PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

INFORME DE ANÁLISIS DE NECESIDADES

OPERACIÓN ESTADÍSTICA

"ÁREAS PROTEGIDAS INTEGRANTES DEL SINAP INSCRITAS EN EL RUNAP"

I SEMESTRE AÑO 2021

Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Contenido

1 OBJETIVOS 3
1.1 Objetivo General. 3
1.2 Objetivos Específicos. 3
2 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS. 4
3 MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE NECESIDADES DE LAS PARTES INTERASADAS. 4
4 EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERES (USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS) 5
4.1 RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (USUARIOS INTERNOS) 5
4.2 RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN (USUARIOS EN GENERAL) 12
5 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE NECESIDADES 17
5.1 NECESIDADES IDENTIFICADAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN. 17
5.2 NECESIDADES IDENTIFICADAS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN. 18
5.3 NECESIDADES IDENTIFICADAS POR PQRS RELACIONADAS CON EL RUNAP. 20
5.3.1 USUARIOS INTERNOS 20
5.3.2 USUARIOS EXTERNOS 21
5.4 NECESIDADES IDENTIFICADAS POR CORREOS ELECTRÓNICOS ENVIADOS A RUNAP. 24
6 ANÁLISIS DE NECESIDADES SATISFECHAS Y PRIORIZADAS 25
7 CONCLUSIONES 26
8 RECOMENDACIONES 27

INTRODUCCIÓN

El decreto 2372 del 2010, compilado en el Decreto Único del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible No. 1076 del 2015, define área protegida como "área definida geográficamente que haya sido designada, regulada y administrada a fin de alcanzar objetivos específicos de conservación". Estas áreas protegidas son una parte esencial del Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SINAP y responden en su designación, regulación y administración al cumplimiento de sus objetivos específicos de conservación, amparados en los objetivos definidos en el art. 2.2.2.1.1.6 del decreto 1076 del 2015 y/o el marco conceptual del Sistema Nacional de Áreas Protegidas con visión 2030. Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC, como Entidad responsable de coordinar el SINAP y administrar el Registro Único Nacional de las Áreas Protegidas -RUNAP, inició desde el año 2019 el aprestamiento para la implementación de la NTC PE1000 para la Operación Estadística denominada "Áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP[1]", la cual tiene por objetivo administra la información de las áreas protegidas inscritas en el RUNAP con el fin de producir y difundir información estadística de calidad.

Por lo anterior, la fase 1 del proceso estadístico establece la obligatoriedad de realizar un análisis descriptivo de necesidades de información de los usuarios (internos y/o externos) que nos permita identificar nuevas necesidades de información que puedan ser cubiertas por esta operación estadística. Para este ejercicio se tuvo como insumo principal las encuestas de satisfacción y percepción diligenciadas por los usuarios, PQRS relacionados con el RUNAP, y comunicaciones recibidas al correo electrónico runap@parquesnacionales.gov.co durante el primer semestre del año 2021. Adicionalmente se tuvo como guías el procedimiento de análisis de necesidades – Operación Estadística DE_PR_11, el documento casos de implementación del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas – DANE y la caracterización de usuarios realizada a esta operación estadística.

1 OBJETIVOS

1.1 Objetivo General.

- Realizar la identificación y priorización de necesidades, a través de los mecanismos de recolección destinados por parte de la entidad para este fin.

1.2 Objetivos Específicos.

- Evaluar el nivel de satisfacción y percepción de grupos de interés de la Operación Estadística "*Áreas Protegidas Integrantes Del SINAP Inscritas en el RUNAP*"
- Recolectar necesidades a través de los diferentes mecanismos establecidos para este fin.
- Identificar necesidades de información para la operación estadística denominada "*Áreas Protegidas Integrantes Del SINAP Inscritas en el RUNAP*"
- Identificar necesidades a priorizar que pueden ser cubiertas por la Operación Estadística.

[1] El RUNAP es el Registro Único Nacional de Áreas Protegidas, creado en el decreto 2372 del 2010 y que permite contar con la información de las áreas protegidas del SINAP que allí se registren por las entidades ambientales competentes en este tema.

2 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.

Con el fin de implementar los mecanismos de recolección de necesidades adecuados para la Operación Estadística "Áreas Protegidas Integrantes Del SINAP Inscritas en el RUNAP", se realizó una caracterización de usuarios siguiendo las guías del Departamento Nacional de Planeación y del Ministerio de las Tecnologías de la información y las telecomunicaciones – MINTIC el cual fue plasmado en el documento Caracterización de Usuarios de la Operación Estadística de Áreas Protegidas Integrantes del SINAP Inscritas en el RUNAP. El resultado de esta caracterización fue la clasificación de los usuarios en dos grupos, usuarios internos (aquellos que generan la información, hacen parte de la operación estadística) y usuarios externos (aquellos que hacen uso de la información que genera el proceso estadístico).

3 MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE NECESIDADES DE LAS PARTES INTERASADAS.

Parques Nacionales Naturales de Colombia dispone de los siguientes mecanismos de recolección de necesidades de las partes interesadas (usuarios internos y externos de la Operación Estadística):

a) **Encuesta de satisfacción** ubicada al interior del aplicativo RUNAP dirigida a los usuarios internos (entidades ambientales competentes que hacen uso de la plataforma para ingresar y documentar los registros en el aplicativo RUNAP de las áreas protegidas integrantes del SINAP). Esta encuesta está construida de manera virtual usando la aplicación GOOGLE FORMS, administrada a través del correo runap@parquesnacionales.gov.co donde se recopilan y consolidan el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción para su posterior descarga y análisis. Esta encuesta que fue divulgada a las autoridades ambientales competentes a través del correo electrónico y en las capacitaciones realizadas en el mes de julio del año 2020 y en agosto y septiembre del 2021, la misma puede visualizarse en el anexo 1 de este documento y la base de datos que recopila la información del diligenciamiento puede visualizarse en formato xlsx en el anexo 4 de este documento, previa autorización solicitada a PNNC.

b) **Encuesta de percepción** dirigida a todos los usuarios externos que hacen uso de la información difundida por la operación estadística a través del sitio web del RUNAP. La encuesta fue construida de manera virtual usando la aplicación de GOOGLE FORMS, administrada a través del correo runap@parquesnacionales.gov.co donde se recopilan y consolidan el diligenciamiento de la encuesta de percepción para su posterior descarga y análisis. Esta encuesta es divulgada a través de las redes sociales de PNNC, de la página institucional e intranet. Permanece accesible desde finales del mes de mayo de 2020 y puede visualizarse en el anexo 2 de este documento, así mismo la base de datos que recopila esta información puede visualizarse en formato xlsx en el anexo 5 de este documento, previa autorización solicitada a PNNC.

c) **Comunicaciones a través del correo institucional del RUNAP** runap@parquesnacionales.gov.co, el cual se encuentra publicado en la sección con la información de contacto en el sitio web del RUNAP (https://runap.parquesnacionales.gov.co/) y en las encuestas mencionadas anteriormente. Los correos electrónicos de la entidad son un medio eficaz, reglamentado por la ley 2080 de 2021, que nos permite identificar necesidades puntuales de usuarios internos y externos. Cabe aclarar que ciertas solicitudes de información recibidas por este medio son gestionadas a través de la plataforma ORFEO, dependiendo de la naturaleza de la solicitud.

d) **PQRS** recibidos mediante el gestor documental de la entidad o plataforma ORFEO relacionadas con solicitudes de información del RUNAP, los cuales cumplen con el procedimiento de Tramites de Derecho de Petición (Quejas, Reclamos y Solicitudes) con código SC_PR_02, versión 9.

e) **Reuniones y/o jornadas de trabajo concertadas** entre PNNC y usuarios internos con el fin de aclarar, solicitar o dar a conocer información relacionada con el RUNAP y la operación estadística.

Se aclara que para este informe no se contó con necesidades de información recibidas por medio de reuniones concertadas entre PNNC y usuarios internos.

4 EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERES (USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS)

Con el propósito de cuantificar los resultados que derivaron de las encuestas de satisfacción y de percepción, se tuvo en cuenta la siguiente escala, en concordancia con los dispuesto en cada una de las encuestas.

Tabla 1.Criterios cuantitativos de evaluación.

Criterio Cualitativo	***Criterio Cuantitativo***
Excelente	5
Bueno	4
Aceptable	3
Regular	2
Malo	1

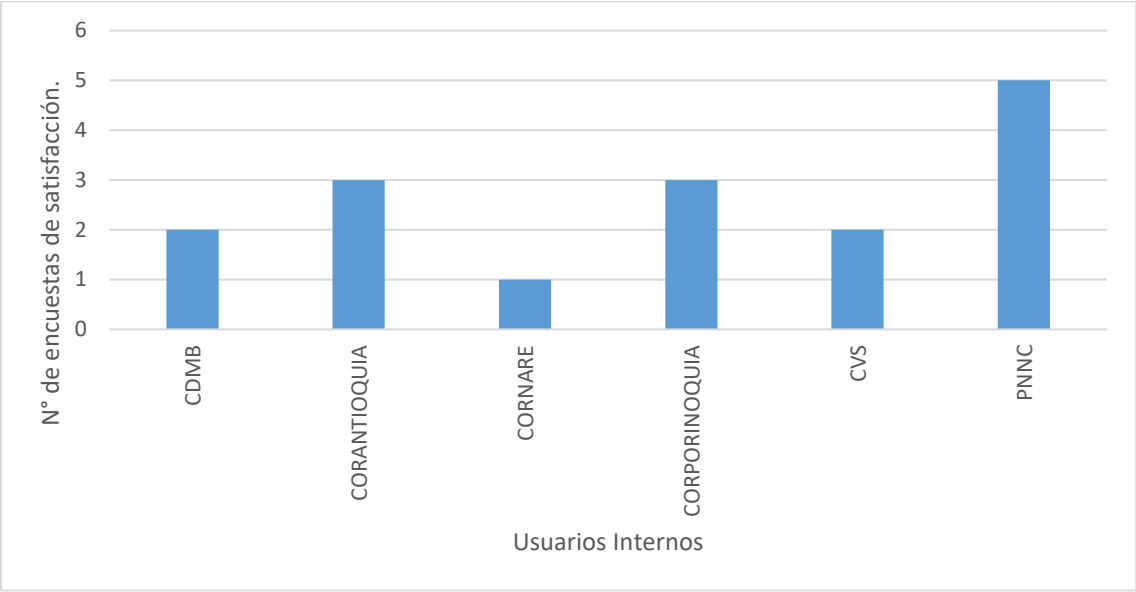
A continuación, se presentan los resultados de cada una de las preguntas de las dos encuestas que fueron calificadas por los diferentes usuarios.

4.1 RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (USUARIOS INTERNOS)

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción diligenciadas por los usuarios del RUNAP (Autoridades Ambientales Competentes), para la cual se obtuvieron 16 encuestas diligenciadas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del año 2021.

Las encuestas han sido diligenciadas en su mayoría por Corporaciones Autónomas Regionales, destacándose CORPORINOQUIA (Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía) y CORANTIOQUIA (Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia) con 3 encuestas diligenciadas y las Corporaciones de la CDMB (Corporación Autónoma Regional de la Meseta de Bucaramanga) y CVS (Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge.) con 2 encuestas, cada una. Adicionalmente se observan 5 encuestas diligenciadas por Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC y una encuesta diligenciada por CORNARE (Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare) tal y como se puede observar en la Figura 1.

Figura 1. Encuestas de Satisfacción - Usuarios Internos.



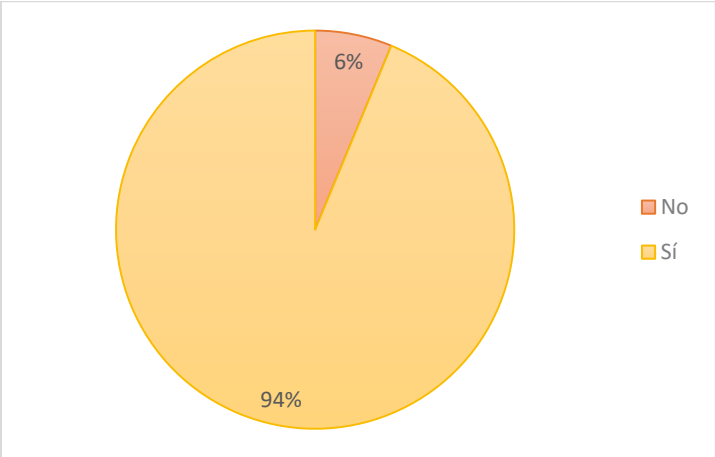
Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

A continuación, se realiza una descripción gráfica por cada una de las 10 preguntas de la encuesta de satisfacción, que fueron diligenciadas por usuarios internos de la operación estadística.

- **Pregunta 1:** *¿Conoce y ha consultado el manual para la inscripción de las áreas protegidas en el RUNAP?,*

  En la figura 2 se puede observar que el 94 % de los usuarios conocen el manual de usuario documentador el cual es utilizado para la inscripción de áreas protegidas en el RUNAP.

Figura 2. ¿Conoce y ha consultado el manual para la inscripción de las áreas protegidas en el RUNAP?

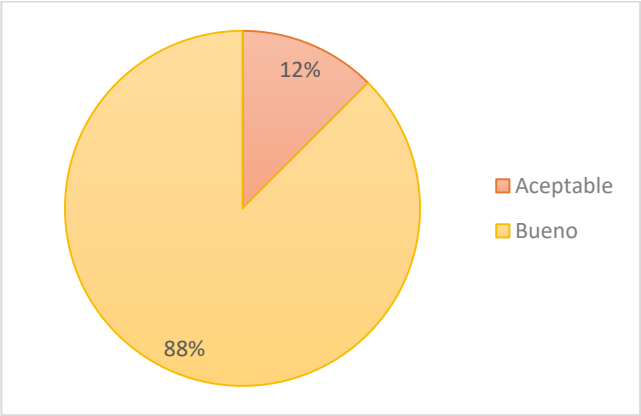


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **Pregunta 2:** *¿Qué tan coherente y pertinente es el manual del RUNAP para realizar la inscripción de áreas protegidas del SINAP en el RUNAP?*

  En la figura 3 se puede observar que el 88 % de los encuestados contestaron que la coherencia y pertinencia del manual de usuario documentador del RUNAP es buena y el restante 12% de los encuestados lo cualificaron como aceptable. No se recibieron cualificaciones excelentes, regulares y malas.

Figura 3. ¿Qué tan coherente y pertinente es el manual del RUNAP para realizar la inscripción de áreas protegidas del SINAP en el RUNAP?

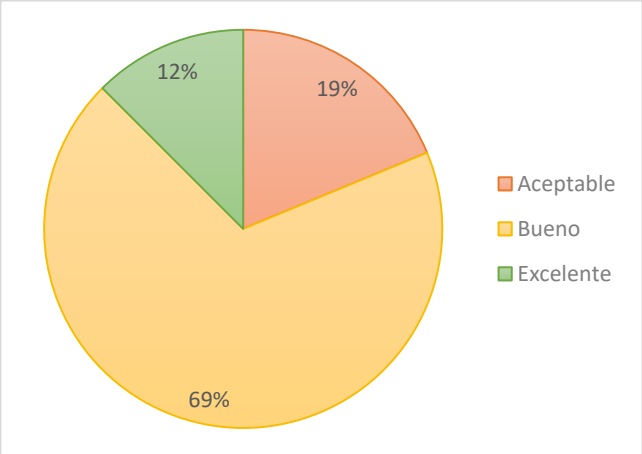


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **Pregunta 3:** *¿Califique la accesibilidad, estabilidad y fluidez del RUNAP a la hora de realizar la inscripción de un área protegida mediante el Cargue del acto administrativo?*

  La figura 4 indica que el 12% de los encuestados consideraron que la fluidez del RUNAP es excelente, y un 69 % lo calificó como bueno, mientras que el restante 19 % lo calificó como aceptable. No se recibieron calificaciones regulares o malas.

Figura 4. ¿Califique la accesibilidad, estabilidad y fluidez del RUNAP a la hora de realizar la inscripción de un área protegida mediante el Cargue del acto administrativo?,.

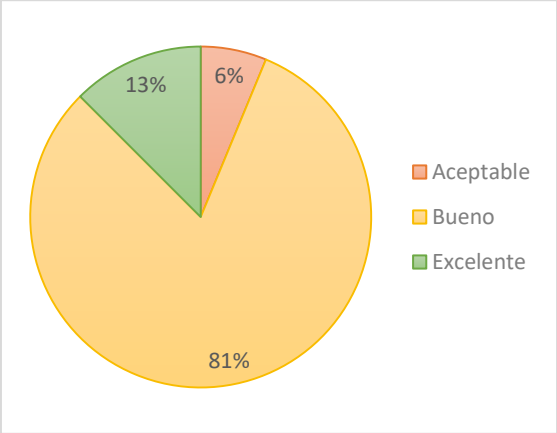


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **Pregunta 4:** *¿Califique la accesibilidad, estabilidad y fluidez del RUNAP a la hora de realizar la inscripción de un área protegida mediante el diligenciamiento de los formularios?*

  En la figura 5 se puede observar que el 81% de los encuestados definieron la accesibilidad, estabilidad y fluidez del aplicativo RUNAP como buena y un 13 % lo calificó como excelente, solamente el 6% de los encuestados declararon que el documento es aceptable. No se recibieron calificaciones regulares o malas.

Figura 5. ¿Califique la accesibilidad, estabilidad y fluidez del RUNAP a la hora de realizar la inscripción de un área protegida mediante el diligenciamiento de los formularios?

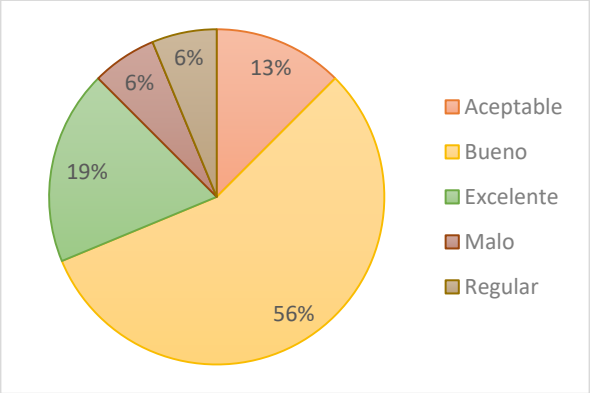


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **Pregunta 5:** ¿Califique la accesibilidad, estabilidad y fluidez del RUNAP a la hora de realizar la inscripción de un área protegida mediante el cargue de la información cartográfica?

  En la figura 6 se puede observar que el 56 % de los encuestados calificaron buena la estabilidad, accesibilidad y fluidez del aplicativo RUNAP al cargar información cartográfica y el 19 % lo calificó como excelente. También se recibieron calificaciones aceptables por el 13% de los encuestados y un 12% calificó la plataforma frente a los criterios mencionados anteriormente como regulares y malas.

Figura 6. ¿Califique la accesibilidad, estabilidad y fluidez del RUNAP a la hora de realizar la inscripción de un área protegida mediante el Cargue de la información cartográfica?

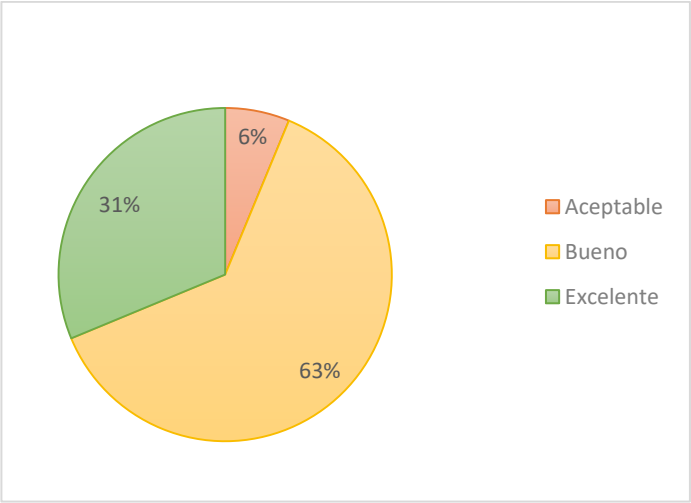


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **Pregunta 6:** *¿Califique la respuesta a sus requerimientos de soporte?*

El 63% de los encuestados calificaron la respuesta a requerimientos de soporte como buena y el 31% de los encuestados como excelente. Solamente se recibió una calificación aceptable por parte del 6% de los encuestados. No se recibieron calificaciones regulares o malas.

Figura 7. ¿Califique la respuesta a sus requerimientos de soporte?

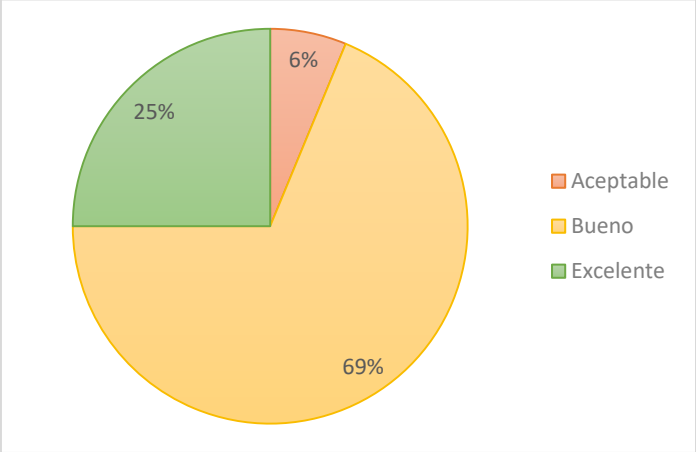


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **Pregunta 7:** *¿La información difundida en el RUNAP es Fácil de entender?*

En la figura 8 se puede observar que el 69% de los encuestados calificaron como buena la facilidad para entender la información difundida por el sitio web del RUNAP y el 25 % de los encuestados la calificaron como excelente. Únicamente el 6% de los encuestados calificaron como aceptable la facilidad de entender la información difundida. No se recibieron calificaciones regulares o malas.

Figura 8. ¿La información difundida en el RUNAP es Fácil de entender?

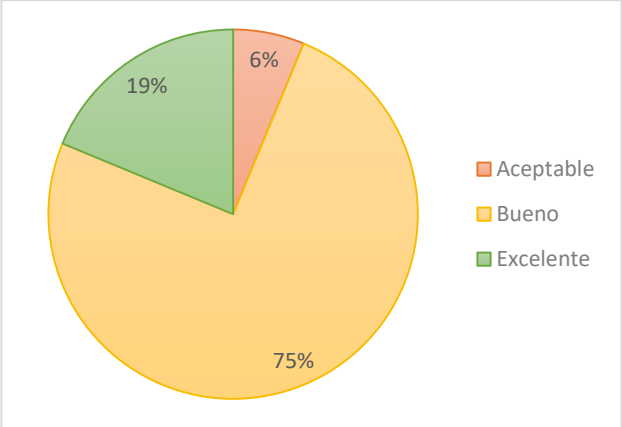


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **Pregunta 8**: *¿La información difundida en el RUNAP es Fácil de utilizar y analizar?*

En la figura 9 se puede observar que el 75% de los encuestados calificaron como buena la facilidad de utilizar y analizar la información difundida, mientras que el 19% la calificó como excelente. Únicamente el 6% calificó como aceptable la facilidad de utilizar y entender esta información. No se recibieron calificaciones regulares o malas.

Figura 9. ¿La información difundida en el RUNAP es Fácil de utilizar y analizar?

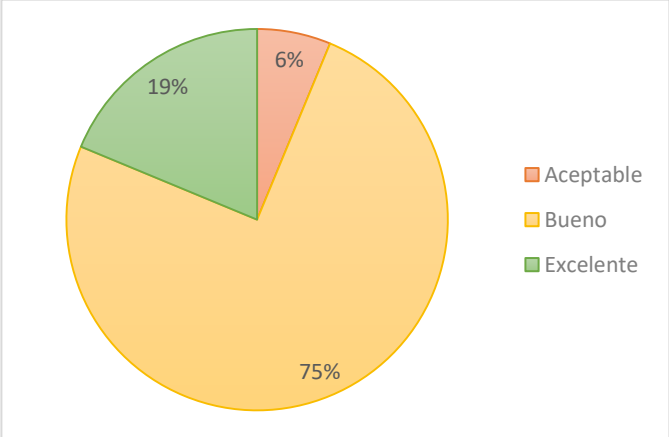


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **Pregunta 9**: *¿La información difundida en el RUNAP es oportuna?*

En la figura 10 se puede observar que el 75% de los encuestados calificaron como buena la pertinencia de la información difundida y el 19% lo calificó como excelente. Solo el 6% calificó la pertinencia de la información como aceptable. No se presentaron calificaciones regulares o malas.

Figura 10. La información es oportuna

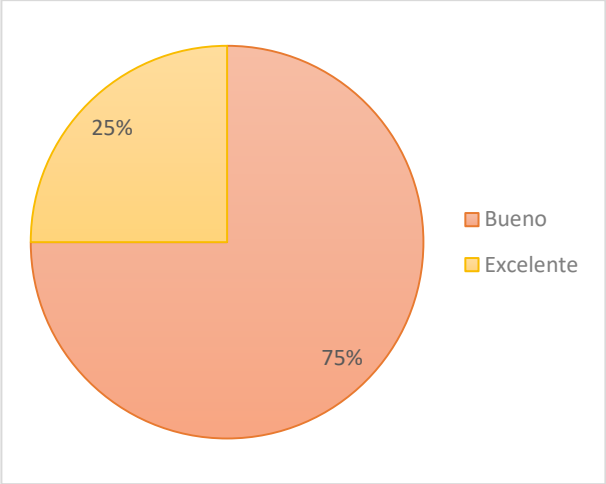


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **Pregunta 10**: *¿La información difundida en el RUNAP es útil para la toma de decisiones de la Autoridad Ambiental?*

  En la figura 11 se puede observar que el 75% de los encuestados calificaron que la información difundida para la toma de decisiones es buena y el restante 25% de los encuestados la calificó como excelente. No se recibieron calificaciones aceptables, regulares o malas.

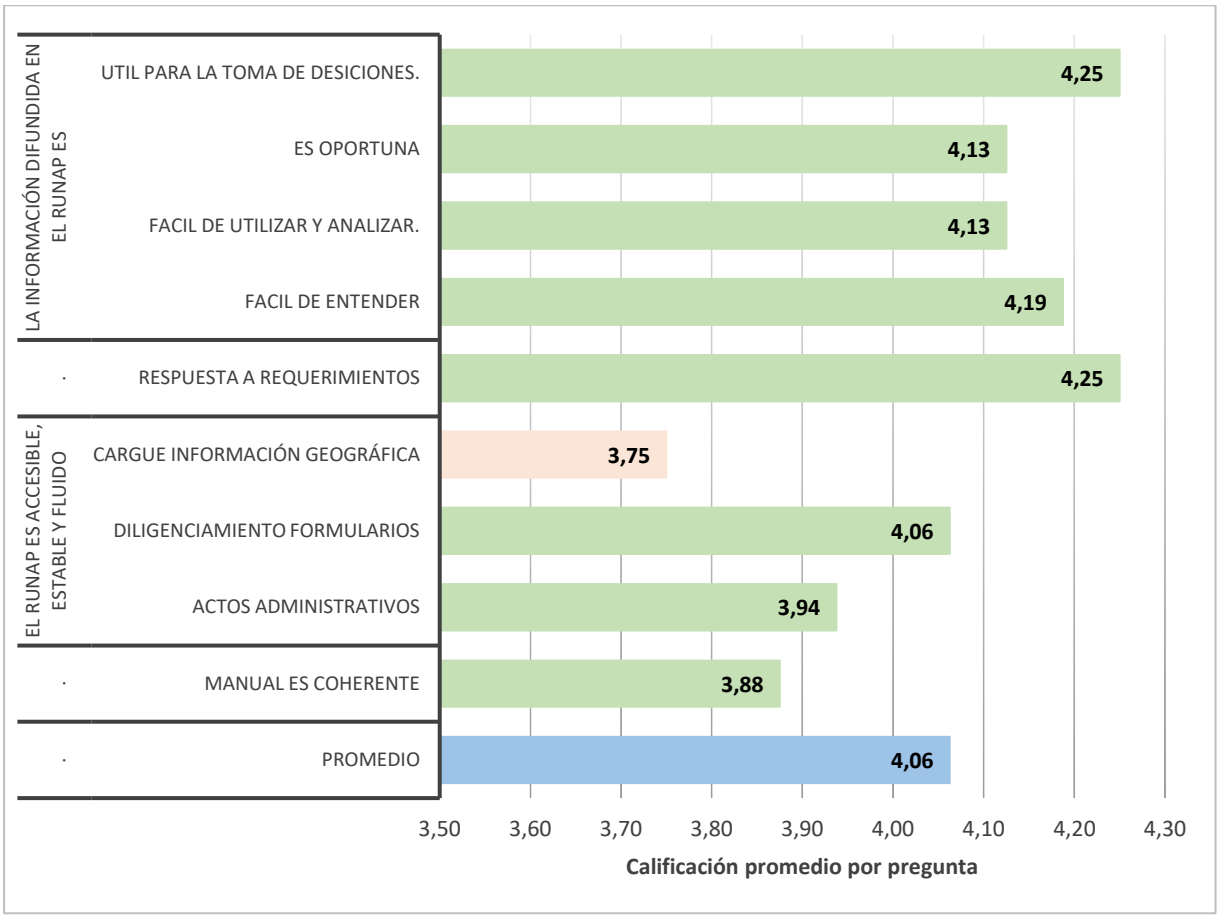
Figura 11. ¿La información difundida en el RUNAP es útil para la toma de decisiones de la Autoridad Ambiental?



Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

En la gráfica 12 se consolidó un promedio de calificación por cada una de las preguntas realizadas en las encuestas y adicionalmente un promedio general, tomando como base los criterios de evaluación establecidos al principio del documento. En esta gráfica podemos evidenciar que las calificaciones promedio por cada una de las preguntas estuvieron en un valor de 4,06 (visualizado en color azul), lo cual está considerado como bueno y permite concluir que la satisfacción de los usuarios internos es buena frente a la coherencia del manual documentador RUNAP, respuesta a requerimientos y la información difundida a través del sitio web del RUNAP. Sin embargo, la pregunta relacionada con el cargue de información geográfica en el aplicativo RUNAP visualizada en color rojo claro presentó un valor de 3,75, lo cual nos permite inferir que se presentan ciertas dificultades en este tópico.

Figura 12. Consolidación calificaciones promedio - encuesta de satisfacción.



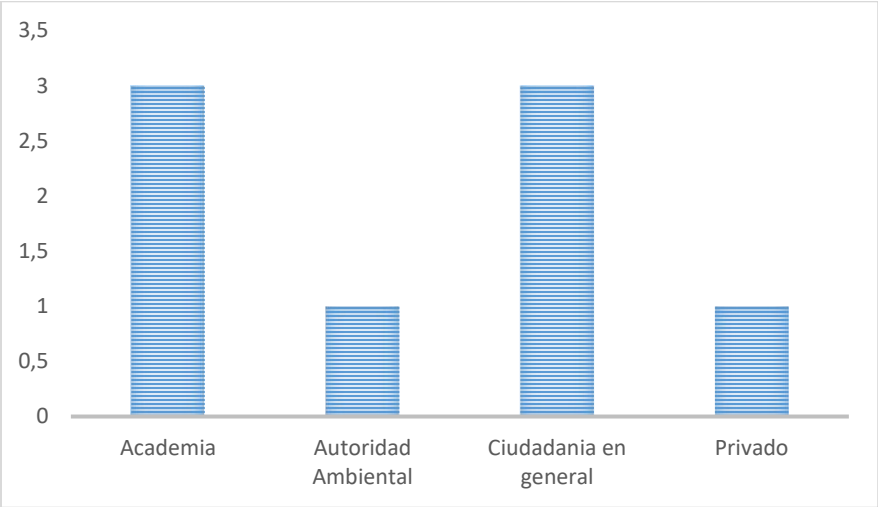
Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

4.2 RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN (USUARIOS EN GENERAL)

A continuación, se presentan los resultados por cada una de las preguntas de la encuesta de percepción diligenciada por los usuarios Externos, para la cual se obtuvieron 8 encuestas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del año 2021.

Se realizó una clasificación por tipo de entidad con el fin de facilitar la identificación de los usuarios de la información estadística difundida por PNNC. El mayor número de encuestas diligenciadas (3) provienen de la academia y la ciudadanía en general respectivamente. También se evidencia la búsqueda de información por parte de las Autoridades Ambientales y el Sector privado, como se puede observar en la figura 14.

Figura 13. Usuarios Externos.



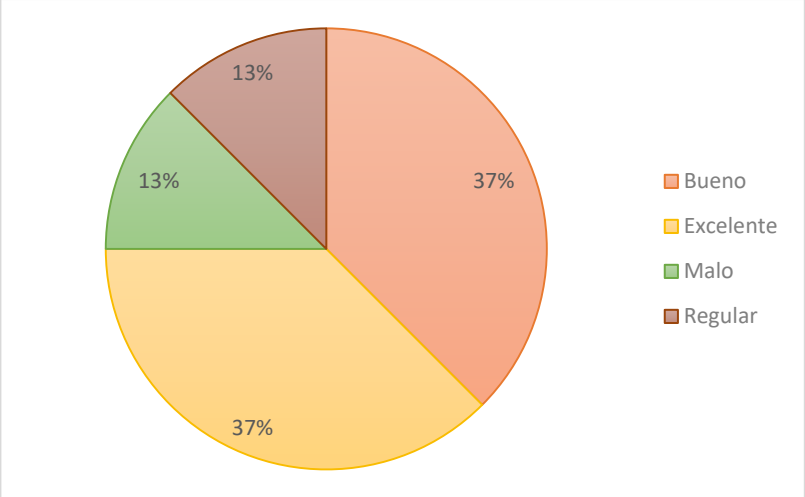
Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

A continuación, se describen gráficamente las 6 preguntas calificadas por los usuarios que la diligenciaron la encuesta de percepción durante el periodo de estudio.

- **Pregunta 1:** *¿La información consultada en el RUNAP fue útil?*

  En la figura 15 se puede observar que el 37% de los encuestados calificaron como excelente la utilidad de la información consultada y el mismo porcentaje de encuestados lo calificó como buena. Solamente el 13% de los encuestados calificaron la utilidad de la información como regular y otro 13 % como mala. No se recibieron calificaciones aceptables.

Figura 14. ¿La información consultada en el RUNAP fue útil?

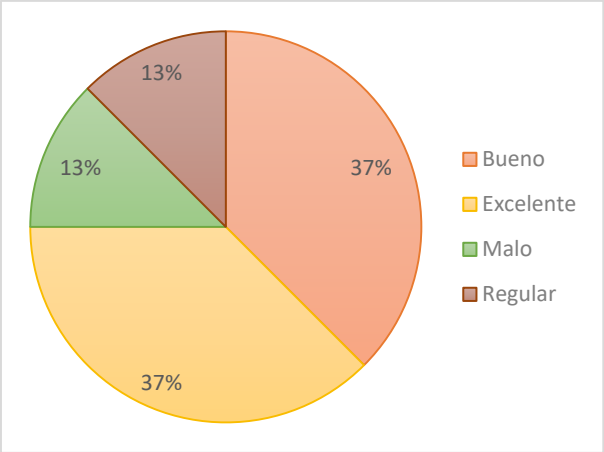


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

- **Pregunta 2:** *¿La información consultada en el RUNAP fue oportuna?*

  Al igual que la pregunta 1, el 37% de los encuestados calificaron como excelente lo oportuno de la información difundida por el sitio web del RUNAP y otro 37% lo calificó como bueno. El 26% de los encuestados calificaron lo oportuno de la información como regular y mala en porcentajes iguales (13%). No se recibieron calificaciones aceptables como se puede observar en la figura 16.

Figura 15. ¿La información consultada en el RUNAP fue oportuna?

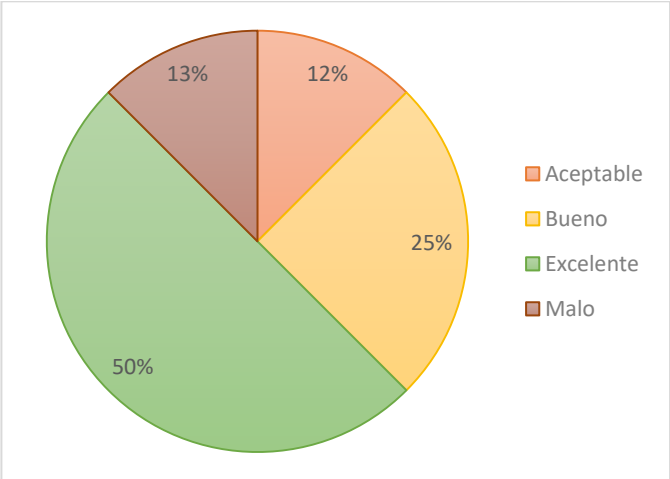


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

- **Pregunta 3:** *¿La información consultada en el RUNAP fue entendible?*

  En la figura 17 se puede observar que la mayor proporción de calificaciones de los encuestados (50%) consideraron como excelente lo entendible de la información difundida. Otro 25% de los encuestados consideraron este tópico como bueno, mientras que un 12% de los encuestados marcaron una calificación aceptable y el 13% consideraron que la información no era entendible. No se recibió calificación regular.

Figura 16. La información es entendible.

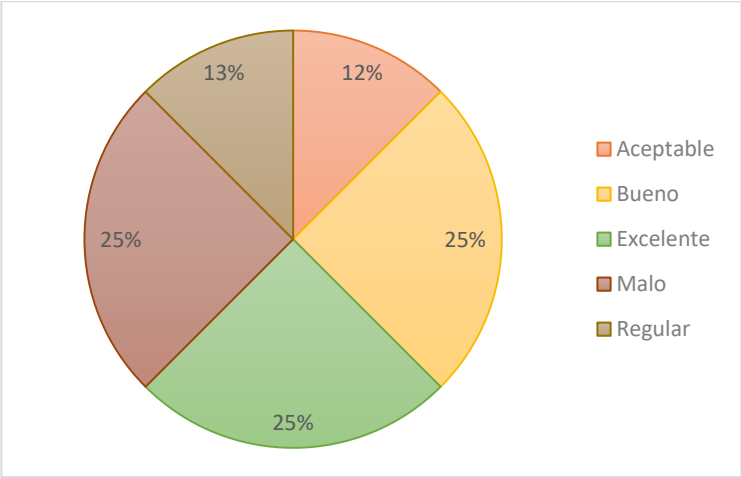


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

- **Pregunta 4:** *¿La información consultada en el RUNAP fue accesible?*

  En la figura 18 se puede observar que el 25% de los encuestados consideraron que el acceso a la información es excelente, otro 25% como buena y otro 2% como mala. El 12% lo considero aceptable y el restante 13% como regular.

Figura 17. La información es accesible

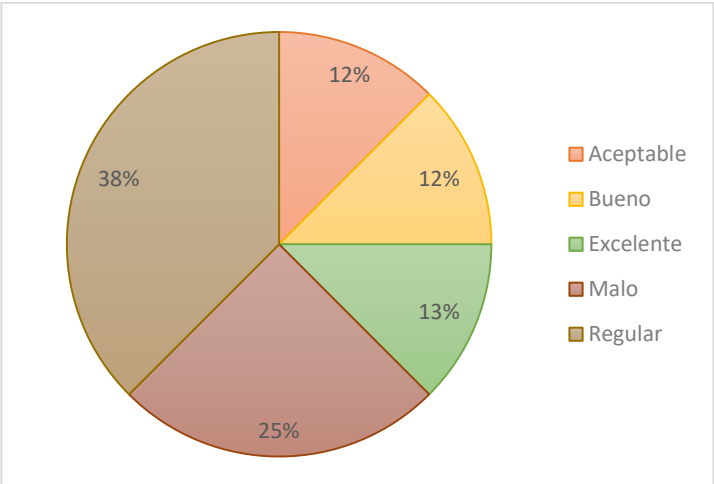


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

- **Pregunta 5:** *¿La información consultada en el RUNAP fue de fácil ubicación?*

  En la figura 19 se puede observar que el 38% de los encuestados calificaron como regular la facilidad de ubicar la información y el 25% registraron una calificación mala, mientras que el 12% de los encuestados consideraron que la facilidad de ubicar la información era aceptable. Solamente el 13% de los encuestados consideraron que la ubicación era excelente y otro 12% como buena.

Figura 18. La información fue de fácil ubicación.

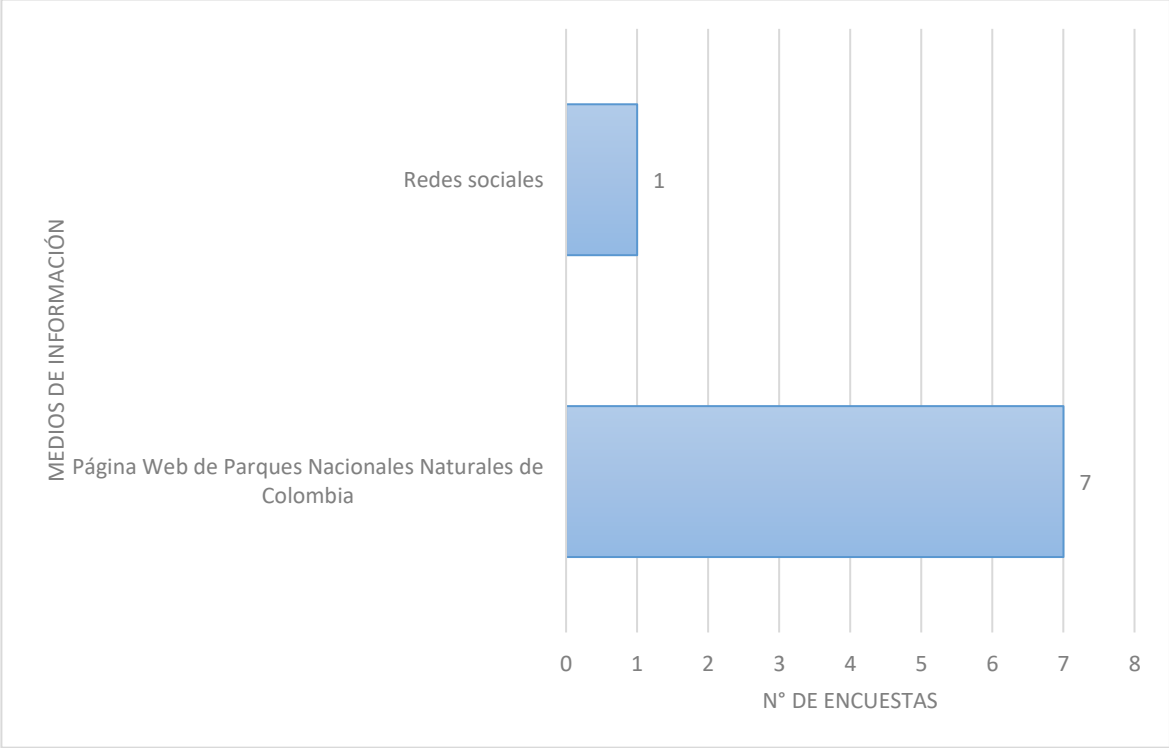


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

- **Pregunta 6:** ¿Cómo se enteró del RUNAP?

  En la figura 20 se puede observar que 7 de los encuestados informaron que conocieron el sitio web del RUNAP a través de la página web de Parques Nacionales Naturales de Colombia, mientras que solamente un encuestado reportó que conocieron el sitio web del RUNAP a través de redes sociales.

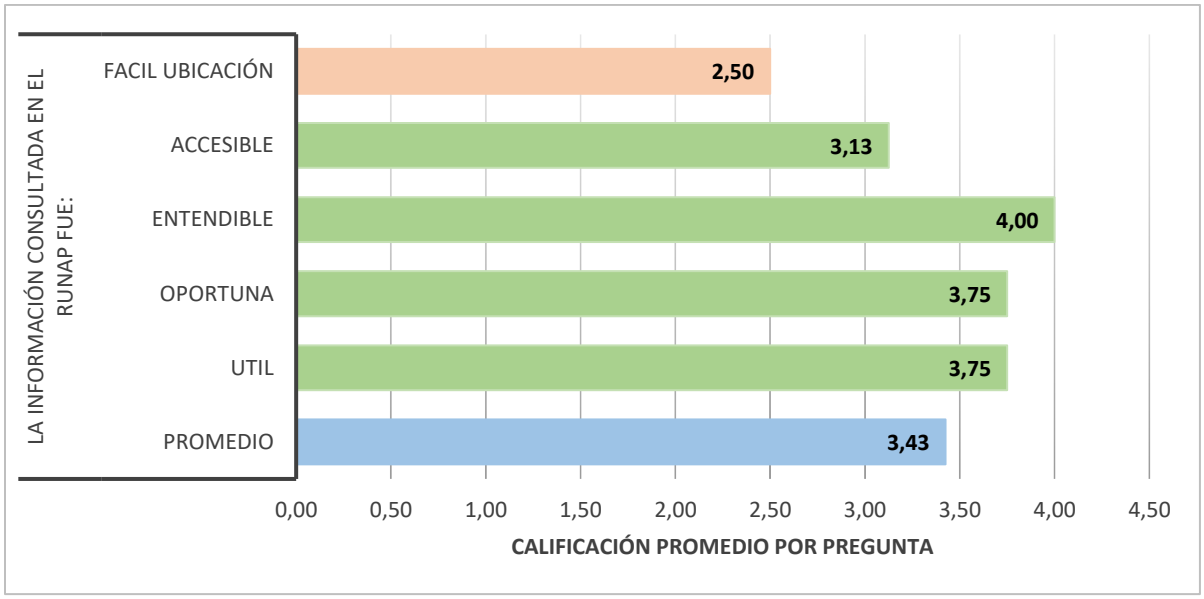
Figura 19. Como se enteró del RUNAP



Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

En la gráfica 21 se consolidó un promedio de calificación por cada una de las preguntas realizadas en la encuesta de percepción y adicionalmente un promedio general (visualizadas en color azul), tomando como base los criterios de evaluación establecidos al principio de este documento. En esta gráfica se puede evidenciar que las calificaciones promedio por cada una de las preguntas estuvieron por debajo de 4 exceptuando la pregunta 3 (La información consultada en el sitio web del RUNAP fue Entendible), permitiendo concluir que la satisfacción de los usuarios externos es aceptable. La calificación más baja se obtuvo para la pregunta 1 (la información es fácil de ubicar) con un valor promedio de 2.50, el cual es una alarma de la dificultada que tienen los usuarios en ubicar la información.

Figura 20. Consolidación Calificaciones encuestas de percepción.



Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

5 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE NECESIDADES

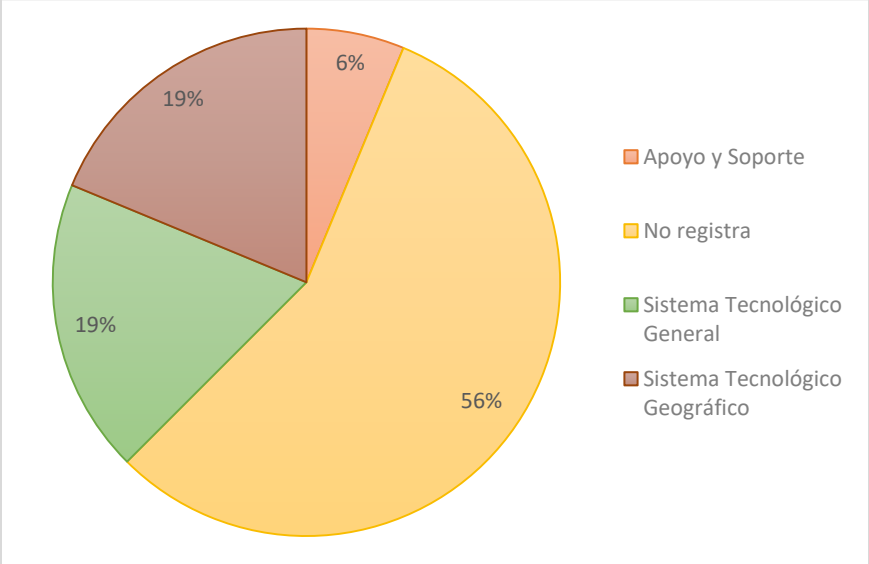
5.1 NECESIDADES IDENTIFICADAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

En la última pregunta de la encuesta de satisfacción *¿Aspectos que considere por mejorar?,* se admite una respuesta abierta, la cual permite que el usuario se exprese libremente, y nos comunique en sus propias palabras la necesidad de información requerida. Los resultados fueron clasificadas según las siguientes tipologías:

- **Sistema Tecnológico General:** Necesidades relacionadas con modificaciones en la plataforma en general.
- **Sistema Tecnológico Información Geográfica:** Necesidades relacionadas con modificaciones en la plataforma, especialmente con la temática geográfica.
- **Apoyo y Soporte:** Necesidades relacionadas con los diferentes apoyos que la entidad puede brindar.
- **No Registra:** No registró ningún tipo de necesidad.

De las 16 encuestas diligenciadas, el 56% de los encuestados no registraron mejoras del aplicativo RUNAP, mientras que el 19% sugirió mejoras en el sistema en general, y otro 19% de los encuestados fueron más específico y solicitaron mejoras en el sistema tecnológico geográfico. En cuanto al 6% de los encuestados, realizaron sugerencias relacionadas con el apoyo y soporte que desde PNNC se brinda para el cargue de información.

Figura 21. Aspectos que considere por mejorar – Encuesta de Satisfacción



Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

A continuación, se relacionan aquellas necesidades identificadas las cuales fueron clasificadas según la tipología descrita previamente, tal y como fueron redactadas por el usuario interno.

Apoyo y Soporte

- *Mas soporte para la carga de documentos, específicamente los planes de manejo ambiental*

Sistema Tecnológico General.

- *Cargue de los documentos soportes*
- *Considero que se debe realizar una revisión diaria con el objetivo de identificar fallas en el sistema*
- *Todavía presenta inconvenientes al cargar la información en la plataforma e informa que se debe comunicar con el administrador.*

Sistema Tecnológico Información Geográfica.

- *Se presentan dificultades cargando la información geográfica.*
- *Mas flexibilidad en el cargue del shape.*
- *Siempre presenta mucho inconveniente en el cargue de la información cartográfica.*

5.2 NECESIDADES IDENTIFICADAS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.

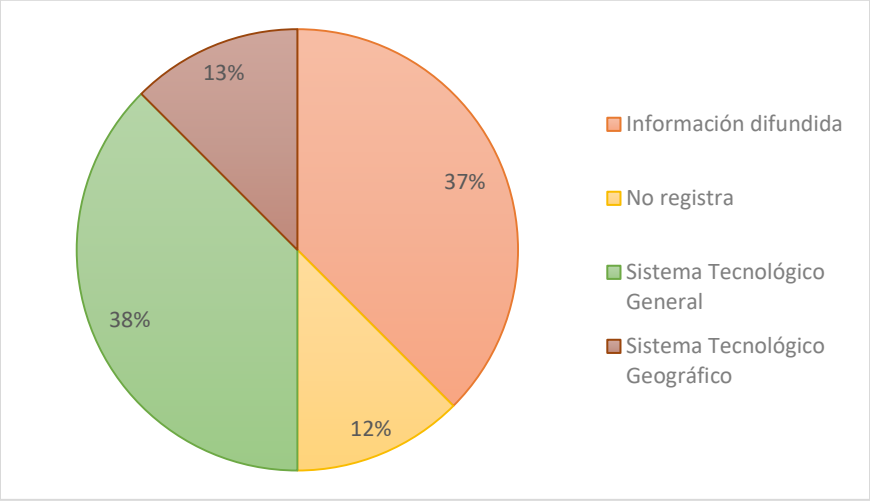
En la parte final de la encuesta, se les solicitó a los encuestados que describieran posibles mejoras al sistema de manera abierta. Los resultados fueron de una multitud de respuestas. Para mejorar el análisis de las mismas se clasificaron en 4 temas principales relacionados a continuación:

- **Sistema Tecnológico General:** Necesidades relacionadas con modificaciones en la plataforma en general.

- **Sistema Tecnológico Información Geográfica:** Necesidades relacionadas con modificaciones en la plataforma, especialmente con la temática geográfica.
- **Información Difundida:** Necesidades relacionadas con la información que se difunde a través del sitio web del RUNAP.
- **No Registra:** No registró ningún tipo de necesidad.

De las 8 encuestas diligenciadas, el 37% de los encuestados registraron recomendaciones relacionadas con mejoras en la información difundida, el 38% sugirió mejoras en el sistema tecnológico en general, y el 13% fue más específico y solicitó mejoras en el sistema geográfico. En cuanto al 12% restante de los encuestados no realizaron sugerencias.

Figura 22. Mejo Aspectos que considere por mejorar – Encuesta Percepción



Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

Con el fin de identificar y categorizar las necesidades de información, a continuación, se presentan agrupadas por tipología.

Información Difundida

- *Información actualizada*
- *Reportes a nivel regional por SIRAP*

Sistema Tecnológico General.

- *Mejorar las consultas y la interfaz.*
- *Podrían avanzar en respaldar la plataforma a través de un sistema de datos más amigable por ejemplo Microsoft Power BI es una buena estrategia de divulgación de información.*

Sistema Tecnológico Información Geográfica.

- *La posibilidad de exportar en formatos editables como kml, xml o shape.*

5.3 NECESIDADES IDENTIFICADAS POR PQRS RELACIONADAS CON EL RUNAP.

5.3.1 USUARIOS INTERNOS

Se realizó revisión de PQRS remitidos por usuarios internos entre los meses de enero a junio del 2021, en el cual se identificaron 8 solicitudes las cuales se resumen en la tabla 2. En esta tabla se pudo evidenciar que en las comunicaciones enviadas por el MADS y Corporación Autónoma Regional de Boyacá no tienen claro el procedimiento establecido para la cancelación y el cargue de documentos en el aplicativo RUNAP. En cuanto a la solicitud realizada por la Agencia Nacional de Minería y CARDER (Corporación Autónoma Regional de Risaralda) acerca del traslado de información solicitada por ciudadanos, esta información es puntual y no se encuentra priorizada en el alcance de la información estadística difundida. Por último, los PQRS recibidos por CORPONARIÑO (Corporación Autónoma Regional de Nariño), CORPOCALDAS (Corporación Autónoma Regional de Caldas), CORPOGUAVIO (Corporación Autónoma Regional del Guavio) Y CORPOURABA (Corporación Autónoma Regional de Urabá), no corresponden a solicitudes de información.

Tabla 2.Correo Institucional y PQRS de usuarios Internos

FECHA	SOLICITANTE	SOLICITUD	RESPUESTAS	N° DE RADICADO	OBSERVACIONES
5/01/2021	MADS	Cancelación de registro	Cancelada	20212100011491	Desconocía el procedimiento para la cancelación de un Área Protegida.
23/03/2021	CORPOBOYACA	Adjunta documento.	Revisar el procedimiento	20214600020392	Desconocían el procedimiento para el cargue de documentos.
15/03/2021	CARDER	Traslado de información de la solicitud de un usuario externo.	Se suministra Información solicitada	20214600008572	La información solicitada es muy puntual, no es posible difundirla. La respuesta se realizar puntual al peticionario.
23/04/2021	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	Traslado de información de la solicitud de un usuario externo	Envía información solicitada	20214600031742	Solicita información muy específica que no se difunde por los canales establecidos. La respuesta se realizar puntual al peticionario.
08/05/2021	CORPONARIÑO	Solicitud de autorización para intervenir un predio.	Se da respuesta a la solicitud	20212100043261	No es competencia de PNNC dar la autorización solicitada.
10/06/2021	CORPOCALDAS	Remiten formato SHP	No se da respuesta	2021460005370	No requiere información.
04/06/2021	CORPONARIÑO	Reporte avances procesos declaratoria	No se da respuesta	20214600051982	No requiere información.
21/06/2021	CORPOGUAVIO	Reporte avances procesos declaratoria	No se da respuesta	20214600057962	No requiere información.

30/06/2021	CORPOURABA	Reporte avances procesos declaratoria	No se da respuesta	20214600059832	No requiere información.

Fuente: PQRS – Usuarios Externos.

Teniendo en cuenta la tabla 2, se concluye que no se identificaron necesidades nuevas que puedan incluirse en la operación estadística.

5.3.2 USUARIOS EXTERNOS

En cuanto a aquellas solicitudes realizadas por usuarios externos, durante los meses de enero y junio del 2021, se recibieron 16 solicitudes provenientes de centros académicos, consultorías, empresas del sector público, entidades del estado y ciudadanía en general. La mayoría de la información solicitada se ubica en la página WEB de parques, donde puede ser visualizada y/o descargada. Sin embargo, se hace necesario poner visible el manual de usuario externos para facilitar la ubicación de la información. Dos de las solicitudes de información requieren desagregación por municipio la cual por el momento no está disponible en la plataforma. Por último. las solicitudes restantes requieren de información que por su naturaleza no es competencia de parques y por lo tanto se realizó su traslado correspondiente.

Teniendo en cuenta las solicitudes de información enviadas por usuarios externos, resumida en la tabla 3, se identificó como una nueva necesidad la posibilidad de desagregar información por municipio, tal y como en este momento se puede realizar por departamento y por autoridad ambiental competente.

Tabla 3.Correo Institucional y PQRS de usuarios externos

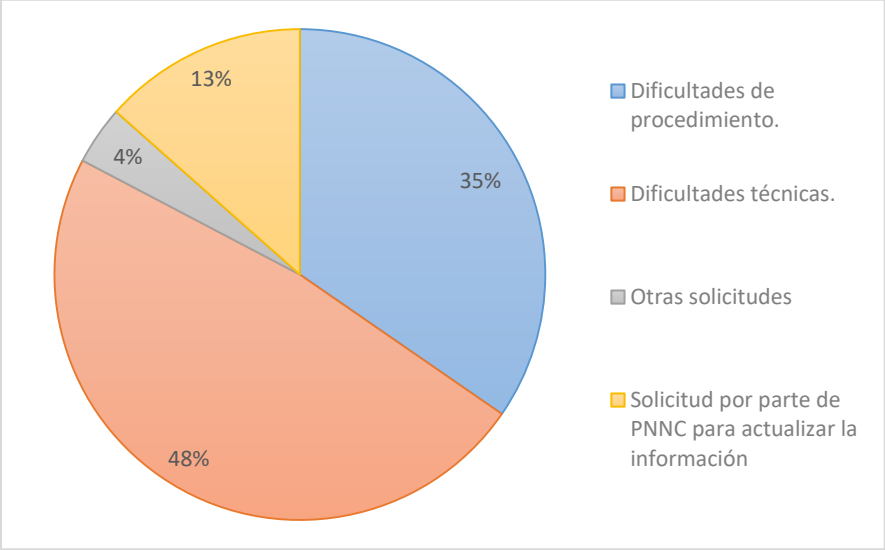
FECHA	QUIEN SOLICITA	ORGANIZACIÓN	QUE SOLICITA	RESPUESTAS	N° RADICADO	OBSERVACIONES	GRUPO QUE RESPONDE
13/02/2021	Mónica González	Universidad del Tolima	Listado de RNSC para el 2021	Se envía respuesta	20214600008842	La información solicitada es difundida por medio del sitio web del RUNAP.	GGIS
17/02/2021	FELIX MARQUEZ	Privado	Listado de áreas protegidas Boyacá	Se envía respuesta	20214600009812	Información de tallada de áreas protegidas en el departamento de Boyacá es una información que se puede ubicar en el sitio web del RUNAP	GGIS
26/03/2021	Cristiam Rivera	Privado	Documentos áreas protegidas.	Traslado	20214600021552	La información solicitada es competencia de las autoridades ambientales.	GGIS
3/04/2021	Sergio Santos	Universidad Sur Colombiana	RNSC y Parques Naturales regionales en diferentes municipios del Huila	Se envía respuesta	20214600023442	La información solicitada no se encuentra desagregada por municipio.	GGIS
2/04/2021	Aymer Vásquez	Universidad del valle	Documentos descargables	Se envía respuesta	20214600025322	La información solicitada se encuentra difundida en el sitio Web del RUNAP.	GGIS
8/04/2021	Lina Zuluaga	Empresa de servicios Públicos	RNSC en el municipio Sopó	Se envía respuesta	20214600026192	La información no se encuentra desagregada por municipio.	GGIS
12/04/2021	Brayan Alean	Universidad de Córdoba	Información sobre Bosque de Santa Inés	Se envía respuesta	20214600026952	La información solicitada se encuentra difundida en el sitio Web del RUNAP.	GGIS

19/04/2021	Margarita Suarez	Ciudadanía	Traslado de información, guías turísticos	Se envía traslado de la información	20214600030482	Solicita información de guías turísticos. No es información competencia del RUNAP.	GGIS
15/02/2021	Nubia Castro	Consorsio Consener 2020	Solicita concepto sobre traslapes.	Se envía concepto	20214600006762	La información es puntual, sin embargo, el shapefile se encuentra en el sitio web del RUNAP	GSIR
15/03/2021	Nelcy Cote	Ciudadanía	Solicita concepto sobre traslapes.	Se envía concepto	20214600013942	La información es puntual, sin embargo, el shapefile se encuentra en el sitio web del RUNAP	GSIR
23/03/2021	Pio Bárcena	Empresa de servicios Públicos	Información sobre usuarios en Áreas Protegidas.	Se envía concepto	20214600017382	La información es puntual, sin embargo, el shapefile se encuentra en el sitio web del RUNAP	GSIR
16/04/2021	Juan López	Municipio Galán, Santander	Solicitud información cartográfica	Se envía concepto	20212400020801	La información se encuentra en el sitio web del RUNAP	GSIR
12/07/2021	Claudia Parra	Empresa de servicios Públicos	Presencia de AP e información ambiental asociada	Se envía concepto	20214600036282	Información detallada, no registra en el sitio web del RUNAP	GSIR
25/05/2021	Edward Pascuas	Ciudadanía	Predio Hato Boyacá traslapa con una AP	Se envía concepto	20214600041372	Información detallada, en el sitio web del RUNAP	GSIR
3/06/2021	Claudia Sánchez	Juzgado Segundo Civil	El predio se ubica en una AP	Se envía concepto	20214600049042	Información detallada, no registra en el sitio web del RUNAP	GSIR
16/06/2021	Pedro Rojas	Fiscalía	Confirmar si existen AP al interior de un predio	Se envía concepto	20214600053722	Información insuficiente.	GSIR

5.4 NECESIDADES IDENTIFICADAS POR CORREOS ELECTRÓNICOS ENVIADOS A RUNAP.

Las comunicaciones recibidas a través del correo institucional runap@parquesnacionales.gov.co, son contestadas por este medio en el caso que provengan de usuario interno que requieran de una respuesta pronta y oportuna. Para el primer semestre del 2021 se recibieron 52 correos provenientes en su mayoría por Corporaciones Autónomas Regionales y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS. Como se puede observar en la gráfica 23, los correos electrónicos se relacionan en 48% con problemas de tipo técnico al cargar la información en el momento de inscribir un área protegida. El 35% de los correos identificaron dificultades de procedimiento al cargar la información y solo el 13% se relacionan con correos enviados por parte de PNNC a diferentes Autoridades Ambientales con el fin de actualizar la información cargada. El 4% final corresponde a otro tipo de solicitudes.

Figura 23. Correos Electrónicos.



Fuente: Correos Electrónicos – Usuarios Internos.

De acuerdo al análisis realizado en estos requerimientos se identificó como necesidades de información las siguientes: a) la revisión constante a la plataforma con el fin de realizar mejoras debido a las dificultades presentadas por diferentes usuarios en el momento del cargue de la información, b) Incluir la opción de dos organizaciones como administradoras de un Área Protegida, c) actualizar el Manual Usuario Documentador debido al número elevado de solicitudes relacionados con dificultades en el procedimiento en el cargue de la información e d) incluir otros formatos para ampliar opciones de cargue de información geográfica.

6 ANÁLISIS DE NECESIDADES SATISFECHAS, PRIORIZADAS Y NO PRIORIZADAS

Las necesidades identificadas en los numerales 5.1, 5.2, 5.3 y 5.4 del presente documento fueron documentados en el formato DE_FO_27 anexo a este documento y que permite previa revisión por los grupos de Sistema de Información y Radio Comunicaciones - GSIR y Gestión e Integración del SINAP - GGIS, determinar aquellas necesidades identificadas como satisfechas (que ya fueron implementadas por la Operación Estadística), priorizadas (posibilidad de ser satisfechas en el futuro cercano) y como no priorizadas (necesidades que no cumple con los siguientes criterios: a) pertinencia frente a los objetivos establecidos por la operación estadística "Áreas Protegidas Integrantes Del SINAP Inscritas en el RUNAP", b) implementación económica y tecnológicamente viable y c) que su impacto se vea reflejado en los niveles de satisfacción y percepción de los usuarios de esta operación estadística).

NECESIDADES PRIORIZADAS

A continuación, se presentan las necesidades priorizadas para el periodo de análisis del presente informe (primer semestre del año 2021).

- Necesidad: *"Mas flexibilidad en el cargue del shape"* y *"Se presentan dificultades cargando la información geográfica".*
  Análisis: Se revisará con GSIR la posibilidad de incluir otros formatos (ejemplo. RAR) para ampliar opciones de carga de información geográfica.
  Por otro lado, la necesidad se categoriza como satisfecha parcialmente puesto que el "*Manual usuario documentador RUNAP*", se encuentra actualizado e incluye ejemplos detallados de como diligenciar cada sección y adicionalmente un metadato como plantilla, para evitar dificultades al cargar información.

Se tiene proyectado incluir las siguientes necesidades para una segunda versión del aplicativo RUNAP en el marco de la implementación del CONPES 4050 del 2021, que acoge la nueva política del SINAP con visión 2020 – 2030, y el desarrollo y puesta en marcha del Sistema de Monitoreo del SINAP (SIM-SINAP).

- Necesidad: *"listado de las áreas protegidas ubicadas en un municipio de interés".*
  Análisis: Se tiene proyectado incluir la consulta de áreas protegidas por municipios en el marco de la implementación del CONPES 4050 del 2021 y el desarrollo y puesta en marcha del Sistema de Monitoreo del SINAP (SIM-SINAP). Así mismo, los usuarios externos pueden obtener el reporte descargable del RUNAP (xls), donde está la ubicación geográfica de las áreas protegidas por departamento y municipio.

- Necesidad*: "Mejorar las consultas y la interfaz".*
  Análisis: Se tiene proyectado la actualización y mejora de la plataforma para hacerla más dinámica e intuitiva.

- Necesidad: *"Solicitud de opciones para cargar AP por dos Autoridades Ambientales".*
  Análisis: Se revisará la opción de incluir en el aplicativo RUNAP la opción de cargar dos organizaciones como administradoras de un área protegida.

NECESIDADES SATISFECHAS

A continuación, se presenta un breve resumen de las necesidades identificadas en este informe que ya se encuentran satisfechas, así como la manera en que cada una se encuentra implementada en la Operación Estadística "Áreas Protegidas Integrantes del SINAP Inscritas en el RUNAP".

- Necesidad: *"Capacitaciones periódicas para resolver dudas sobre el proceso de actualización de datos"*.
  Análisis: Se realizan y agendan capacitaciones grupales periódicas, y tambien a solicitud de las autoridades ambientales con el fin de resolver dudas.

- Necesidad: *"Considero que se debe realizar una revisión diaria con el objetivo de identificar fallas en el sistema" y "se cae mucho y dura bloqueada"*.
  Análisis: Se realizan revisiones permanentes con el fin de verificar la correcta funcionalidad de la plataforma y se implementan mejoras a partir de los reportes enviados por las autoridades ambientales.

- Necesidad: *"Información actualizada"*.
  Análisis: La información alfanumérica del RUNAP se actualiza cada 24 horas, por su parte el *shapefile* consolidado del RUNAP es actualizado semanalmente. Es importante tener en cuenta que la actualización de la información que se difunde depende del cargue respectivo que realicen las autoridades ambientales.

- Necesidad: *"La posibilidad de exportar en formatos editables como kml, xml o shape"*.
  Análisis: La visualización y descarga de polígonos en formato *shapefile* se puede hacer en el sitio web del RUNAP y también en el *Geovisor* en la página (https://mapas.parquesnacionales.gov.co/).

NECESIDADES NO PRIORIZADAS

Para el presente informe no se identificaron necesidades no priorizadas por la operación estadística.

7 CONCLUSIONES

- Los usuarios internos calificaron entre bueno y excelente (valores por encima de 4 en una escala de 1 a 5) a: la información difundida en el sitio web del RUNAP, la coherencia del manual, la respuesta por parte de PNNC a los requerimientos y la accesibilidad, estabilidad y fluidez del aplicativo RUNAP. Por otro lado, de manera coherente con las necesidades de información identificadas, los siguientes aspectos tuvieron calificaciones por debajo de 4: cargue de información geográfica (3,75), coherencia del Manual de Usuario Documentador (3,88) y cargue de actos administrativos (3.94).

- La percepción del aplicativo RUNAP y la información que se publica se calificó entre aceptable y bueno (3.43). La pregunta a que si la información consultada en el sitio web del RUNAP fue entendible presentó la mayor calificación con un valor de 4, mientras que la pregunta con la menor calificación (2,50) fue aquella relacionada con la facilidad de ubicar la información consultada en el sitio web del RUNAP.

- Las necesidades comunicadas de manera abierta en la última pregunta de las encuestas fueron clasificadas según su tipología en apoyo y soporte, sistema tecnológico general y geográfico, y a su vez como necesidades priorizadas, no priorizadas y/o satisfechas.

- Las necesidades priorizadas se relacionaron con: limitar el número de personas en las capacitaciones, implementar la generación de reportes por SIRAP's, incluir otros formatos para ampliar opciones de cargue de información geográfica, verificar la posibilidad de incluir consultas por municipios, y actualizar y mejorar la plataforma en una segunda versión.

- Algunas necesidades identificadas como satisfechas fueron: la realización de capacitaciones grupales o por solicitud de una Autoridad Ambiental, revisión periódica de la correcta funcionalidad de la plataforma, visualización y descargue de polígonos en formato *shapefile* a través del sitio web del RUNAP o https://mapas.parquesnacionales.gov.co/, y la inclusión de la opción de incluir dos organizaciones como administradoras de un área protegida, entre otras.

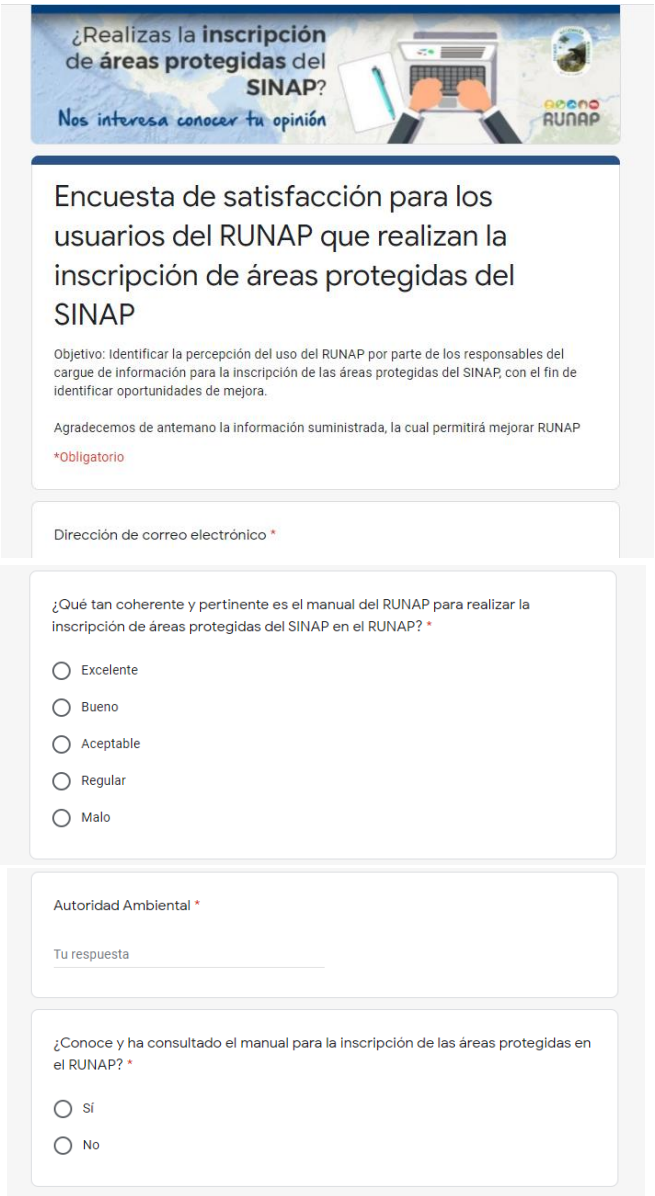
8 RECOMENDACIONES

- Continuar con los ejercicios de publicitar e incentivar a los usuarios a seguir diligenciando las encuestas con el fin de identificar mejoras y evaluar la satisfacción y percepción de la Operación Estadística.

- Revisar la posible implementación de las necesidades priorizadas.

ANEXO 1.

La encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios internos del RUNAP fue diseñada de la siguiente forma:



La información difundida en el RUNAP es *

	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Fácil de entender	○	○	○	○	○
Fácil de utilizar y analizar	○	○	○	○	○
Es oportuna	○	○	○	○	○
Es útil para la toma de decisiones de la Autoridad Ambiental	○	○	○	○	○

Califique la accesibilidad, estabilidad y fluidez del RUNAP a la hora de realizar la inscripción de un área protegida mediante: *

	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Cargue del acto administrativo	○	○	○	○	○
Diligenciamiento de los formularios	○	○	○	○	○
Cargue de la información cartográfica	○	○	○	○	○

Califique la respuesta a sus requerimientos de soporte. *

- ○ Excelente
- ○ Bueno
- ○ Aceptable
- ○ Regular
- ○ Malo

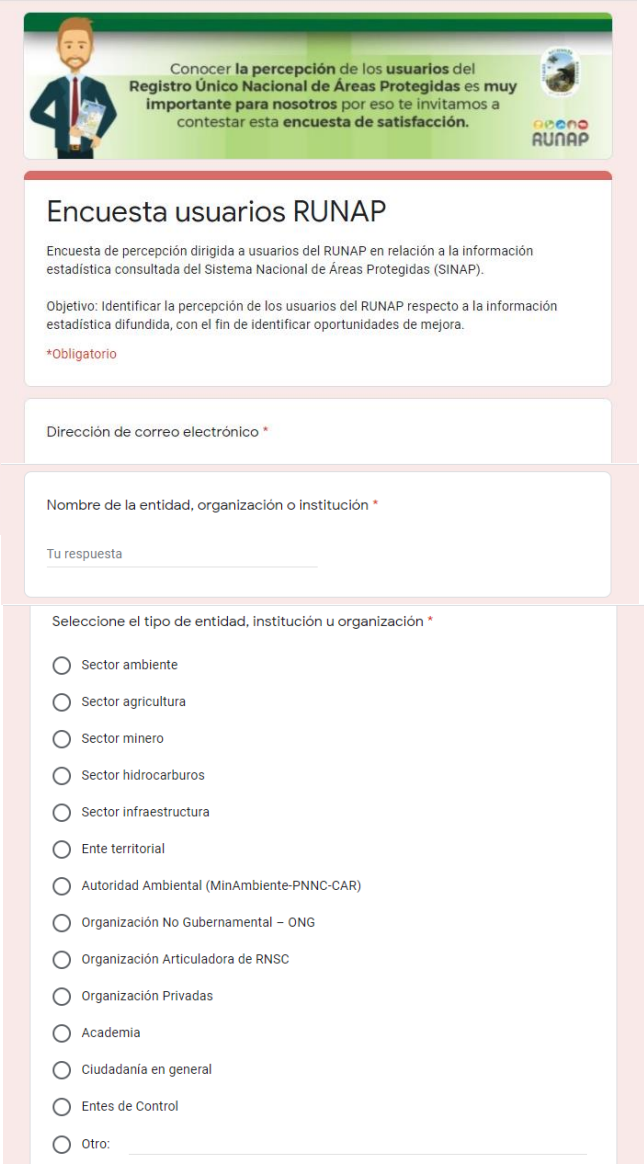
Indique los aspectos que considera debe mejorar RUNAP, que permitan facilitar la inscripción de áreas protegidas. *

Tu respuesta

Cualquier información adicional por favor comunicarse al correo electrónico: runap@parquesnacionales.gov.co

ANEXO 2

La encuesta de percepción dirigida a los usuarios del RUNAP en general fue diseñada de la siguiente forma:



De acuerdo a la calificación de la pregunta anterior, indique ¿Qué aspectos considera debe mejorar el RUNAP en la difusión, con base en sus necesidades de información? *

Tu respuesta

¿Cómo se entero del RUNAP? *

- Página Web de Parques Nacionales Naturales de Colombia
- Medios impresos
- Redes sociales
- Noticias
- Voz a voz
- Otro: _____

Cualquier información adicional por favor comunicarse al correo electrónico
runap@parquesnacionales.gov.co

La información consultada en el RUNAP fue: *

	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Útil	○	○	○	○	○
Oportuna	○	○	○	○	○
Entendible	○	○	○	○	○
Accesible	○	○	○	○	○
De fácil ubicación	○	○	○	○	○

ANEXO 3

REGISTRO ANALISIS DE NECESIDADES I SEMESTRE DEL 2021

2021_I_Semestre_Análisis_Necesidades_OE

	MATRIZ ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE NECESIDADES	Código: DE_FO_27
		Versión: 2
		Vigente desde 19/10/2020

N°	Canal de comunicación	Tipo de usuario		Categoría	Descripción de la necesidad identificada	Necesidad Satisfecha	Necesidad Priorizada		¿La necesidad requiere ajuste en el diseño de la operación estadística?		¿Requiere aplicar matriz de planificación de cambio?	
		Interno	Externo				No ¿Porque?	Si	Si	No	SI	NO
1	Encuesta de satisfacción	X		Apoyo y Soporte	Capacitaciones periódicas para resolver dudas sobre el proceso de actualización de datos.	Se realizan y agendan capacitaciones grupales periódicas, y tambien a solicitud de las autoridades ambientales con el fin de resolver dudas.				X		X
2	Encuesta de satisfacción	X		Sistema Tecnológico General	Considero que se debe realizar una revisión diaria con el objetivo de identificar fallas en el sistema	Se realizan revisiones permanentes con el fin de verificar la correcta funcionalidad de la plataforma y se implementan mejoras a partir de los reportes enviados por las autoridades ambientales.				X		X
3	Encuesta de satisfacción	X		Sistema Tecnológico General	Se cae mucho y dura bloqueada	Se realizan revisiones permanentes con el fin de verificar la correcta funcionalidad de la plataforma y se implementan mejoras a partir de los reportes enviados por las autoridades ambientales.				X		X
4	Encuesta de satisfacción	X		Sistema Tecnológico Geográfico	Se presentan dificultades cargando la información geografica			Incluir otros formatos (ejm. RAR) para ampliar opciones de carga de información geográfica.		X	X	
5	Encuesta de satisfacción	X		Sistema Tecnológico Geográfico	Mas flexibilidad en el cargue del shp	La necesidad se categoriza como satisfecha parcialmente puesto que el "Manual usuario documentador RUNAP", se encuentra actualizado e incluye ejemplos detallados de		Se revisará con GSIR la posibilidad de incluir otros formatos (ejemplo. RAR) para ampliar opciones de carga de información geográfica		X	X	
6	Encuesta de Percepción		X	Información difundida	Información actualizada	La información alfanumérica del RUNAP se actualiza cada 24 horas, por su parte el shapefile consolidado del RUNAP es actualizado semanalmente. Es importante tener en cuenta que la actualización de la información que se difunde depende del cargue respectivo que realicen las autoridades ambientales.				X		X
7	Encuesta de Percepción		X	Sistema Tecnológico General	Mejorar las consultas y la interfaz.			Se tiene proyectado la actualización y mejora de la plataforma para hacerla más dinámica e intuitiva.	X		X	
8	Encuesta de Percepción		X	Sistema Tecnológico General	Podrían avanzar en respaldar la plataforma a través de un sistema de datos más amigable por ejemplo Microsoft Power BI es una buena estrategia de divulgación de información.			Se tiene proyectado incluir las siguientes necesidades para una segunda versión de la plataforma y de acuerdo con los avances de la política del SINAP (Sistema de información de monitoreo del SINAP): Se tiene proyectado la actualización y mejora de la plataforma para hacerla más dinámica e intuitiva.	X		X	
9	Encuesta de Percepción		X	Sistema Tecnológico Geográfico	La posibilidad de exportar en formatos editables como kml, xml o shape	La visualización y descarga de polígonos en formato shapefile se puede hacer en el sitio web del RUNAP y también en el Geovisor en la página (https://mapas.parquesnacionales.gov.co/).				X		X
10	PQRS		X	Información difundida	relación de las Reservas Naturales de la Sociedad Civil reconocidas Y Parques Naturales Regionales de los siguientes municipios del departamento del Huila: Pitalito, Palestina ,San Agustín, Isnos, Palestina,Oporapa,Saladoblanco, Acevedo	Se dio respuesta a la solicitud.		Verificar la posibilidad de incluir consultas por municipios.		X		X
11	PQRS		X	Información difundida	listado de las Reservas de la Sociedad Civil ubicadas en elmunicipio de Sopó que se encuentren registradas, de acuerdo con el decreto 1996 de 1999.	Se dio respuesta a la solicitud.		Verificar la posibilidad de incluir consultas por municipios.		X		X

12	Correo Institucional	X		Sistema Tecnológico General	Solicitud de opciones para cargar AP por dos Autoridades Ambientales			Se revisará la opción de incluir en el aplicativo RUNAP la opción de cargar dos organizaciones como administradoras de un área protegida.		X	X	
13	Correo Institucional	X		Sistema Tecnológico General	Dificultades técnicas al cargar la información	Se realizan revisiones periódicas con el fin de verificar la correcta funcionalidad de la plataforma y se implementan mejoras a partir de los reportes enviados por las Autoridades Ambientales.				X		X
14	Correo Institucional	X		Apoyo y Soporte	Procedimientos mas sencillos	Se actualizó en el manual del documentador, con ventanas detalladas de cada paso, así como con ejemplos específicos para diligenciar el metadato y temas asociados al componente de cargue de información cartográfica.				X		X
15	Correo Institucional	X		Sistema Tecnológico General	Dificultades en el cargue de información comprimida			Incluir otros formatos (ejm. RAR) para ampliar opciones de carga de información geográfica.		X	X	

ANEXO 4

Semestre I del 2021 Encuesta Interna RUNAP

I_Semestre_2021_Encuesta_Interna_RUNAP

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/1x_Ds6fl6ORhDRR6KFORF3Wnro_X3J6ZD

ANEXO 5

Semestre I del 2021 Encuesta Externa RUNAP

I_Semestre_2021_Encuesta_General_RUNAP

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/1dDunHcq2hjEiF6oLxj-7ZEORS0sxs1Oh

ANEXO 6

PQRS – I Semestre del 2021

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/1Wjqsi2vBMZMC7N3sb0JXNYyU2TI04J23

ANEXO 7

Correos Electrónicos - I Semestre del 2021

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/1JEVSmI15ypmmRUit_GJYomPeafAEHvw_