



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

## **INFORME DE ANÁLISIS DE NECESIDADES**

### **OPERACIÓN ESTADÍSTICA “ÁREAS PROTEGIDAS INTEGRANTES DEL SINAP INSCRITAS EN EL RUNAP”**

**II SEMESTRE AÑO 2021**

**Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas**

**PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA**



## **Contenido**

<b>1</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
1.1	Objetivo General.	3
1.2	Objetivos Específicos.	3
<b>2</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE NECESIDADES DE LAS PARTES INTERASADAS.</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERES (USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS)</b>	<b>5</b>
4.1	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (USUARIOS INTERNOS)	5
4.2	RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN (USUARIOS EN GENERAL)	12
<b>5</b>	<b>IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE NECESIDADES</b>	<b>16</b>
5.1	NECESIDADES IDENTIFICADAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.	16
5.2	NECESIDADES IDENTIFICADAS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.	17
5.3	NECESIDADES IDENTIFICADAS POR PQRS RELACIONADAS CON EL RUNAP.	18
5.3.1	USUARIOS INTERNOS	18
5.3.2	USUARIOS EXTERNOS	19
5.4	NECESIDADES IDENTIFICADAS POR CORREOS ELECTRÓNICOS ENVIADOS A RUNAP.	20
5.5	NECESIDADES IDENTIFICADAS POR REUNIONES CON USUARIOS INTERNOS.	20
<b>6</b>	<b>ANÁLISIS DE NECESIDADES SATISFECHAS, PRIORIZADAS Y NO PRIORIZADAS</b>	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>23</b>
<b>8</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>23</b>



## 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<sup>1</sup>”, la cual tiene por objetivo administrar 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 nuevos requerimientos 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, comunicaciones recibidas al correo electrónico [runap@parquesnacionales.gov.co](mailto:runap@parquesnacionales.gov.co) y reuniones intersectoriales durante el segundo 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.

---

<sup>1</sup> 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 aplicación para ingresar y documentar los registros en el aplicativo RUNAP de las áreas protegidas integrantes del SINAP). Esta encuesta fue construida de manera virtual usando la aplicación GOOGLE FORMS, administrada a través del correo [runap@parquesnacionales.gov.co](mailto: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, 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](#).
- 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](mailto:runap@parquesnacionales.gov.co) donde se recopilan y consolidan el diligenciamiento de la encuesta de percepción para su posterior descarga y análisis. Esta encuesta fue 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](#).
- c) **Comunicaciones a través del correo institucional** [runap@parquesnacionales.gov.co](mailto:runap@parquesnacionales.gov.co), el cual se encuentra publicado en el sitio web del RUNAP (<https://runap.parquesnacionales.gov.co/>) en la sección de contacto y en las encuestas mencionadas anteriormente. Los correos electrónicos de la entidad son un medio eficaz 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 la plataforma ORFEO relacionadas con solicitudes de información del RUNAP, los cuales cumplen con el procedimiento de Trámites de Derecho de Petición (Quejas, Reclamos y Solicitudes) con código SC\_PR\_02, versión 9.



- e) **Reuniones 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.

#### **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.*

<b>Criterio Cualitativo</b>	<b>Criterio Cuantitativo</b>
<i>Excelente</i>	5
<i>Bueno</i>	4
<i>Aceptable</i>	3
<i>Regular</i>	2
<i>Malo</i>	1

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

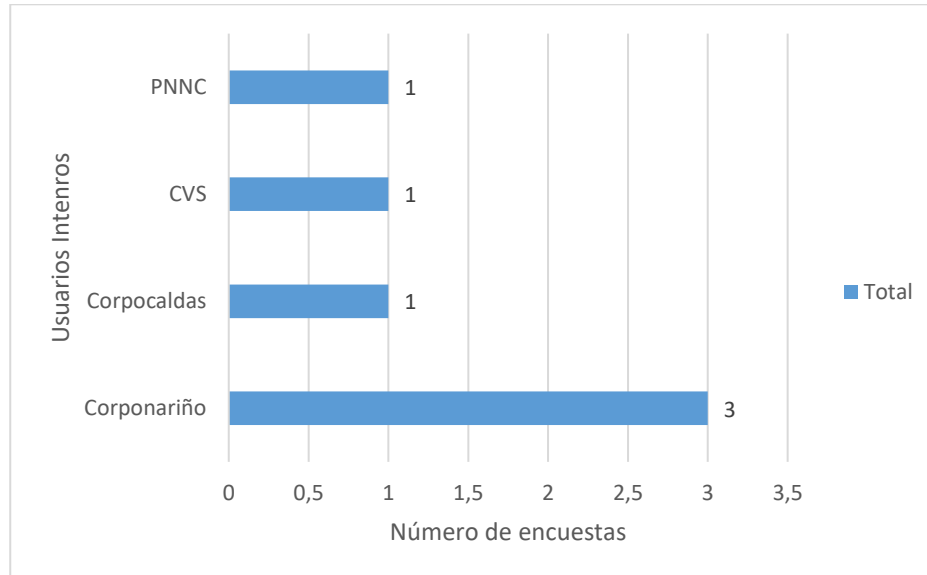
##### **4.1 RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (USUARIOS INTERNOS)**

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 6 encuestas diligenciadas en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de noviembre del año 2021.

Las encuestas han sido diligenciadas en su mayoría por Corporaciones Autónomas Regionales, destacándose CORPONARIÑO (Corporación Autónoma Regional de Nariño) con 3 encuestas diligenciadas y las Corporaciones de CORPOCALDAS (Corporación Autónoma Regional de Caldas) y CVS (Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge.) con 1 encuesta, cada una. Adicionalmente se observan 1 encuesta diligenciada por Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC tal y como se puede observar en la Figura 1.



*Figura 1. Encuestas de Satisfacción - Usuarios Internos.*



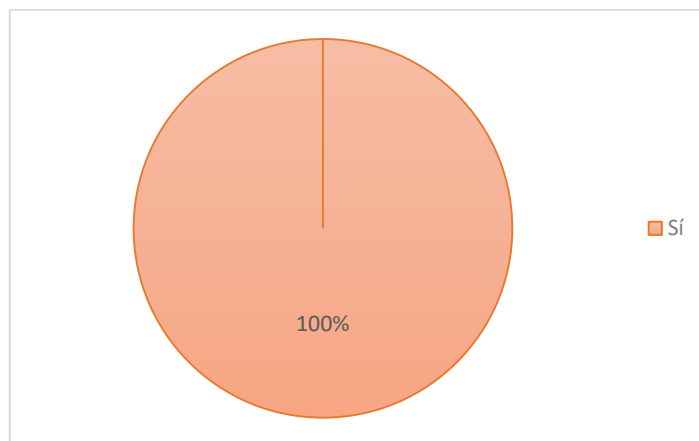
*Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.*

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 100 % de los usuarios conocen el manual de usuario documentador el cual es utilizado para la inscripción de áreas protegidas en el aplicativo 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.*

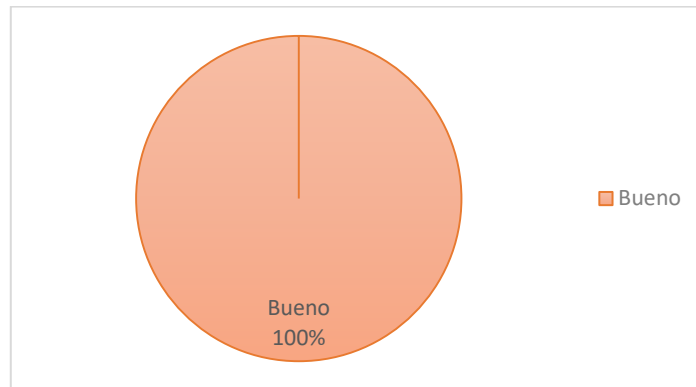


## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- **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 100 % de los encuestados contestaron que la coherencia y pertinencia del manual de usuario documentador del RUNAP es buena. No se recibieron calificaciones excelentes, regulares, aceptables o 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?*

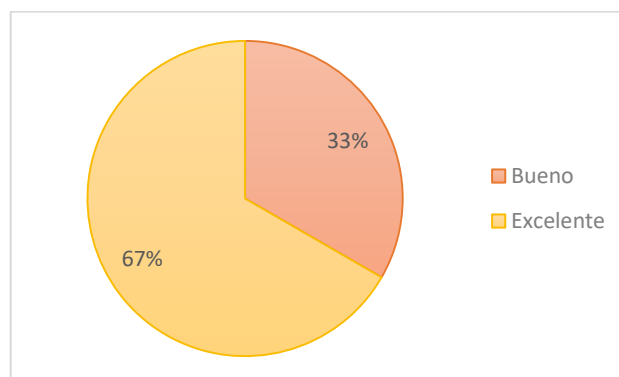


*Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.*

- **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 67% de los encuestados consideraron que la fluidez del aplicativo RUNAP a la hora de realizar el cargue del acto administrativo es excelente y un 33 % lo calificó como bueno. No se recibieron calificaciones aceptables, 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.*

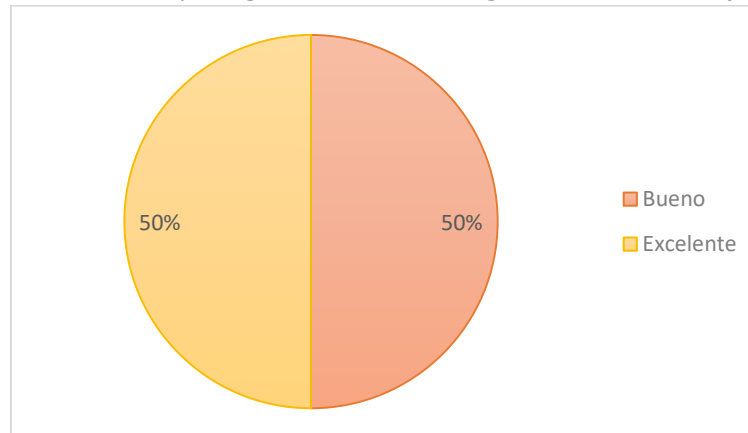


## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- **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 50% de los encuestados definieron la accesibilidad, estabilidad y fluidez del aplicativo RUNAP como excelente y el otro 50 % lo calificó como buena. No se recibieron calificaciones aceptables, 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?*

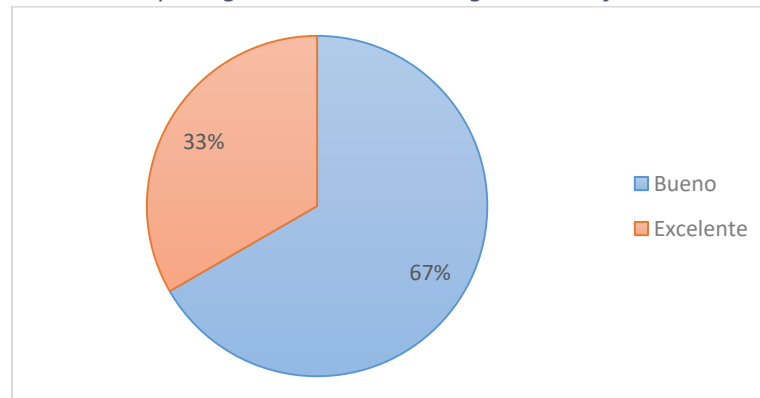


*Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.*

- **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 67 % de los encuestados calificaron buena la estabilidad, accesibilidad y fluidez del aplicativo RUNAP al cargar información cartográfica y el 33 % lo calificó como excelente. No se recibieron calificaciones aceptables, regulares o 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.*

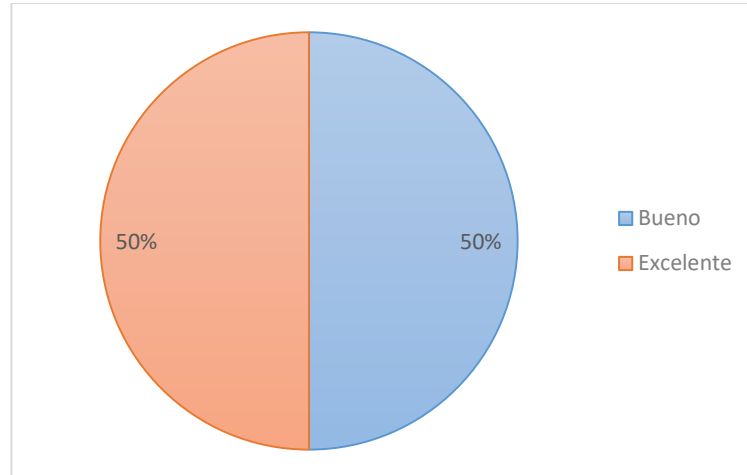




● **Pregunta 6:** *¿Califique la respuesta a sus requerimientos de soporte?*

El 50% de los encuestados calificaron la respuesta a requerimientos de soporte como excelente y el 50% de los encuestados como buena. No se recibieron calificaciones aceptables, regulares o malas.

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

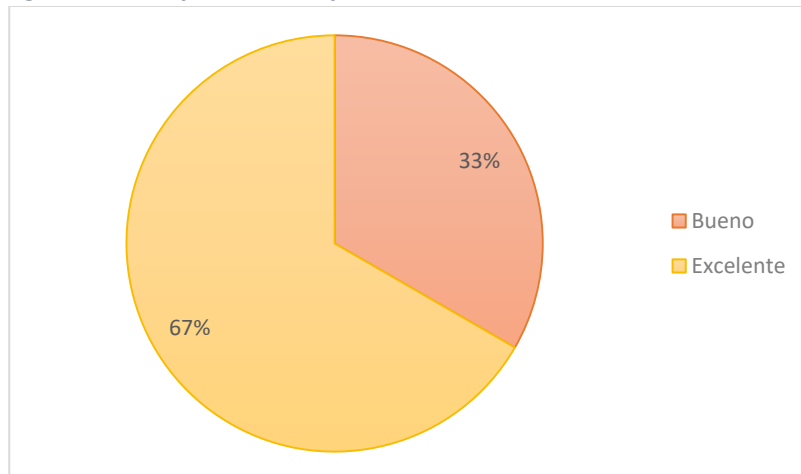


*Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.*

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

En la figura 8 se puede observar que el 67% de los encuestados calificaron como excelente la facilidad para entender la información difundida por el sitio web del RUNAP y otro 33 % de los encuestados la calificaron como buena. No se recibieron calificaciones aceptables, regulares o malas.

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



*Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.*

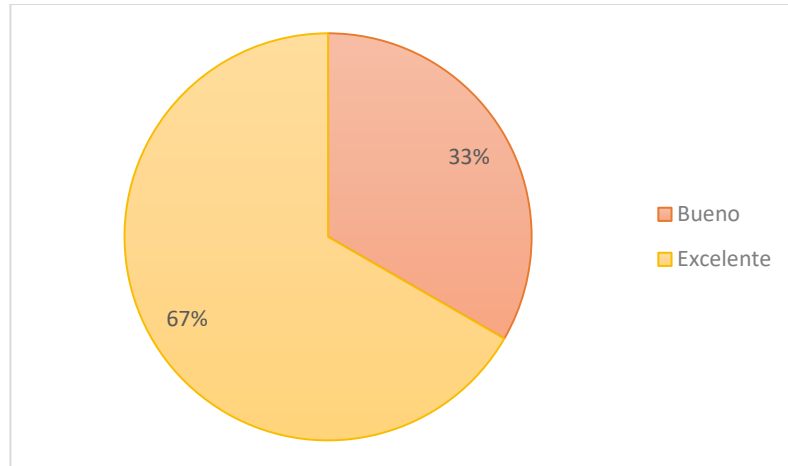


## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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

En la figura 9 se puede observar que el 67% de los encuestados calificaron como excelente la facilidad de utilizar y analizar la información difundida, mientras que el 33% la calificó como buena. No se recibieron calificaciones aceptables, regulares o malas.

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

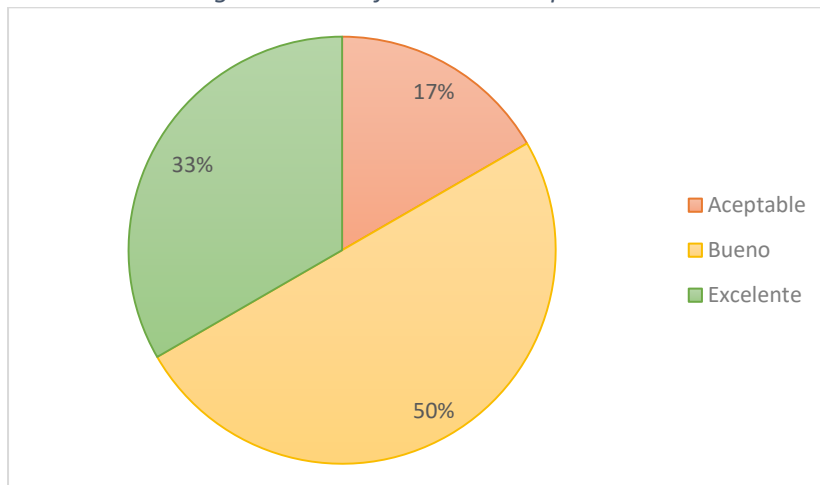


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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

En la figura 10 se puede observar que el 50% de los encuestados calificaron como buena la pertinencia de la información difundida, el 33% lo calificó como excelente y el 17% como aceptable. No se presentaron calificaciones regulares o malas.

Figura 10. La información es oportuna



Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

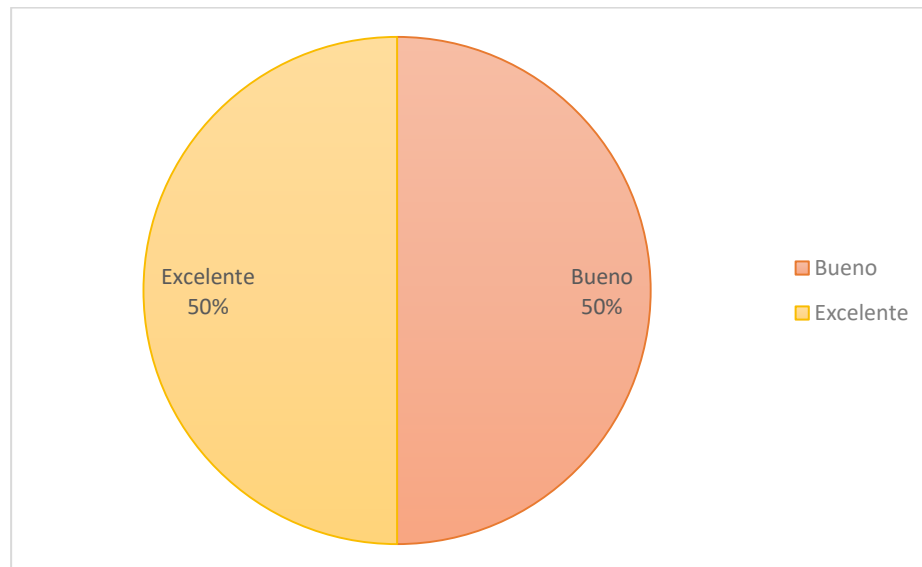


## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- **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 50% de los encuestados calificaron que la información difundida para la toma de decisiones es excelente y el otro 50% de los encuestados la calificó como buena. 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?*

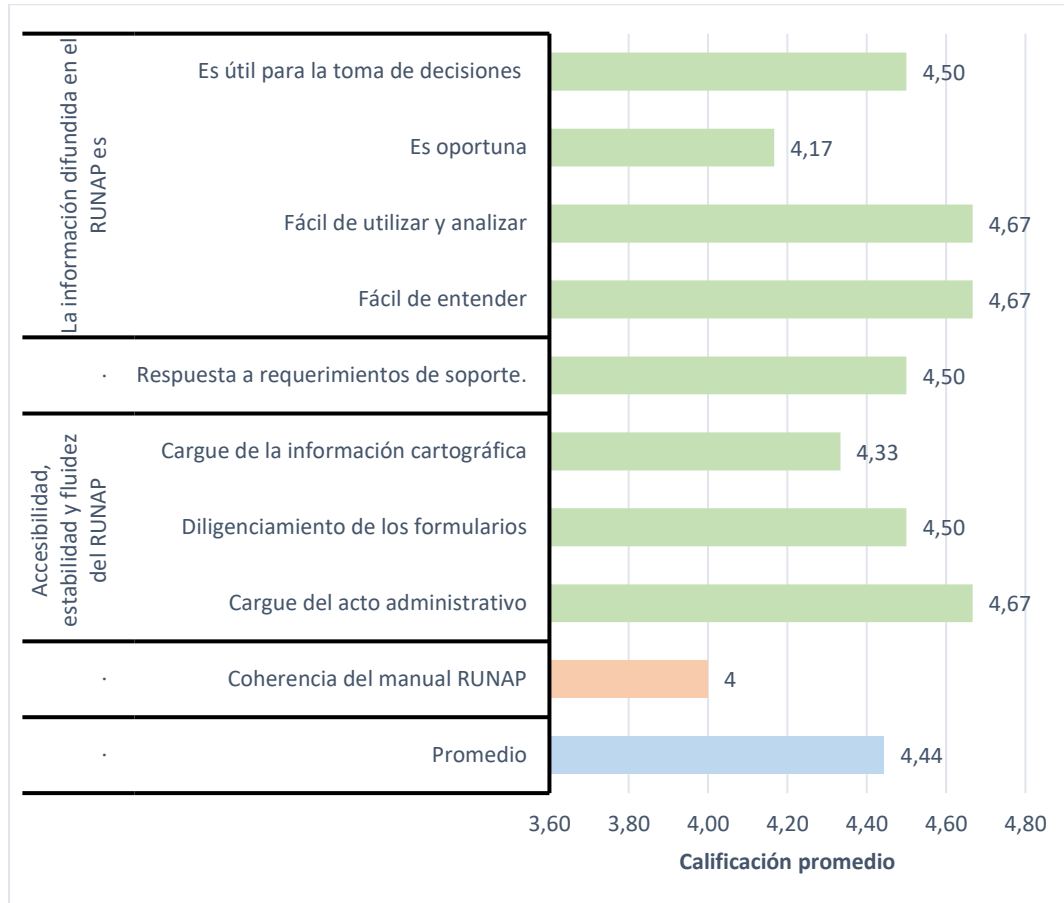


*Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.*

En la figura 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 4,44 (visualizado en color azul), lo cual está considerado entre bueno y excelente, y permite concluir que la satisfacción de los usuarios internos es superior a buena frente a la respuesta a requerimientos, la información difundida en el sitio web del RUNAP y la estabilidad de la plataforma. Solamente la pregunta relacionada con la coherencia del manual presentó el valor de 4 (visualizada en color rojo), el cual es el valor promedio más bajo recibido, sin embargo, se encuentra dentro lo que se considera una buena calificación.



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 2 encuestas diligenciadas por usuarios pertenecientes al centro educativo Colegio Luis Carlos Galán de la ciudad de Cúcuta y de la Universidad de la Costa, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de noviembre del año 2021.

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

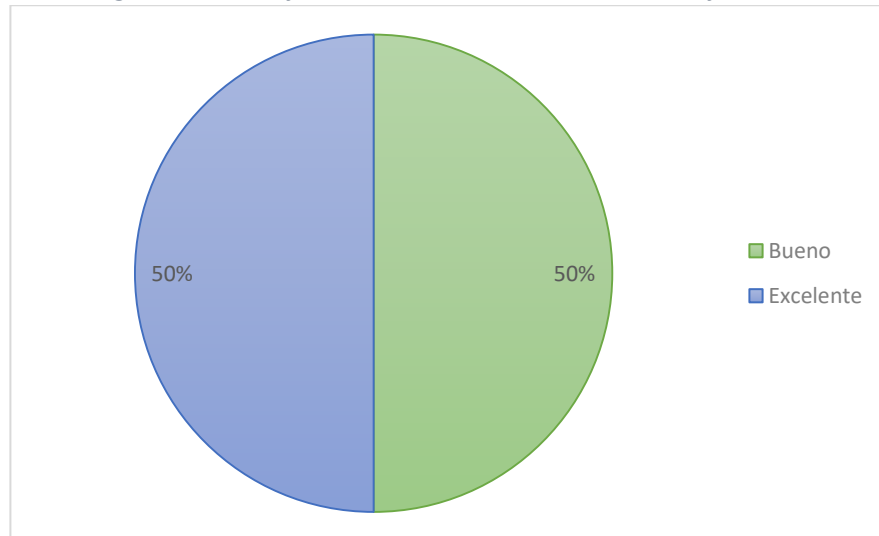
- **Pregunta 1:** ¿La información consultada en el RUNAP fue útil?



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

En la figura 13 se puede observar que uno de los encuestados califico como excelente la utilidad de la información consultada y el otro usuario como buena. No se recibieron calificaciones aceptables, regulares o malas.

Figura 13. ¿La información consultada en el RUNAP fue útil?

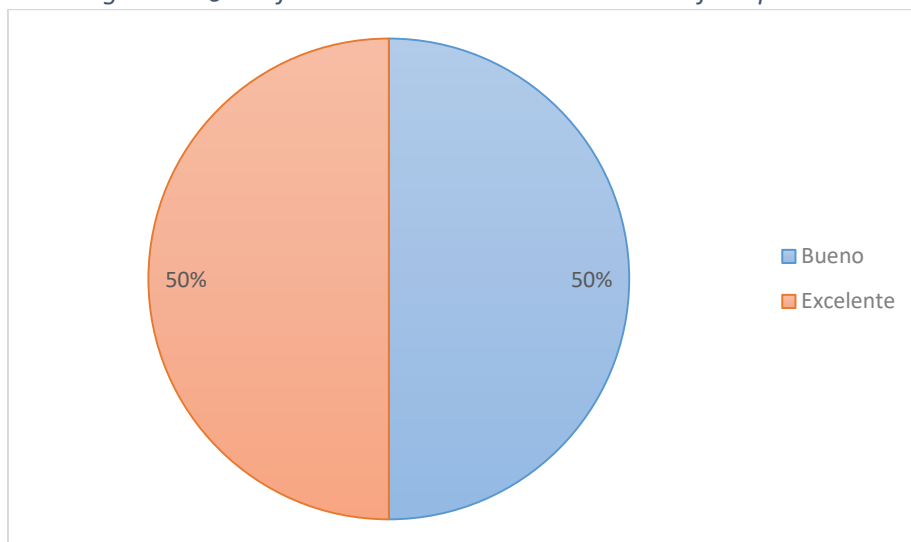


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

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

Al igual que la pregunta 1, el 50% de los encuestados calificaron como excelente lo oportuno de la información difundida por el sitio web del RUNAP y otro 50% lo calificó como bueno. No se recibieron calificaciones aceptables, regulares o malas como se puede observar en la figura 14.

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



Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

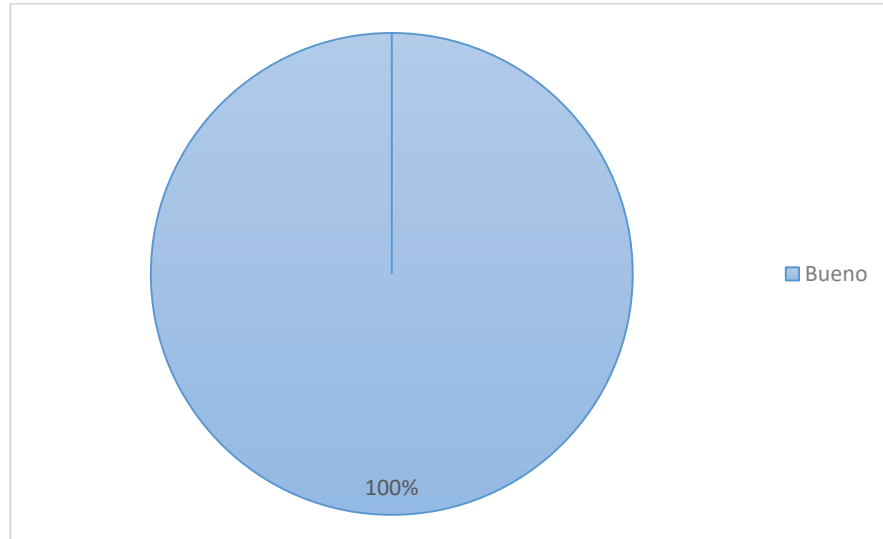


## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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

En la figura 15 se puede observar que el 100% de los encuestados consideraron como buena lo entendible de la información difundida. No se recibió calificación excelentes, regulares o malas.

Figura 15. La información es entendible.

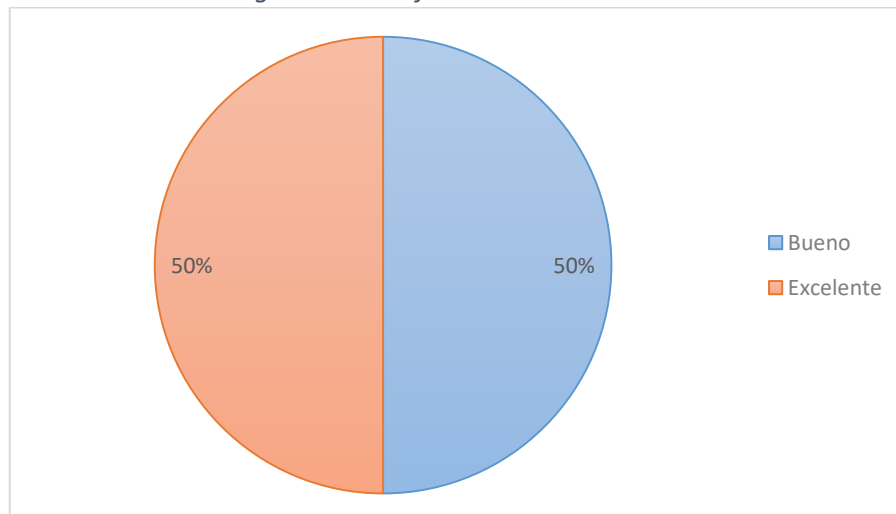


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

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

En la figura 16 se puede observar que uno de los encuestados consideró que el acceso a la información es excelente y el otro lo considero como bueno. No se recibieron calificaciones, aceptables, regulares o malas.

Figura 16. La información es accesible



Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

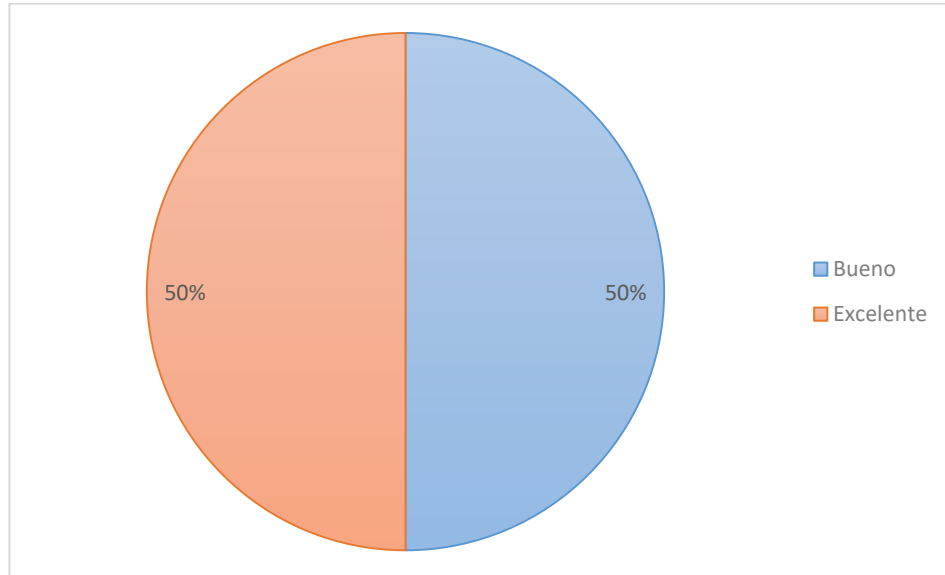


## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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

En la figura 17 se puede observar que uno de los encuestados consideró que el acceso a la información es excelente y el otro lo considero como bueno. No se recibieron calificaciones, aceptables, regulares o malas.

*Figura 17. La información fue de fácil ubicación.*



*Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.*

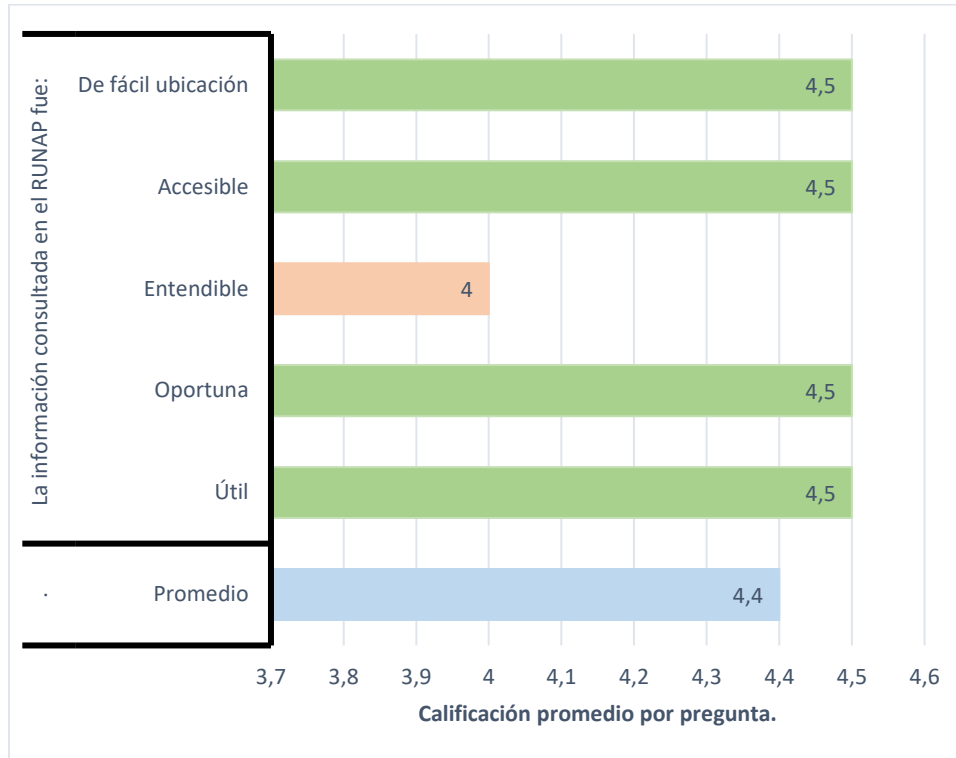
- **Pregunta 6:** ¿Cómo se enteró del RUNAP?

Los encuestados informaron que conocieron el sitio web del RUNAP a través de la página web de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

En la gráfica 18 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 encima de 4, permitiendo concluir que la satisfacción de los usuarios externos frente a la información difundida esta entre buena y excelente.



Figura 18. 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 las siguientes 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.
- **No Registra:** No registró ningún tipo de necesidad.

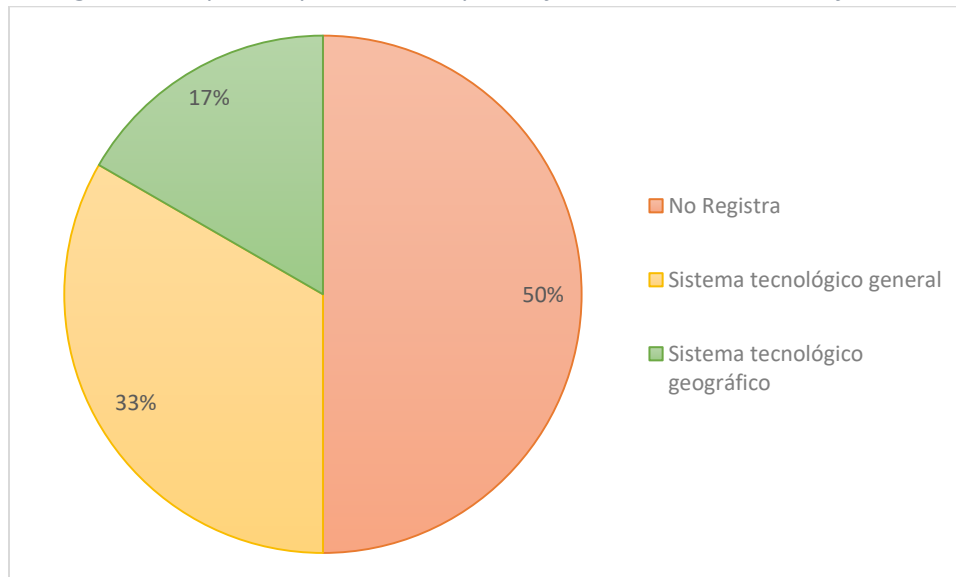
De las 6 encuestas diligenciadas, el 50% no registraron mejoras en el aplicativo RUNAP, mientras que el 33% sugirió mejoras en el sistema en general, y el otro 17% de los encuestados fueron más específico y solicitaron mejoras en el sistema tecnológico geográfico.





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Figura 19. 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 por tipología.

### Sistema Tecnológico General.

- *La introducción de los metadatos.*
- *En las RNSC se debería poder cargar dos propietarios y permitir el uso de puntos para cuando los propietarios son Personas jurídicas (ej. S.A. Ltda. S.A.S., etc)*

### Sistema Tecnológico Información Geográfica.

- *Facilitar el cargue de 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. Se recibieron el diligenciamiento de dos encuestas relacionadas con los siguientes tópicos:

- **Sistema Tecnológico General:** Necesidades relacionadas con modificaciones en la plataforma en general.
- **Información Difundida:** Necesidades relacionadas con la información que se difunde a través del sitio web del RUNAP.

A continuación, se presentan las necesidades agrupadas por tipología.

### Información Difundida

- *Falta una síntesis actualizada de las áreas naturales regionales, las áreas de reserva, los distritos regionales, áreas únicas, etc.*



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

### Sistema Tecnológico General.

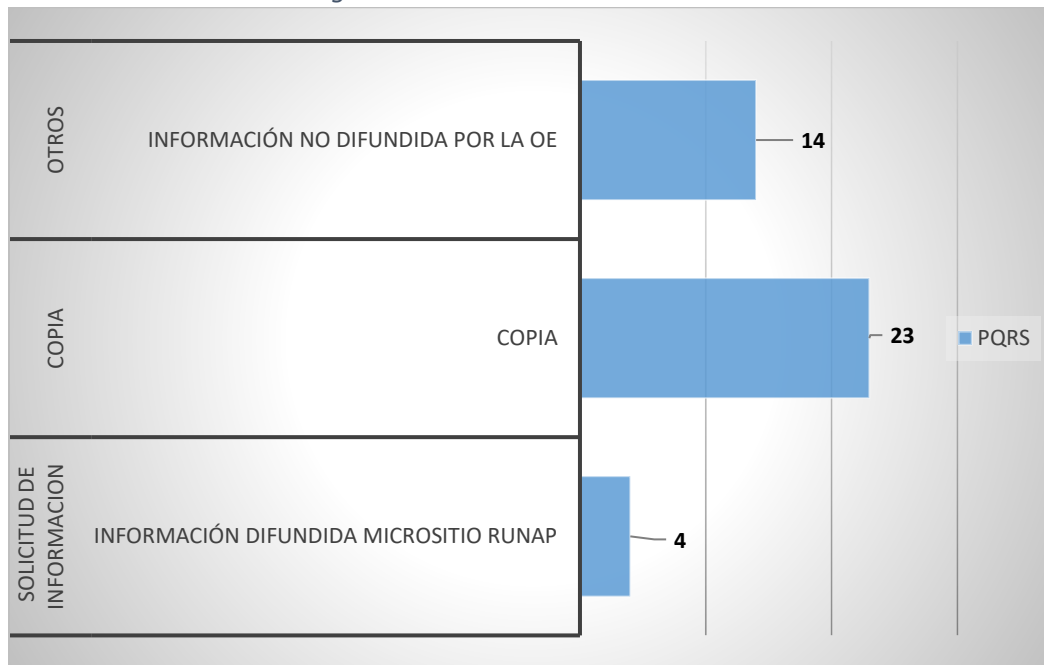
- Referenciación por colores para cada ítem.

## 5.3 NECESIDADES IDENTIFICADAS POR PQRS RELACIONADAS CON EL RUNAP

### 5.3.1 USUARIOS INTERNOS

Se realizó revisión de 42 PQRS remitidos por usuarios internos (Autoridades Ambientales Competentes) entre los meses de julio a noviembre del 2021, en el cual se identificaron 23 copias a PNNC en las que las diferentes Corporaciones remitirán información solicitada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS. 14 PQRS corresponde a comunicaciones entre PNNC y los usuarios internos que pueden implicar solicitudes de documentos de algún tipo, invitaciones, etc., que no implican solicitudes de información propias o difundidas por la OE. Y por último 4 de los PQRS analizados realizaron alguna solicitud de información que se puede ubicar en el sitio web del RUNAP. Por lo tanto, en la revisión de PQRS no se identificó ningún tipo de información que deba analizarse para mejorar la OE.

Figura 20. PQRS de usuarios Internos



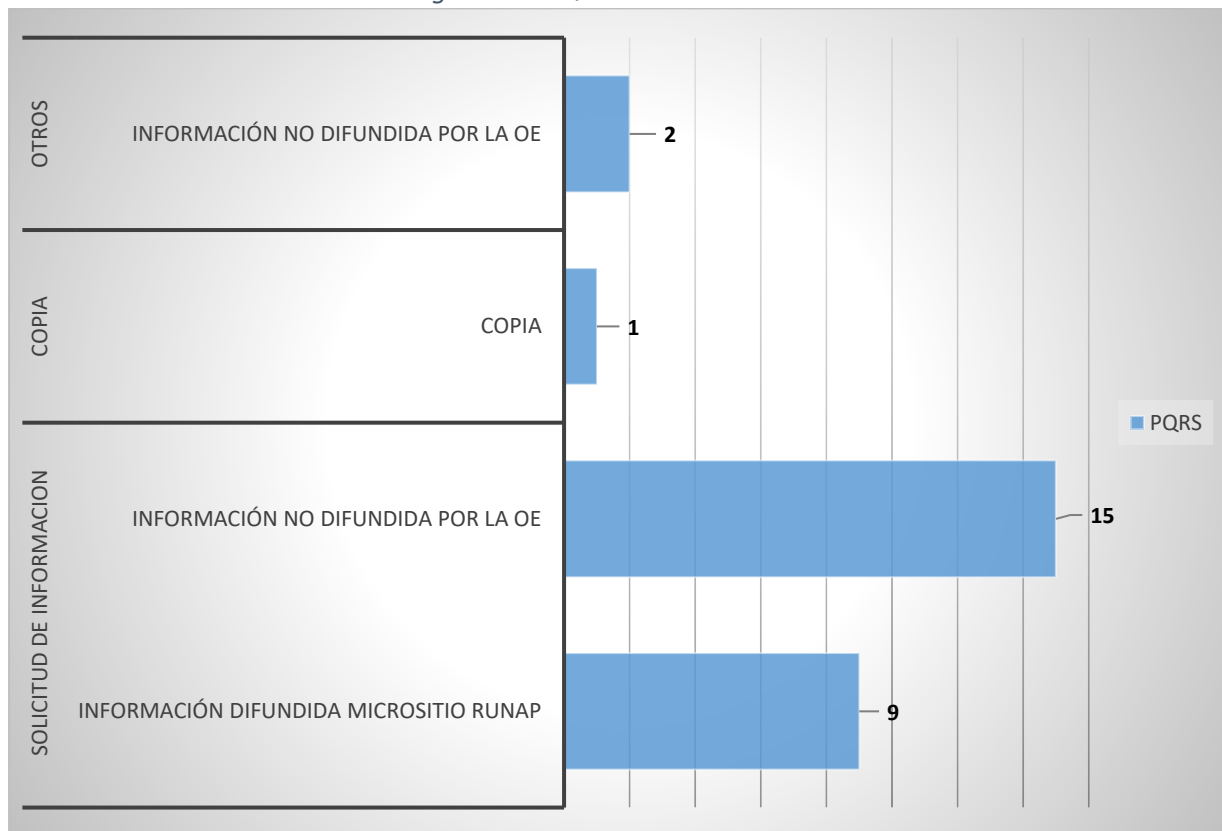
Fuente: PQRS – Usuarios Internos.



### 5.3.2 USUARIOS EXTERNOS

En cuanto a aquellos PQRS realizados por usuarios externos, durante los meses de julio a noviembre del 2021, se recibieron 27 solicitudes provenientes de Universidades, Alcaldías, Asociaciones, Autoridades Ambientales Competentes, ciudadanía en general, entre otros. Del total de PQRS recibidos por usuarios externos, 2 corresponden a comunicaciones por usuarios externos solicitando dar por terminados procesos de sustracción forestal y por otro lado informando posible invasión de terrenos. En los dos casos se realizó traslado a la Autoridad Ambiental Competente. De 24 PQRS que realizaron solicitudes de información, 9 PQRS correspondieron a solicitudes de información que se encuentra difundida en el sitio web del RUNAP. De los restantes 15 PQRS que solicitaron información, por lo general no correspondían a información que PNNC maneje y por lo tanto se realizaron los debidos traslados a las Autoridades Ambientales Competentes. Por último, un PQRS se relacionó con una copia remitida por parte de la Secretaría De Ambiente al MADS. Por lo tanto, no se identificó algún tipo de información solicitada por los usuarios que deba se considera para incluir en la OE.

Figura 21. PQRS de usuarios Externos



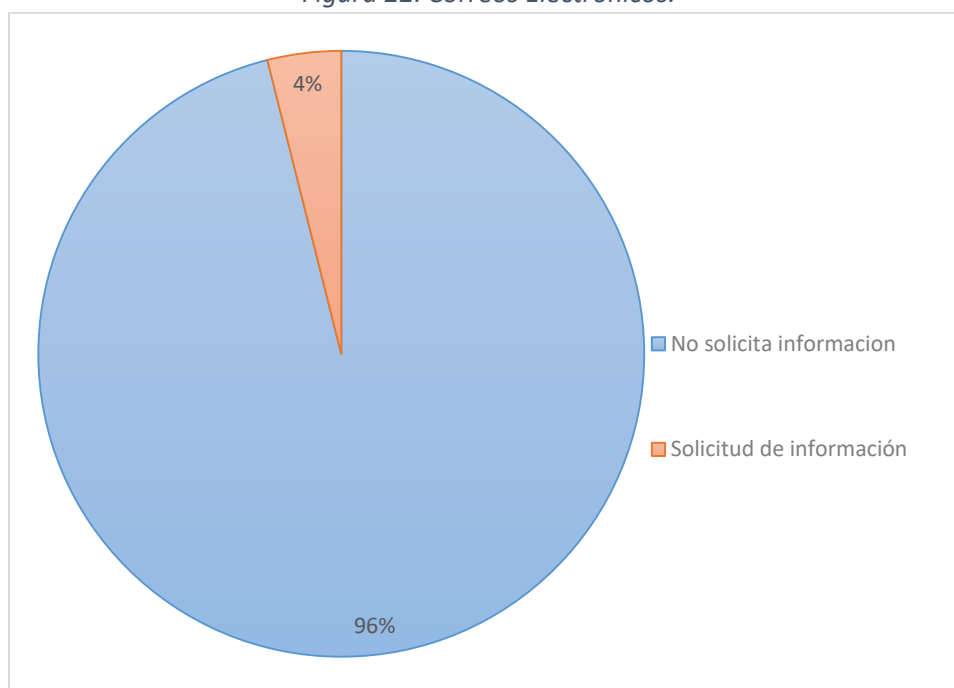
Fuente: PQRS – Usuarios Externos.



#### 5.4 NECESIDADES IDENTIFICADAS POR CORREOS ELECTRÓNICOS ENVIADOS A RUNAP

Las comunicaciones recibidas a través del correo institucional [runap@parquesnacionales.gov.co](mailto: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 segundo semestre del 2021 se recibieron 51 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 22, los correos electrónicos se relacionan en 96% con necesidades que no son de información, entre las que se destacan, problemas de tipo técnico con la plataforma, dificultades en el cargue de la información, solicitudes validación o de corrección a la información cargada, programación de capacitaciones, entre otros. Únicamente, el 4% que se refiere a dos correos, contienen una solicitud de información relacionada con el cargue del plan de mejoramiento del área protegida para la cual desde PNNC ya implementó la mejora tecnológica en el sitio web del RUNAP que permite la visualización de los planes de manejo por los usuarios externos. Dada la información anterior no se identificó necesidades de información solicitadas por los usuarios internos por este medio.

*Figura 22. Correos Electrónicos.*



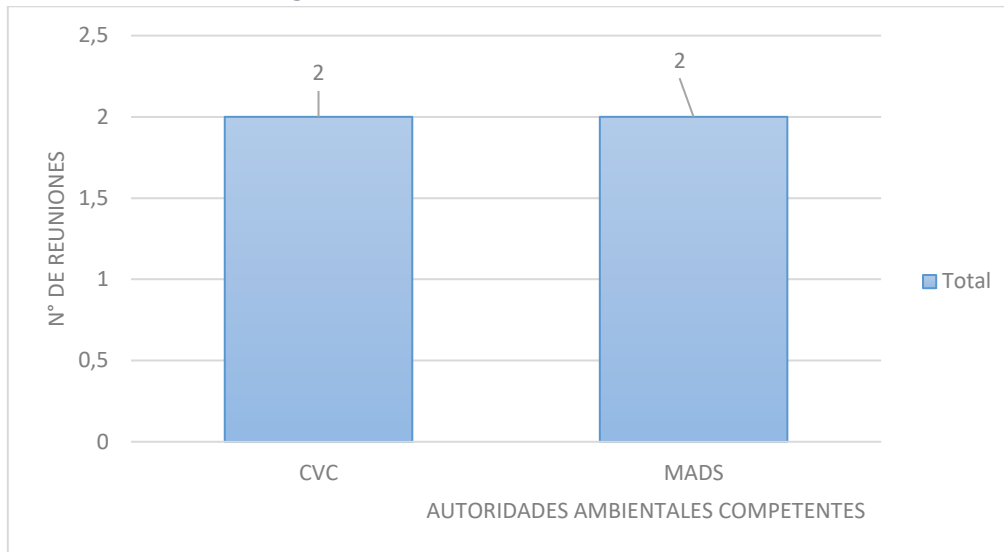
*Fuente: Correos Electrónicos – Usuarios Internos.*

#### 5.5 NECESIDADES IDENTIFICADAS POR REUNIONES CON USUARIOS INTERNOS

Las reuniones se tuvieron de manera virtual por medio de la plataforma *meet*, con aquellos usuarios internos (Autoridades Ambientales Competentes) que requieran tratar algún tema en específico. Para el segundo semestre del 2021 se realizaron 4 reuniones en los meses de agosto, septiembre y octubre con el objetivo de revisar temas específicos con el fin de avanzar en el cargue de información a través del sitio web del RUNAP. En estas reuniones no se identificaron necesidades de información diferentes a las ya cubiertas por el proceso estadístico.



*Figura 23. Reuniones Interinstitucionales*



*Fuente: Reuniones – Usuarios Internos.*

## **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 informe fueron documentados en el formato DE\_FO\_27 anexo a este documento y que permite 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 presenta un breve resumen de las necesidades priorizadas para el periodo de análisis del presente informe (julio a noviembre del año 2021).

- **Necesidad:** "En las RNSC se debería poder cargar dos propietarios y permitir el uso de puntos para cuando los propietarios son Personas jurídicas (ej. S.A. Ltda. S.A.S., etc.)"  
**Análisis:** Se revisará en la plataforma la posibilidad de poder cargar dos propietarios y permitir el uso de puntos para cuando los propietarios son personas jurídicas como en el caso de algunas reservas naturales de la sociedad civil - RNSC (ej. S.A., Ltda., S.A.S.).



## **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:** “Facilitar el cargue de información cartográfica”  
**Análisis:** Se realizan revisiones periódicas con el fin de verificar la correcta funcionalidad de la plataforma y se implementan mejoras a partir de las comunicaciones intercambiadas con las Autoridades Ambientales.
- **Necesidad:** “La introducción de los metadatos”  
**Análisis:** El procedimiento para cargar la información geográfica y su metadato correspondiente se encuentra descrito claramente en el “Manual usuario documentador RUNAP”, el cual además incluye un ejemplo detallado de diligenciamiento del metadato con textos explicativos para cada campo. Igualmente se recomienda que previo al cargue de la información, la autoridad ambiental tenga un archivo de Word con estos textos listos (de acuerdo con el ejemplo del manual), para agilizar y facilitar el proceso. Adicionalmente se agendan capacitaciones individuales y/o grupales con el fin de resolver dudas.
- **Necesidad:** “Falta una síntesis actualizada de las áreas naturales regionales, las áreas de reserva, los distritos regionales, áreas únicas, etc.”  
**Análisis:** En el sitio web del RUNAP está incluida la sección “RUNAP en cifras” <https://runap.parquesnacionales.gov.co/cifras>, en donde se presenta la síntesis actualizada de las áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP según los ámbitos de gestión y la categorías de manejo.

## **NECESIDADES NO PRIORIZADAS**

A continuación, se presenta la única necesidad no priorizada por la operación estadística durante este periodo de análisis, debido a que no cumplió con los criterios descritos anteriormente.

- **Necesidad:** “Referenciación por colores para cada ítem”  
**Análisis:** No se priorizó dado que se considera que la información difundida cuenta con los títulos y subtítulos explicativos adecuados para la difusión de la OE. Así mismo, se cuenta con el “Manual de usuario externo del RUNAP”, disponible directamente en el sitio web, el cual detalla la información que se encuentra en la plataforma y las consultas que se pueden realizar.



## **7 CONCLUSIONES**

- El valor promedio de calificación de todas las preguntas de la encuesta por parte de los usuarios internos fue de 4.44 (en una escala de 1 a 5), es decir entre bueno y excelente, indicando que se cuenta con una buena percepción del uso de la herramienta, del soporte dado por PNNC y del “*manual de usuario documentador*” disponible.
- Las necesidades comunicadas de manera abierta en la última pregunta de las encuestas fueron clasificadas según su tipología en: no registra, sistema tecnológico general y geográfico, información difundida, y a su vez como necesidades priorizadas, no priorizadas y/o satisfechas.
- No se identificaron necesidades de información a través de los PQRS, correos electrónicos o reuniones interinstitucionales.
- La única necesidad priorizada se relacionó con la posibilidad de poder cargar dos propietarios y permitir el uso de puntos para cuando los propietarios son personas jurídicas como en el caso de algunas reservas naturales de la sociedad civil - RNSC (ej. S.A., Ltda., S.A.S.).
- Las necesidades identificadas como satisfechas estuvieron relacionadas con: la revisión periódica de la correcta funcionalidad de la plataforma, la disponibilidad de manuales actualizados y la información actualmente difundida.
- La única necesidad identificada como no priorizable estuvo relacionada con la aclaración del significado de colores en las figuras del sitio web del RUNAP, dado que se considera que la información difundida cuenta con los títulos y subtítulos explicativos adecuados para la difusión de la OE. Así mismo, se cuenta con el “*Manual de usuario externo del RUNAP*”, disponible directamente en el sitio web, el cual detalla la información que se encuentra en la plataforma y las consultas que se pueden realizar.

## **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.




## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

### ANEXO 1.

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

¿Realizas la inscripción de áreas protegidas del SINAP?  
Nos interesa conocer tu opinión



Encuesta de satisfacción para los usuarios del RUNAP que realizan la inscripción de áreas protegidas del SINAP

Objetivo: Identificar la percepción del uso del RUNAP por parte de los responsables del cargo de información para la inscripción de las áreas protegidas del SINAP, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Agradecemos de antemano la información suministrada, la cual permitirá mejorar RUNAP

**\*Obligatorio**

Dirección de correo electrónico \*

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

Excelente

Bueno

Aceptable

Regular

Malo

Autoridad Ambiental \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

¿Conoce y ha consultado el manual para la inscripción de las áreas protegidas en el RUNAP? \*

Sí

No





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

La información difundida en el RUNAP es \*

	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Fácil de entender	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fácil de utilizar y analizar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es oportuna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es útil para la toma de decisiones de la Autoridad Ambiental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diligenciamiento de los formularios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cargue de la información cartográfica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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. \*

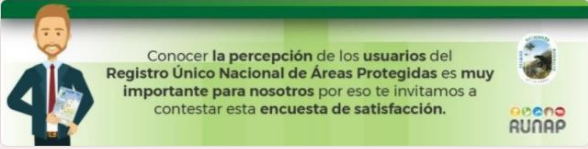
Tu respuesta \_\_\_\_\_

Cualquier información adicional por favor comunicarse al correo electrónico: [runap@parquesnacionales.gov.co](mailto:runap@parquesnacionales.gov.co)



## ANEXO 2

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



Conocer la percepción de los usuarios del Registro Único Nacional de Áreas Protegidas es muy importante para nosotros por eso te invitamos a contestar esta encuesta de satisfacción.

### Encuesta usuarios RUNAP

Encuesta de percepción dirigida a usuarios del RUNAP en relación a la información estadística consultada del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP).

Objetivo: Identificar la percepción de los usuarios del RUNAP respecto a la información estadística difundida, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

**\*Obligatorio**

Nombre de la entidad, organización o institución \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Seleccione el tipo de entidad, institución u organización \*

- Sector ambiente
- Sector agricultura
- Sector minero
- Sector hidrocarburos
- Sector infraestructura
- Ente territorial
- Autoridad Ambiental (MinAmbiente-PNNC-CAR)
- Organización No Gubernamental – ONG
- Organización Articuladora de RNSC
- Organización Privadas
- Academia
- Ciudadanía en general
- Entes de Control
- Otro: \_\_\_\_\_



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 enteró 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](mailto:runap@parquesnacionales.gov.co)

La información consultada en el RUNAP fue: \*

	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Útil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportuna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entendible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De fácil ubicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

### **ANEXO 3**

#### **REGISTRO ANALISIS DE NECESIDADES II SEMESTRE**

SEM\_II\_Registro\_Analisis\_de\_Necesidades



MATRIZ ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE NECESIDADES

Código: DE\_FO\_27

Versión: 2

Vigente desde 26/10/2021

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		Sistema Tecnológico General	la introducción de los metadatos	En el sitio web del RUNAP está incluida la sección "RUNAP en cifras" <a href="https://runap.parquesnacionales.gov.ec/cifras">https://runap.parquesnacionales.gov.ec/cifras</a> , en donde se presenta la síntesis actualizada de las áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP según los ámbitos de gestión y la categorías de manejo.				X		X
2	Encuesta de satisfacción	X		Sistema tecnológico geográfico	Facilitar el cargue de información cartográfica	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
3	Encuesta de satisfacción	X		Sistema Tecnológico General	En las RNSC se debería poder cargar dos propietarios y permitir el uso de puntos para cuando los propietarios son Personas jurídicas (pej S.A. Ltda. S.A.S., etc)			Se revisará en la plataforma la posibilidad de poder cargar dos propietarios y permitir el uso de puntos para cuando los propietarios son Personas jurídicas (ej. S.A. Ltda. S.A.S., etc) En las RNSC.		X		X
4	Encuesta de Percepción		X	Información Difundida	falta una síntesis actualizada de las áreas naturales regionales, las áreas de reserva, los distritos regionales, áreas únicas, etc	El procedimiento para cargar la información geográfica y su metadato correspondiente se encuentra descrito claramente en el Manual usuario documentador RUNAP, el cual además incluye un ejemplo detallado de diligenciamiento del metadato con textos explicativos para cada campo. Igualmente se recomienda que previo al cargue de la información, la autoridad ambiental tenga un archivo de Word con estos textos listos (de acuerdo con el ejemplo del manual). Adicionalmente se agendan capacitaciones individuales y/o grupales con el fin de resolver dudas.				X		X
5	Encuesta de Percepción		X	Sistema Tecnológico General	referenciación por colores para cada ítem			Se considera que la información difundida cuenta con los títulos y subtítulos explicativos adecuados para la difusión de la OE. Así mismo, se cuenta con el "Manual de usuario externo del RUNAP", disponible directamente en el sitio web del RUNAP, el cual detalla la información que se encuentra en la plataforma y las consultas que puede realizar.		X		X



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

## **ANEXO 4**

**Semestre II del 2021 Encuesta Interna RUNAP**

20211201\_Enc\_int

Drive Operación Estadística

<https://drive.google.com/drive/folders/1izVz1CJmKRJUWE2wZtSJGdURP8frU4Z>



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

## **ANEXO 5**

**Semestre II del 2021 Encuesta Externa RUNAP**

<https://drive.google.com/drive/folders/1ZJmL18WrJm2CihYvP0Wn6aKwwRM4rd6u>



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

## **ANEXO 6**

PQRS

<https://drive.google.com/drive/folders/1tfofUHLjXOx2dQo-iUTk0AmrsPJU1AeD>





**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

## **ANEXO 7**

Correos Electrónicos

<https://drive.google.com/drive/folders/1tfofUHLjXOx2dQo-iUTk0AmrsPJU1AeD>