

20244701462721

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20244701462721

Fecha: 09-07-2024

Código de dependencia 470  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá, D.C., 09-07-2024

Señor  
ANONIMO

**ASUNTO:** RESPUESTA Radicado N. 20244700072842 Queja por el mal servicio de los canales de atención

Respetado señor(a) Anónimo

En atención a su queja y en lo referente a su molestia por no haberse podido comunicar a la entidad el día lunes 24 de junio del presente año ofrezco mis disculpas por el inconveniente presentado, y le informo que ya se tomaron las medidas correctivas del caso.

En relación a su presencia el día 25 de junio de 2024 en las instalaciones de parques Nacionales, y su queja "**siendo la 1:20 de la tarde no encuentro a ningún funcionario para que pueda atender mi solicitud, por más de 15 minutos estuve esperando, pero ninguno apareció,**" le informo que una vez revisados los sistemas de video de la entidad, no se evidencia que en el horario mencionado por usted, haya habido presencia de visitantes o personas ajenas a la entidad en ninguno de los cubículos de atención al ciudadano. Se le informa que atención al ciudadano, no solo se presta en la sala principal, sino también con el personal que está en el cubículo de vidrio, en el cual se observa la presencia de funcionarios durante el tiempo en mención

#### CANALES Y HORARIOS DE ATENCION

**Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 am – 5:00 pm

**Dirección:** Calle 74 no 11 – 81 Bogotá

**Canales Telefónicos:** +57 (601) 3532400 Ext. 3011 – 3012 – 3015

**Cel.** +57 3229471031

**Línea gratuita nacional:** 018000129722

**WhatsApp:** +57 3229471031

---

#### Parques Nacionales Naturales de Colombia

Nombre Dependencia – Grupo – Área - Territorial

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 129722

**Correo electrónico**

[correspondencia.central@parquesnacionales.gov.co](mailto:correspondencia.central@parquesnacionales.gov.co)

**Correo institucional:** [atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co](mailto:atencion.usuario@parquesnacionales.gov.co)

**Correo de notificaciones**

**Judiciales:** [notificaciones.judiciales@parquesnacionales.gov.co](mailto:notificaciones.judiciales@parquesnacionales.gov.co)

**Denunciar actos de corrupción:** [soytransparente@parquesnacionales.gov.co](mailto:soytransparente@parquesnacionales.gov.co)

**Página Web:** <https://www.parquesnacionales.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

[Ingrese a nuestro chat dando clic aquí](#)

Cordial saludo

**LILA CONCEPCIÓN ZABARAIN GUERRA**  
**Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano**

**Elaboró:**

César Augusto Cruz  
Profesional Esp.  
Grupo de Atención al  
Ciudadano

**Revisó:**

Lila Concepción Zabarain  
**Coordinadora Grupo de  
Atención al Ciudadano**

**Aprobó:**

Lila Concepción Zabarain  
**Coordinadora Grupo de  
Atención al Ciudadano**