

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2019

DARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS ATENCIÓN AL USUARIO

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	4
	Marco Legal	
	Por qué la caracterización?	
	Objetivos	
	Variables	
	Metodología de recolección de la información	
	Resultados de la caracterización	
8.	Canales de atención	19
	Conclusiones	
-	Publicación	-



1. INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial denominada Parques Nacionales Naturales de Colombia, es una entidad del orden nacional, sin personería jurídica, con autonomía administrativa y financiera, creada por el Decreto 3572 del 27 de septiembre de 2011, encargada de la administración y manejo del Sistema Nacional de Áreas protegidas con jurisdicción en todo el territorio nacional conforme a los términos del artículo 67 de la Ley 498 de 1998.

Teniendo en cuenta que para el correcto ejercicio de las funciones de Administrador del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia y Coordinador del Sistema Nacional de Áreas Protegidas – SINAP -, Parques Nacionales Naturales de Colombia realiza de manera continua mejoras en la calidad de los servicios y atención que presta a los ciudadanos, usuarios e interesados.

Por lo cual, el reconocimiento de las necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos, el fortalecimiento de los canales de atención y la mejora en la oferta institucional, se han convertido en elementos fundamental para la entidad, con el fin incrementar la satisfacción de la ciudadanía ante la labor desarrollada por la entidad y mejorar la relación y comunicación entre Estado – Ciudadano.

Parques Nacionales ofrece atención a sus usuarios, a través de canales de atención presenciales, electrónicos y telefónicos, además de una serie de herramientas que permiten generar mayor eficacia en la prestación de sus servicios, especialmente en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Consultas, tanto en el Nivel Central como Territorial y Local, conforme a lo establecido por el Decreto 1081 de 2015, referente al uso de formatos alternativos, implementación de canales electrónicos, y atención prioritaria a usuarios en situación de discapacidad.



Por lo cual, el presente ejercicio, se desarrolló con el fin de mejorar la interacción entre la Entidad y los usuarios, mediante el diseño de una herramienta de apoyo para (I) desarrollar y adecuar la estrategia frente al servicio al ciudadano, (II) identificar los grupos de interés con los que se relaciona la entidad, (iii) optimizar los canales de atención, (IV) fortalecer la oferta institucional, y (V) focalizar los servicios ofrecidos hacia aquellos usuarios que lo requieran. Igualmente se tuvieron en cuenta las estadísticas de los usuarios que interactúan a través de las redes sociales de la entidad, información aportada por el Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental.

Por último, se consultó e incluyó la información obtenida a partir de las encuestas de satisfacción que aplica la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, en las áreas protegidas con vocación ecoturística, para conocer a los visitantes y sus características.

2. MARCO LEGAL

NORMATIVA			
Constitución Política de Colombia	Artículo 2.1		
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana".		
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión 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		
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones		
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública		
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública", en el cual se define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG-		
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015		
Documento CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de servicio al Ciudadano		

¹ Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

3. POR QUÉ LA CARACTERIZACIÓN?

La caracterización de usuarios se realiza en cumplimiento de las políticas definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), definido como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, realizar seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, conforme al Decreto 1499 de 2017.

El mismo permitirá a Parques Nacionales identificar las necesidades, intereses, características y preferencias de los usuarios que interactúan con la entidad, con el fin de desarrollar y dar cumplimiento a las políticas de:

- ➤ Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción: En cumplimiento de la ley 1712 de 2014, Parques Nacionales tiene a disposición de los usuarios, la información relacionada con la entidad, a la cual se puede acceder por medio de diferentes canales, siempre y cuando la misma no se enmarque dentro de las restricciones contenidas en la ley 1581 de 2012, ley 1266 de 2008 y la norma Ibídem.
- Servicio al ciudadano: Tiene como propósito orientar las actividades que implementan las entidades con el fin de mantener una constante y fluida relación con los ciudadanos, facilitando el acceso a los ciudadanos a sus derechos, implementando los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, conforme a las necesidades y expectativas del ciudadano, aumentando la confianza del usuario en la entidad.
- Participación ciudadana en la Gestión pública: En cumplimiento de la ley 1757 de 2015, por la cual se reglamenta el derecho a la participación democrática, Parques Nacionales busca promover el acceso y participación de los ciudadanos en la labor que desarrolla, e incentivando a formar parte de la gestión de la entidad.
- > Racionalización de trámites: Parques Nacionales busca facilitar el acceso de los ciudadanos a su oferta de trámites y servicios, con el fin de que ejerzan sus derechos de manera rápida y sencilla, eliminando aquellas barreras que pueden dificultar este proceso, y que generan gastos y demoras innecesarias tanto a los usuarios como a la entidad.
- ➤ **Gobierno Digital:** Por medio de esta política, se pretende acercar al ciudadano a las entidades estatales, a través del canal virtual, con el fin de fortalecer la relación Estado-ciudadano, incrementar la confianza en las autoridades, tener una mayor cobertura en el territorio nacional y empoderar al usuario en cuanto a su participación en la gestión pública.



4. OBJETIVOS

> **OBJETIVO GENERAL:** Identificar las características y necesidades de los usuarios que interactúan con Parques Nacionales Naturales de Colombia, a través de los diferentes canales de atención.

> OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1. Conocer los canales más utilizados por los usuarios.
- 2. Mejorar la relación usuario Entidad.
- 3. Consolidar información estadística sobre los grupos poblaciones que interactúan con la entidad.
- 4. Determinar los temas de mayor interés para los usuarios

5. VARIABLES

Las variables son aquellos datos que serán recogidos a través de la recolección de información, y que se aporta información valiosa para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Durante el presente ejercicio, se seleccionaron los siguientes cuatro (4) tipos de variables:

EDERÁFICAS: Busca identificar la ubicación de los usuarios interesados, en relación a los lugares donde tiene presencia Parques Nacionales, bien sea en Bogotá (Nivel Central) o en una de sus Direcciones Territoriales (Cali, Bucaramanga, Medellín, Santa Marta, Villavicencio) o una de sus 59 Áreas Protegidas o 3 Distritos Nacionales de Manejo Integrado.

LUGAR DE RESIDENCIA

Identificar ubicación usuarios interesados.

Nivel central, Direcciones Terrioriales y Áreas Protegidas DEMOGRÁFICAS: Pretende identificar las características de la población, reconociendo datos como la edad, con el fin de conocer la influencia que pueden tener las iniciativas, canales de atención y programas de la entidad en los usuarios; la etnia, por la influencia que pueden tener las connotaciones culturales frente a la participación de la población dentro de las actividades que organiza Parques Nacionales; Lengua o idioma, pues permite reconocer las características que pueden generar dificultad en el acceso a la oferta institucional, entre otros.



ETNIA

Influencia de las características culturas en los usuarios

Indígena, afro, raizal, ROM, Desplazado, Campesino.

ACTIVIDAD ECONÓMICA

Profesión o actividad del usuario

Estudiante, ama de casa, empleado público, empleado sector privado, pensionado, independeinte, informal, desempleado.

NIVEL DE ESCOLARIDAD

Útil para la aproximación al conocimiento de los usuarios. Primaria, bachiller, técnico, tecnólogo, profesional, posgrado, otro

ESTRATO

Permite identificar características socioeconómicas de los usuarios

Estaros 1 al 6

DISCAPACIDADES

Identificar necesidades de los usuarios

SI-NO

INTRÍNSECA: Facilita el reconocimiento de los canales por los que más accede la comunidad, con el fin de fortalecer o ampliar los mismos, e identificar el conocimiento que poseen los usuarios sobre Parques Nacionales.

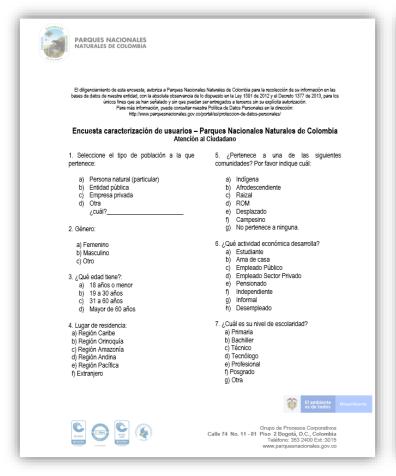


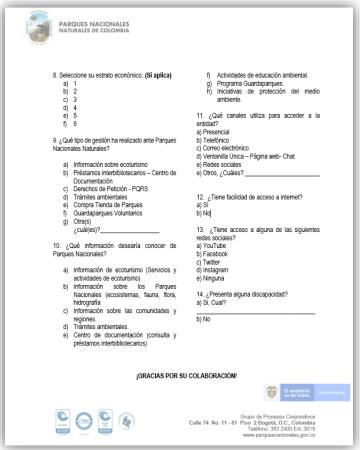
DE COMPORTAMIENTO: Nos permite verificar la periodicidad con la cual los usuarios acceden a la entidad, y fortalecer aquellos servicios que más le interesan o aquellos aspectos que causan mayor satisfacción.



6. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Con el objetivo de realizar la caracterización en todas las sedes de la entidad, y para provechar los recursos y minimizar los costos, se realizó una encuesta, que consta de 14 preguntas, las cuales se aplican de manera anónima a los diferentes usuarios, por medio del canal presencial y correo electrónico.





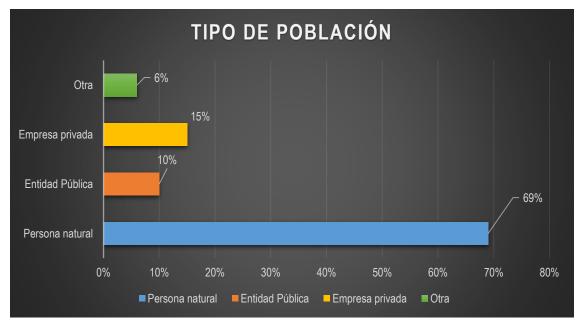
Adicionalmente, se empleará información obtenida a partir de las encuestas de ecoturismo realizadas por la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, en las Áreas Protegidas con vocación ecoturística, durante el primer semestre del 2019.

También se utilizarán las estadísticas obtenidas de la información de los usuarios que interactúan con las diferentes redes sociales de Parques Nacionales, proporcionadas por el Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental.

7. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

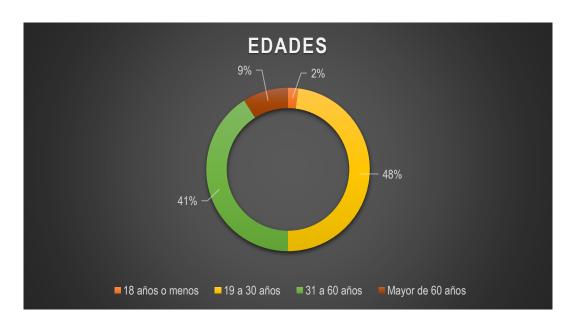
Una vez se recolecta la información a través de los diferentes mecanismos, se procedió con el consolidado y análisis de los datos obtenidos, con el fin de agrupar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, según las características similares de los mismos.

Este ejercicio ofreció resultados relacionados con los tipos de usuarios relevantes, para identificar los aspectos a fortalecer de los trámites y servicios de la entidad.

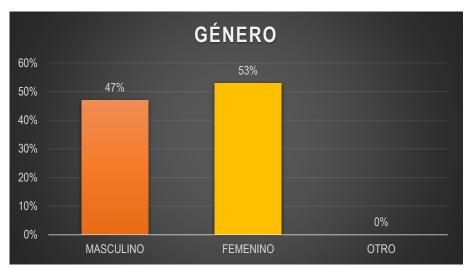


Gráfica 1. Tipo de población

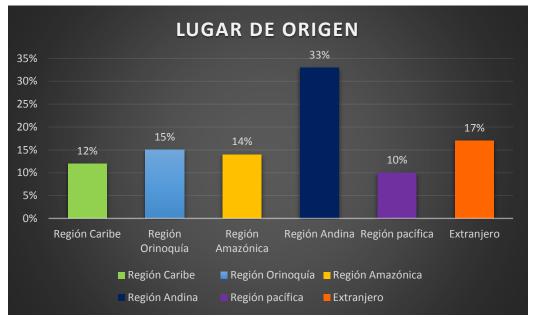
Si bien en los resultados de las encuestas, se evidencia que la mayor parte de los usuarios son del género femenino, en los resultados de redes sociales y encuestas de satisfacción de visitantes en áreas protegidas los mayores porcentajes en las diferentes regiones corresponde al género femenino.



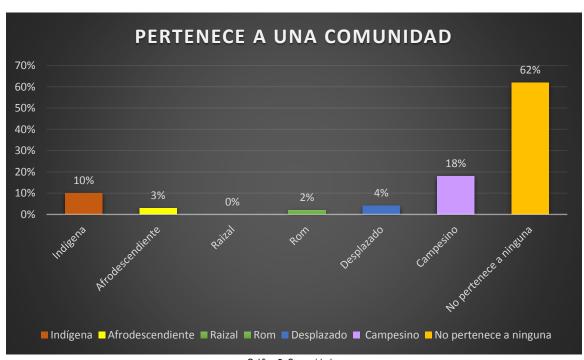
Gráfica 2. Edades de los usuarios y/o ciudadanos



Gráfica 3. Género identificado en los usuarios y/o Ciudadanos



Gráfica 4. Lugar de origen

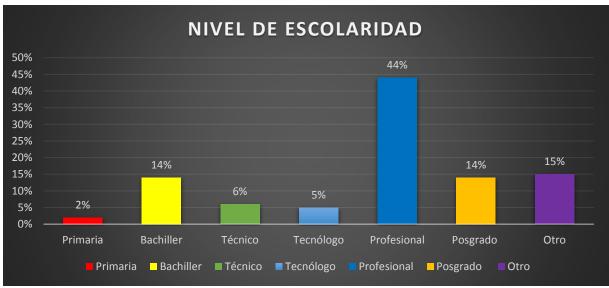


Gráfica 5. Comunidades



Gráfica 6. Ocupación

El mayor porcentaje de ciudadanos, usuarios o interesados que se relacionan con la entidad, tienen un nivel de estudios profesionales, posgrado y bachiller en su mayoría, lo que conlleva a que la entidad debe seguir fortaleciendo su oferta institucional orientada a esta población, pero también adaptar sus trámites y servicios a aquellos grupos que presentan un porcentaje inferior.



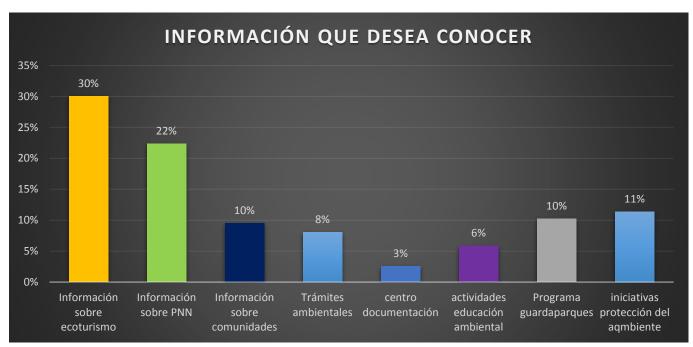
Gráfica 7. Nivel de escolaridad



Gráfica 8. Estrato socioeconómico

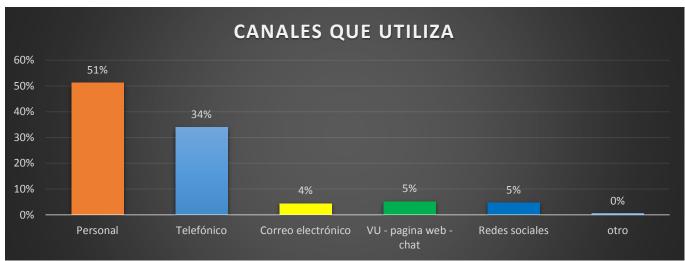


Gráfica 9. Temas sobre los cuales se realizó gestión ante Parques Nacionales



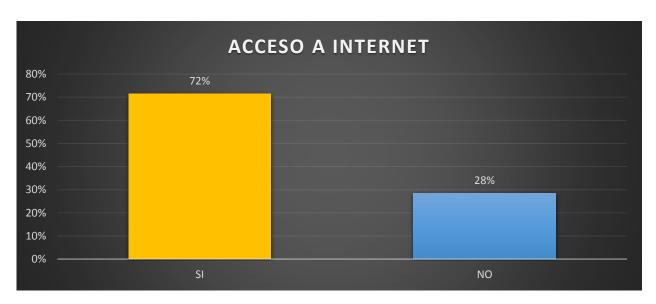
Gráfica 10. Información que se desea conocer por los ciudadanos y/o usuarios

Puede notarse que el mayor porcentaje de ciudadanos, usuarios o interesados que se atendieron en la entidad, respecto de las Gráficas 9. Temas sobre los cuales se realizó gestión ante Parques Nacionales y 10 Información que se desea conocer por los ciudadanos y/o usuarios, están interesados en conocer respecto al ecoturismo al interior de las Áreas Protegidas de Parques Nacionales, seguido por Trámites Ambientales, y Otros, que corresponden a aspectos como información general de la entidad, educación ambiental y el programa Guardaparques voluntarios.

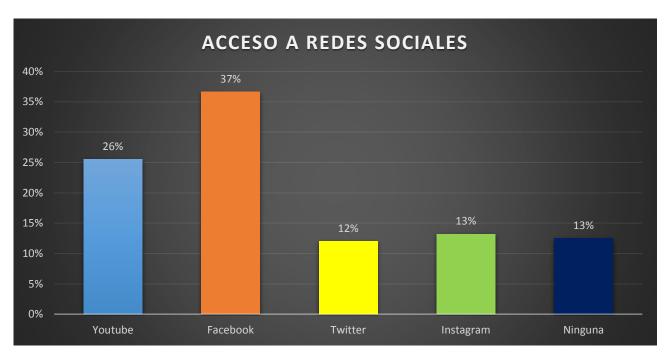


Gráfica 11

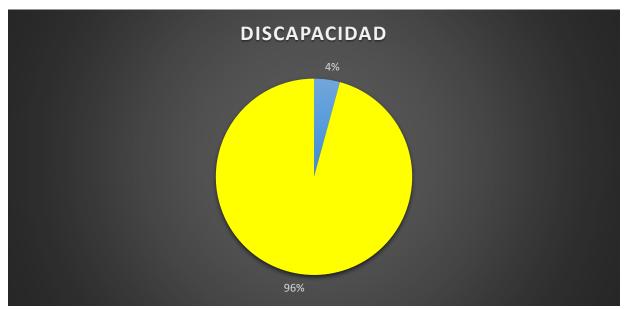
Este punto refleja que si bien, el Estado Colombiano mediante diferentes estrategias pretende la digitalización de todos los trámites y servicios de las diferentes entidades, se debe tener en cuenta que un gran porcentaje de los usuarios caracterizados, no cuenta con acceso a internet, por lo cual la oferta institucional debe estar disponible tanto por canales digitales como físicos, y deben ser fortalecidos en igual medida.



Gráfica 12. Acceso a internet



Gráfica 13. Acceso a redes sociales



Gráfica 14. Discapacidad

8. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, son los mecanismos establecidos por Parques Nacionales Naturales de Colombia, por medio de los cuales se prestan diversos servicios a los usuarios, y se les facilita la interacción con la entidad. Para el ejercicio de Caracterización de Usuarios vigencia 2019 - 2020, se emplearon los canales de atención Presencial y Correo electrónico.

Teniendo en cuenta el objetivo de caracterización planteado, estos representan un elemento fundamental a analizar, con el fin de fortalecer los mismos, medir la usabilidad de estos, y proponer mejoras en su funcionamiento.

A continuación se hace un análisis de cada uno de los canales de atención, conforme a los resultados obtenidos del proceso de caracterización.

Presencial

Es la atención que se presta en las diferentes sedes de la entidad, de manera presencial. Allí el usuario puede consultar y acceder a los trámites y servicios de Parques Nacionales. Es de tener presente que además de las sedes administrativas que se indican a continuación, la atención al usuario también se presenta en las sedes de los Parques Nacionales.

La ubicación de las sedes de atención de Parques Nacionales es:

- ➤ Nivel Central: Calle 74 no 11 81 Ciudad: Bogotá
- ➤ Territorial Amazonía: Calle 14 No. 8 79 piso 2 Bogotá
- > Territorial Orinoquía: Cra 39 No 26C-47 Ciudad: Villavicencio
- ➤ Territorial Caribe: Calle 17 N. 4 06 Ciudad: Santa Marta
- > Territorial Pacífico: Calle 29 Norte No. 6N- 43 Ciudad: Cali
- ➤ Territorial Andes Occidentales: Carrera 42 No. 47 21 Ciudad: Medellín.
- > Subsede Popayán: Carrera 9 No. 25N-06 Ciudad: Popayán
- ➤ Territorial Andes Nororientales: Avenida Quebrada Seca No. 30-12

Ciudad: Bucaramanga



Telefónico

Es el medio por el cual los usuarios los usuarios pueden comunicarse a través de líneas telefónicas a Parques Nacionales. Se cuenta con dos (2) líneas por las cuales los usuarios pueden ponerse en contacto. Sin embargo, los usuarios pueden acceder también a través de otras extensiones o de los números de teléfono de las Direcciones Territoriales.

Atención	Línea gratuita nacional	01 8000 129722
telefónica	Línea fija desde Bogotá	3532400 ext. 3011 – 3012



Correo Electrónico - Ventanilla Única — Página web — Chat

Este canal se constituye principalmente, cuenta con varias fuentes de Información, por la página web de la entidad, además del correo electrónico, los trámites en línea, las redes sociales y lo chat ciudadanos.

PÁGINA WEB	www.parquesnacionales.gov.co http://www.parquesnacionales.gov.co/por tal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones- quejas-reclamos-y-sugerencias/
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	atención.usuario@parquesnacionales.gov.co buzon.amazonia@parquesnacionales.gov.co buzon.dtao@parquesnacionales.gov.co buzon.dtan@parquesnacionales.gov.co
СНАТ	http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/ es/servicio-al-ciudadano/chat-de- informacion-al-ciudadano/
VENTANILLA ÚNICA	http://vu.parquesnacionales.gov.co/

REDES SOCIALES

Parques Nacionales cuenta con las siguientes redes sociales:



@ParquesColombia



Parques Naturales de Colombia



USO DE CANALES DE ATENCIÓN



9. CONCLUSIONES

 A raíz del ejercicio que se ha aplicado a través de los diferentes canales de atención y participación por parte de los ciudadanos, usuarios e interesados desde su puesta en marcha, se procura la actualización de políticas, procedimientos e implementación de nuevas tecnologías, de tal forma que cualquier trámite o servicio requerido por los ciudadanos pueda ser satisfecho de la mejor forma posible y accesible a cualquiera.

No obstante, era imperativo la ejecución de un ejercicio que determinará el impacto que estas herramientas han tenido, el nivel de usabilidad por parte de los usuarios y de paso interpretar cuales son los intereses y beneficios buscados, con el fin de fortalecer la oferta institucional y los canales de atención. Con los resultados de este ejercicio de caracterización se pretende adecuar la implementación de los espacios de atención y participación, y de los trámites y servicios con los que actualmente contamos y establecer una estrategia de mejora a los mismos.

- Uso adecuadamente la información recolectada para focalizar la implementación de nuevas tecnologías y canales de atención, identificando la necesidad de establecer nuevos espacios de participación en los que pueda intervenir la ciudadanía, y adecuar los trámites y servicios de Parques Nacionales de acuerdo a la necesidad de los usuarios.
- Generar adecuación de los procesos y procedimientos de los trámites y servicios buscando satisfacer a la ciudadanía, para dar cumplimiento a los objetivos misionales de la entidad, garantizando el respeto de los derechos de los ciudadanos, y el cumplimiento de las políticas y lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional.
- Identificación de objetivos claros y con un análisis estratégico de la información, la oferta institucional irá encaminada a satisfacer las necesidades evidenciadas del ejercicio. Para el caso de los usuarios identificados, conocemos el rango de edad, lugar de origen, e intereses, que nos permiten fortalecer y adecuar los servicios de la entidad a sus necesidades. De esta forma, el lenguaje a utilizar, los medios empleados, y la dinámica a tratar se convierte en obvia y sencilla.

10. PUBLICACIÓN

El documento será socializado en la página web de la entidad, y reportado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios de los tres niveles de gestión, de forma que se facilite y mejore la toma de decisiones y el diseño de intervenciones. Esta divulgación también se realizará internamente a través de la Intranet.

Adicionalmente, con el propósito de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la administración pública, y en concordancia con la Ley 1712 de 2014, se publicará la información sobre los resultados de este ejercicio de caracterización de forma tal que puedan servir como insumo para el público en general y para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los ciudadanos y grupos de interés de Parques Nacionales Naturales de Colombia

Esta publicación se realizará a través de la página web de la entidad, en el link http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios-de-los-tramites-ambientales-recibidos-en-parques-nacionales-naturales-de-colombia/

Para que la información personal aquí utilizada no sea susceptible de uso por parte de terceros sin contar con autorización previa, expresa y libre del titular, este ejercicio de caracterización fue desarrollado con información que hace parte del archivo del Grupo de Procesos Corporativos, Grupo de Comunicaciones y Evaluación Ambiental y Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, de forma no se dieron datos exactos sino que se manejó de forma porcentual de acuerdo a los datos obtenidos durante la recolección de la información.