que garanticen el desarrollo del sector productivo en armonía con las comunidades étnicas a lo largo del territorio nacional" Portal Web Mininterior

2. *ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN DE LAS COMUNICACIONES*

Con el propósito de fortalecer los procesos de movilización social e institucional en torno a objetivos de valoración y conservación del patrimonio biológico y cultural, Parques Nacionales Naturales de Colombia dirige sus esfuerzos a la implementación de la siguiente Estrategias de Comunicación y Educación para la conservación en los niveles local, regional y nacional.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA CONSERVACIÓN

MECANISMOS DE ACCIÓN

	COMUNICACIÓN COMUNITARIA	PROCESOS EDUCATIVOS	INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO	INSTITUIONAL/ SECTORIAL	INTERNA/EXTERNA	
ÁMBITOS	PNN/ Zonas de influencia	Instituciones Educativas Rural/Urbano	PNN Centros de Interpretación Ferias, Festivales, etc.	Sector productivo, Instituciones públicas (local, regional, nacional)	Local/ regional/ Nacional	Nacional: rural, ubano Internacional
PÚBLICOS	Mixtos/ individuos y colectivos comunitarios	Estudiantes, docentes, padres de familia	Comunidades locales Visitantes Operadores	Tomadores de decisiones Autoridades ambientales Gremios SINAP/SIRAP Empresas	NC DT PNN	Público masivo Academia Comunidades
PROGRAMAS/ ACOMPAÑAMIENTO	Conformación de colectivos	Colegio al Parque PRAE en Cosevación	Colegio al Parque Ecoturismo	Parques va a las Empresas, Campañas de Conciencia Social	Planes de manejo y estratégicos Intranet	Relaciones Públicas, Eventos, Imagen Institucional, Página Web, Campañas de Conciencia Social,

CONDICIONES TRANSVERSALES Y RESPONSABLES

Planes de Manejo
Formación de actores
Investigación formativa
Promoción de lectura
Centro de Documentación, Insitu, Página Web
Personal de Parques Nacionales Naturales

En ***comunicaciones externas,*** se ha contemplado la realización de:

- Actividades periódicas enmarcadas en el ejercicio de la Comunicación Comunitaria (individuos y colectivos comunitarios), procesos escolares (estudiantes y docentes), Comunicación Ciudadana (líderes, organizaciones, ONG´S, academia) con tomadores de decisiones (autoridades ambientales, SINAP/SIRAP, empresas, público en general), e Interpretación ambiental (visitantes y comunidades).
- Eventos de divulgación con los diferentes públicos con los que se adelanta el proceso de comunicación.
- Producción de piezas audiovisuales relacionadas con los servicios ambientales que ofrecen las áreas protegidas, los ecosistemas y especies que se protegen en el Sistema de Parques Nacionales y el patrimonio cultural que se salvaguarda en los parques.
- Programas y transmisiones por In situ radio (Transmisión 24 horas al día durante todos los días de la semana).
- Actualización de las noticias de la página web y las redes sociales.
- Producción de material divulgativo ya sea impreso o digital que sirva como herramienta informativa o lúdica para los públicos objeto de los diferentes procesos de comunicación.

  - En el ámbito de ***comunicaciones internas***, las actividades comprenden:

- Realización de Talleres para conocer las necesidades de comunicación de los usuarios internos.
- Realización de campañas que proporcionen información al equipo humano de Parques Nacionales sobre temas de su interés, así como los relacionados con servicio al ciudadano a través de los canales de comunicación interna de la entidad que se consideren apropiados para cada caso.
- Actualización de la intranet.
- Posicionar el Centro de Documentación tanto de Nivel Central como de las Direcciones Territoriales de Parques Nacionales en el ámbito local y regional.

3. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

La información a ser suministrada, se ha realizado teniendo en cuenta las necesidades propias del entorno donde es requerida a nivel de la ciudadanía y comunidades presentes en las Áreas protegidas, ajustando su contenido a lo dispuesto en las directrices de la Estrategia de Gobierno en Línea, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Esta información se encuentra publicada en el portal WEB, y se mantendrá permanentemente actualizada con el fin de asegurar su acceso y consulta con datos confiables a la ciudadanía en general.

4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Parques Nacionales, en aplicación de los preceptos constitucionales y normativos definidos ha adoptado los medios por los cuales pueden participar los ciudadanos, entre éstos se encuentran**:**

✓ **Derecho de Petición:** Es una garantía de orden constitucional, que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, que debe brindar soluciones de fondo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia).

El ciudadano puede interponer un derecho de petición a través del Formulario de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de nuestra página web, seleccionando la opción "Servicio al ciudadano – Peticiones, quejas reclamos y sugerencias" diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, documento de identificación, departamento, municipio, dirección del remitente, teléfono, e-mail, tipo de solicitud, asunto y descripción de los hechos que fundamentan el mismo. Parques Nacionales debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

✓ **Queja**: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Como en el caso anterior, Parques Nacionales debe responderla dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

✓ **Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Los reclamos deben ser atendidos dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

✓ **Sugerencia**: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto relacionado con la prestación de un servicio.

✓ **Petición de información**: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la entidad, lo permitan por temas de reserva. Para su atención la entidad dispone de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Por otra parte, en relación con el Control y Vigilancia a la Gestión Pública, Parques Nacionales Naturales de conformidad con los principios de democracia participativa estipulados en la Constitución Política de Colombia, las directrices de la Vicepresidencia de la República y el Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción, continuará promoviendo la participación de la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil, en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, dentro de los preceptos de democratización y control social que debe regir en las Entidades del Estado. Así mismo, pretende darle participación a todos los sectores y en especial al ambiental en este ejercicio democrático tendiente a fortalecer y contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia e imparcialidad en el manejo de los recursos públicos, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Para ello se han considerado desarrollar las siguientes actividades:

- Generar espacios de concientización y sensibilización con las comunidades frente a la importancia de las Áreas protegidas (valoración social e interpretación ambiental).

- Generar procesos comunicativos y educativos locales, territoriales y nacionales, para fortalecer y promover la participación social e institucional en la Planeación, Manejo y Conservación de las Áreas protegidas, a partir del mutuo reconocimiento de la diversidad de los actores.

  Estos procesos implican diferentes mecanismos de acción con sus respectivos públicos, como son: comunicación comunitaria (individuos y colectivos comunitarios), procesos escolares (estudiantes y docentes), comunicación ciudadana (líderes organizaciones, ONG's, academia). Institucional (Interna de PNN y externa con tomadores de decisiones, autoridades ambientales, SINAP/SIRAP, empresas, público en general) e interpretación ambiental (visitantes y comunidades).

- Desarrollar el programa de Guardaparques voluntarios a través de convocatorias públicas haciendo uso de medios digitales tales como: internet, redes sociales, poster en página web.

- Concertación de Estrategias Especiales de Manejo con grupos étnicos que permitan la coordinación de la función pública de conservación de las Áreas Protegidas ésta incluye:

- Construcción e implementación de los Regímenes Especiales de Manejo (REM)
- Implementación de los acuerdos de uso y manejo de los recursos naturales con:

  - ✓ Consejos comunitarios de comunidades negras cuyos territorios tengan algún tipo de relación o colindancia con las Áreas Protegidas del Sistema.
  - ✓ Consejos con los pueblos indígenas cuyos territorios se encuentren en situación de superposición (territorios que no están reconocidos bajo la figura de resguardo).

5. RENDICIÓN DE CUENTAS

Sobre la base que la rendición de cuentas es la "Expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia en la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno". Parques Nacionales Naturales se propone durante la vigencia 2017 realizar acciones con miras a informar, explicar y generar dialogo entre la Entidad y los ciudadanos, en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas y para ello ha contemplado desarrollar las siguientes acciones.

- ➢ Informar periódicamente a la ciudadanía en general sobre los avances de gestión reportados a través del Plan Operativo Anual en Parques. Efectivamente, mediante la página web y redes sociales, se publicarán boletines semestrales "Así Vamos" en los cuales se presentará de manera concreta y precisa los avances de la gestión.

- ➢ Publicación periódica de indicadores del Plan de Acción Institucional PAI sobre resultados de la Gestión de la Entidad.

- ➢ Realizar Audiencia pública de Rendición de Cuentas según las directrices que determine el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, de acuerdo con la programación que se proyecte para la vigencia 2017.

- ➢ Trabajo conjunto con las Direcciones Territoriales Pacífico y Andes Nororientales a fin de realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para éstas regiones respectivamente. De esta manera se da continuidad al proceso iniciado en el año 2016 con la Dirección Territorial Orinoquía cuyos resultados merecieron reconocimientos a nivel local

- Programa radial sobre la gestión de la Entidad en temas puntuales o de coyuntura. Dos programas en 2017.

  Con esta actividad se busca, ampliar los conocimientos de los ciudadanos, en temas de rendición de cuentas, transparencia, instrumentos y mecanismos de participación, planeación y gestión, con el ánimo de mejorar la efectiva participación de la comunidad en los procesos institucionales. También se desarrollarán temas de coyuntura.

6. DATOS ABIERTOS

Con el propósito de disponer a la ciudadanía, datos primarios para acceso libre y sin restricciones, que pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, empresa u organización, Parques Nacionales Naturales, ha dispuesto un enlace en el portal Institucional Web, a través del cual puede ser accedida esta información, la dirección que permite esta funcionalidad es: http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/servicio-al-ciudadano/datos-abiertos/

Durante el año 2017 se continuará el proceso de identificación y publicación de datos abiertos, dentro de un proceso dinámico de disponer de datos sin procesar, para que sean accedidos y utilizados en propósitos innovadores y de beneficio a la comunidad.

7. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

Como parte de la estrategia de mejoramiento continuo, Parques Nacionales aplicará de manera selectiva encuestas de satisfacción a los ciudadanos que visiten los parques con vocación ecoturística. El formato diseñado se encuentra ajustado a las variables que miden información relevante a partir de las cuales se iniciarán acciones tendientes a la mejora en la prestación del servicio. Así mismo, para evaluar la eficiencia y eficacia en la realización de los trámites, se aplicará de manera selectiva encuestas a los trámites ambientales, con el propósito de propender en la mejora continua, reducción de tiempos y aumento en la satisfacción de los usuarios.

Igualmente, con el propósito de propender en el mejoramiento continuo de los servicios, información, accesibilidad e interactividad del portal web, periódicamente se realizarán encuestas de satisfacción.