PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

INFORME DE ANÁLISIS DE NECESIDADES

OPERACIÓN ESTADÍSTICA

"ÁREAS PROTEGIDAS INTEGRANTES DEL SINAP INSCRITAS EN EL RUNAP"

I SEMESTRE AÑO 2022

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 4
4 EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE NUESTROS 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 16
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 AL BUZON DEL RUNAP 20
5.5 NECESIDADES IDENTIFICADAS EN REUNIONES CON USUARIOS INTERNOS 21
6 ANÁLISIS DE NECESIDADES SATISFECHAS, PRIORIZADAS Y NO PRIORIZADAS 22
7 CONCLUSIONES 24
8 RECOMENDACIONES 25

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 de los elementos esenciales que conforman el 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 de la política para la consolidación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas con visión 2030, establecida en el documento CONPES 4050 del 2021. 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 permita identificar nuevos requerimientos de información que puedan ser cubiertos por ésta operación estadística. Para este ejercicio, la entidad realiza un informe semestral consolidado en el cual se tienen como insumos principales las encuestas de satisfacción y percepción diligenciadas por los usuarios, los PQRS relacionados con el RUNAP, las comunicaciones recibidas al correo electrónico institucional del RUNAP: runap@parquesnacionales.gov.co, y las recomendaciones de reuniones y jornadas de trabajo sostenidas con las autoridades ambientales durante el semestre del año de reporte de cada informe. Adicionalmente se tiene como guía: 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 ésta operación estadística.

1 OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Realizar la identificación y priorización de necesidades de la Operación Estadística denominada "Áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP para el primer semestre del 2022.

1.2 Objetivos Específicos

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

[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 parte de las entidades ambientales competentes en este tema.

- Identificar necesidades de la Operación Estadística "Áreas Protegidas Integrantes Del SINAP Inscritas en el RUNAP" que pueden ser priorizadas para ser cubiertas por la Operación Estadística.

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, la cual fue plasmada en el documento Caracterización de Usuarios de la Operación Estadística de Áreas Protegidas Integrantes del SINAP Inscritas en el RUNAP (versión 2021). El resultado de dicha caracterización fue la clasificación de los usuarios en dos grupos, usuarios internos (aquellos que generan la información o 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

Parques Nacionales Naturales de Colombia dispone de los siguientes mecanismos de recolección de necesidades de los 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 del 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.

4 EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE NUESTROS 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

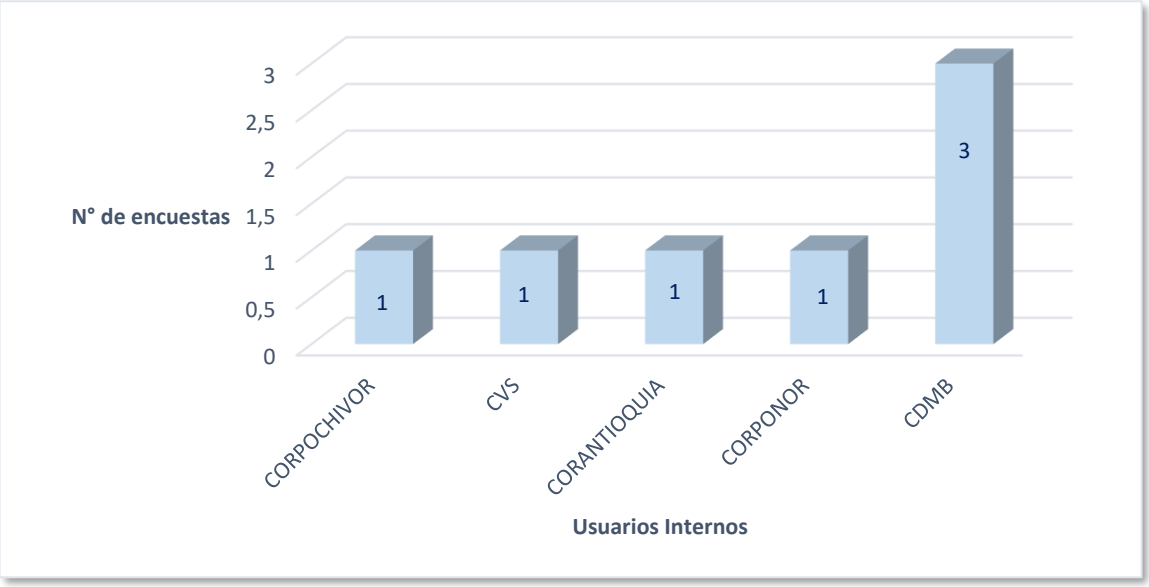
A continuación, se presentan los resultados de cada una de las preguntas de las dos encuestas que fueron diligenciadas por los diferentes usuarios.

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 7 encuestas diligenciadas en el periodo comprendido entre el 1 de diciembre del 2021 y el 30 de junio del año 2022 (se incluyeron las encuestas recibidas en el mes de diciembre del 2021, puesto que el corte del informe del segundo semestre del 2021 fue el 30 de noviembre de ese mismo año).

Las encuestas fueron diligenciadas por las siguientes Corporaciones Autónomas Regionales: CORANTIOQUIA (Corporación Autónoma Regional del centro de Antioquia), CORPONOR (Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental), CVS (Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge) y CORPOCHIVOR (Corporación Autónoma Regional de Chivor), con 1 encuesta cada una, y la CDMB (Corporación Autónoma Regional para la defensa de la Meseta de Bucaramanga) que se destaca con 3 encuestas diligenciadas, como se puede observar en la Figura 1.

Figura 1. Encuestas de Satisfacción - Usuarios Internos.



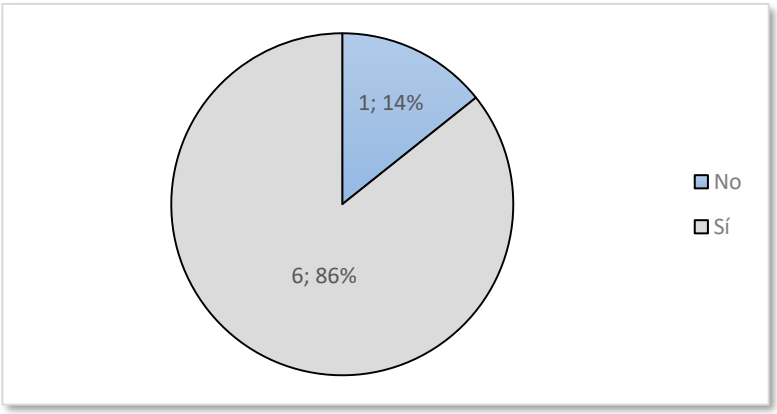
Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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 86 % (6 encuestas) de los usuarios conocen el Manual usuario documentador RUNAP, el cual es utilizado para la inscripción y/o actualización de la información de las áreas protegidas en el aplicativo RUNAP. Solamente el 14 % (1 encuesta) informa desconocer dicho manual. Se resalta que el manual mencionado está disponible y accesible en el aplicativo RUNAP, para guía de las Autoridades Ambientales Competentes en el cargue de la información relacionada con áreas protegidas.

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

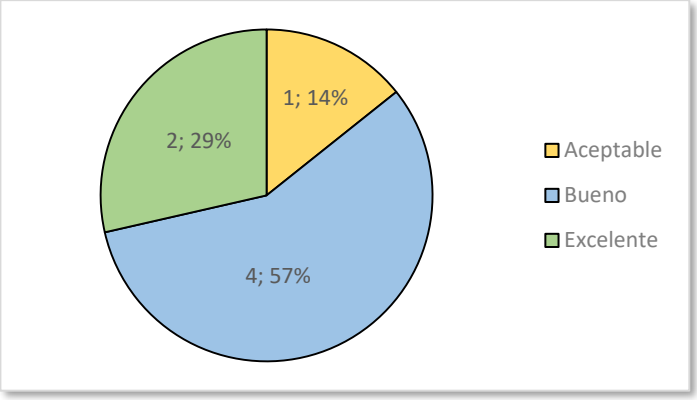


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **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 57 % de los encuestados (4 encuestas) contestaron que la coherencia y pertinencia del Manual usuario documentador RUNAP es buena. El 29% (2 encuestas) lo calificaron como excelente y el 14% (1 encuesta) como aceptable. No se recibieron cualificaciones regulares 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?

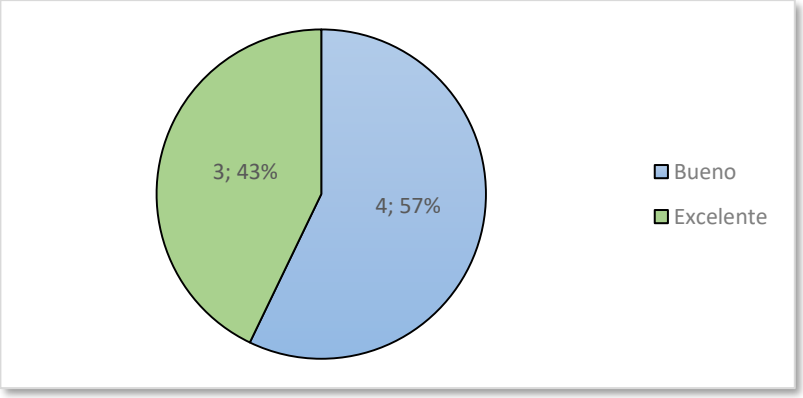


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **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 57% (4 encuestas) de los encuestados consideraron que la fluidez del aplicativo RUNAP a la hora de realizar el cargue del acto administrativo es buena y un 43 % (3 encuestas) lo calificó como excelente. 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?

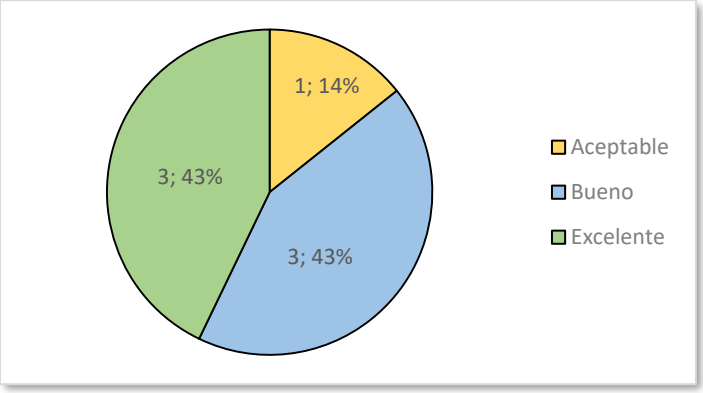


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **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 43% (3 encuestas) de los encuestados definieron la accesibilidad, estabilidad y fluidez del aplicativo RUNAP como excelente, otro 43 % lo calificó como buena y el 14% (1 encuesta) lo calificó como 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?

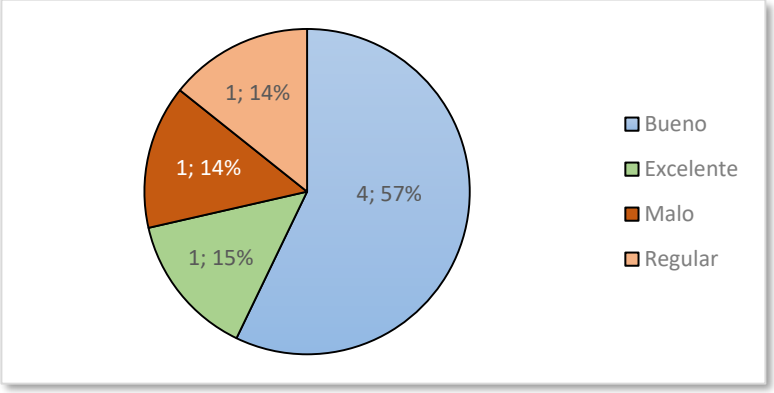


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **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 57 % (4 encuestas) de los encuestados calificaron buena la estabilidad, accesibilidad y fluidez del aplicativo RUNAP al cargar información cartográfica, el 15 % lo calificó como excelente, el 14% lo calificó como regular, y el restante 14% lo calificó como malo. No se recibieron calificaciones aceptables. Esta calificación indica que se presenta cierta dificultad en el cargue de información cartográfica en el aplicativo.

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?

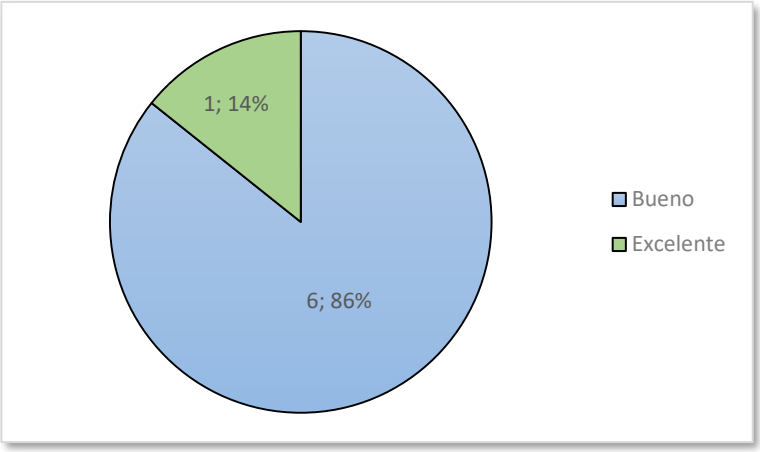


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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

El 86% (6 encuestas) de los encuestados calificaron la respuesta a requerimientos de soporte como buena y el 14% (1 encuesta) de los encuestados como excelente. No se recibieron calificaciones aceptables, regulares o malas.

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

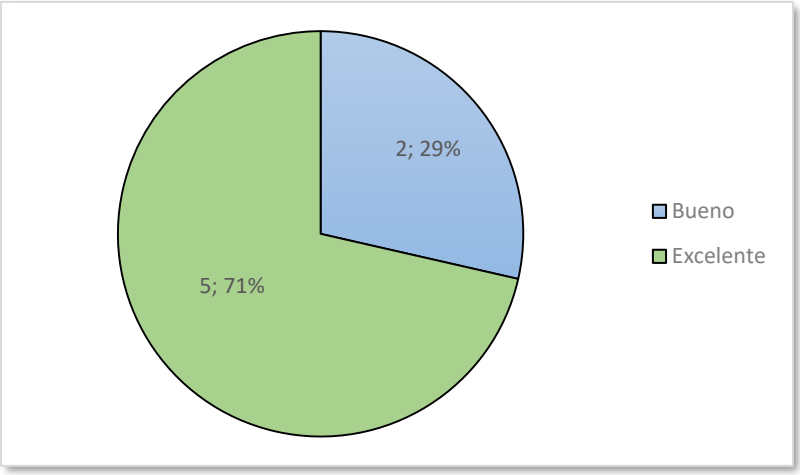


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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

En la figura 8 se puede observar que el 71% (5 encuestas) de los encuestados calificaron como excelente la facilidad para entender la información difundida por el sitio web del RUNAP y el 29 % (2 encuestas) 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?

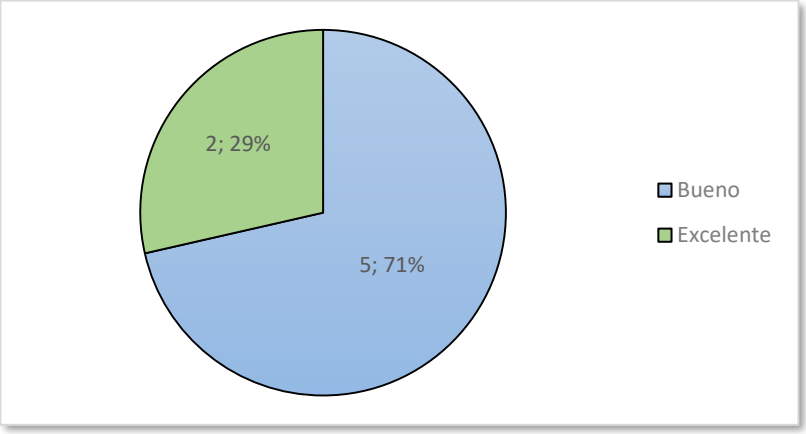


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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

En la figura 9 se puede observar que el 71% (5 encuestas) de los encuestados calificaron como buena la facilidad de utilizar y analizar la información difundida, mientras que el 29% (2 encuestas) la calificó como excelente. No se recibieron calificaciones aceptables, regulares o malas.

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

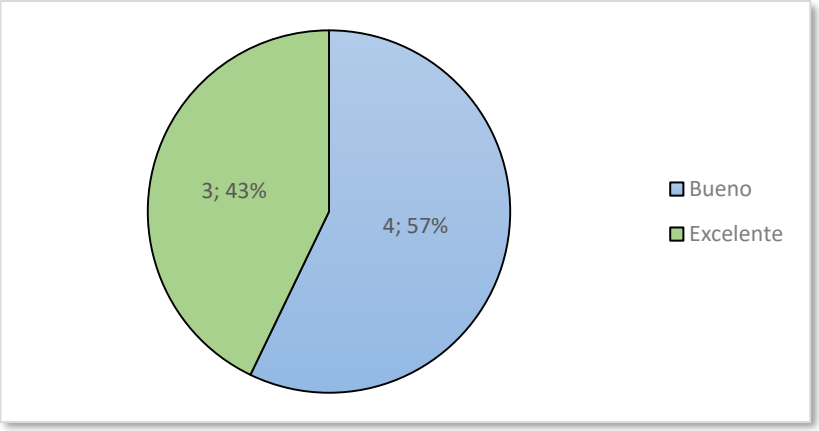


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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

En la figura 10 se puede observar que el 57% (4 encuestas) de los encuestados calificaron como buena la pertinencia de la información difundida, el restante 43% (3 encuestas) lo calificó como excelente. No se presentaron calificaciones aceptables, regulares o malas.

Figura 10. La información es oportuna

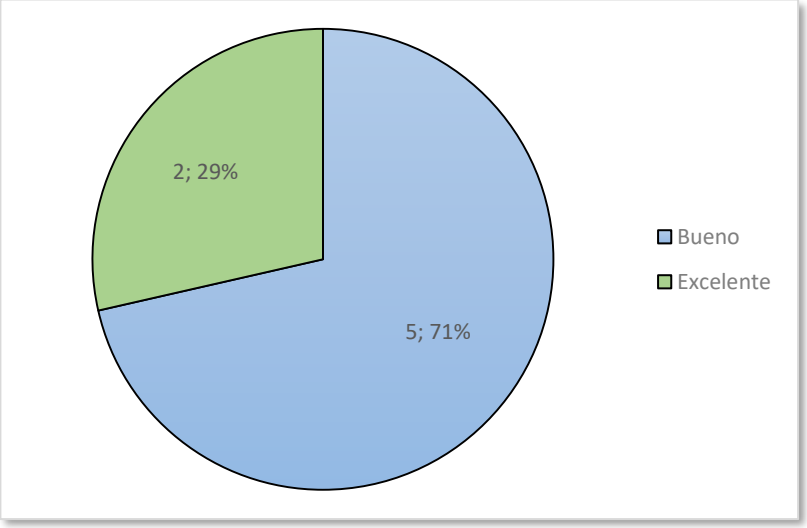


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **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 71% (5 encuestas) de los encuestados calificaron que la información difundida para la toma de decisiones es buena y el 29% (2 encuestas) de los encuestados la calificó como excelente. No se recibieron calificaciones aceptables, regulares o malas.

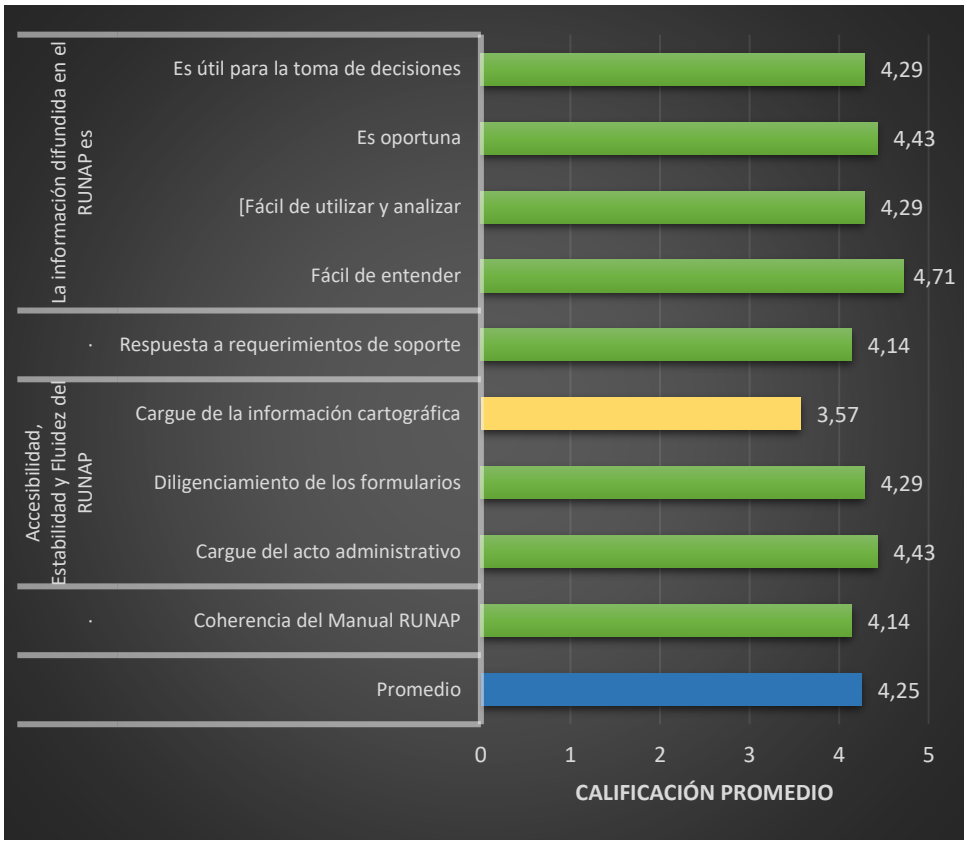
Figura 11. ¿La información difundida en el RUNAP es útil para la toma de decisiones de la Autoridad Ambiental?



Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

En la 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 4,14 (visualizado en color azul), lo cual está considerado entre bueno y excelente, y permite concluir que la satisfacción de los usuarios internos que calificaron la encuesta se ubica entre el nivel superior y bueno frente a la respuesta a requerimientos, la información difundida en el sitio web del RUNAP y la estabilidad de la plataforma. Sin embargo, solamente la pregunta relacionada con el diligenciamiento de los formularios presentó un valor por debajo de 4 (visualizada en color amarillo), evidenciando las dificultades que ha tenido las autoridades ambientales que calificaron la encuesta en el cargue de la información geográfica en el aplicativo RUNAP.

Figura 12. Consolidación calificaciones promedio - encuesta de satisfacción.



Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

4.2 RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN (USUARIOS EN GENERAL)

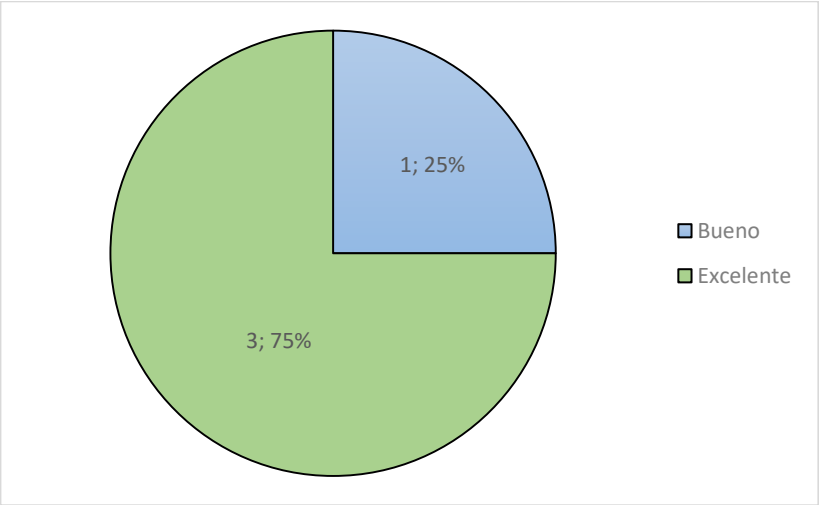
A continuación, se presentan los resultados por cada una de las preguntas de la encuesta de percepción diligenciada por los usuarios externos, para la cual se obtuvieron 4 encuestas diligenciadas por usuarios pertenecientes entidades estatales (alcaldías, gobernaciones) y ciudadanía en general, en el periodo comprendido entre el 1 de diciembre del 2021 y el 30 de junio del año 2022 (se incluyeron las encuestas recibidas en el mes de diciembre del 2021, puesto que el corte del informe del segundo semestre del 2021 fue el 30 de noviembre de ese mismo año).

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 13 se puede observar que el 75% (3 encuestas) de los encuestados calificó como excelente la utilidad de la información consultada y el otro 25% (1 encuesta) de los usuarios la calificó como buena. No se recibieron calificaciones aceptables, regulares o malas.

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

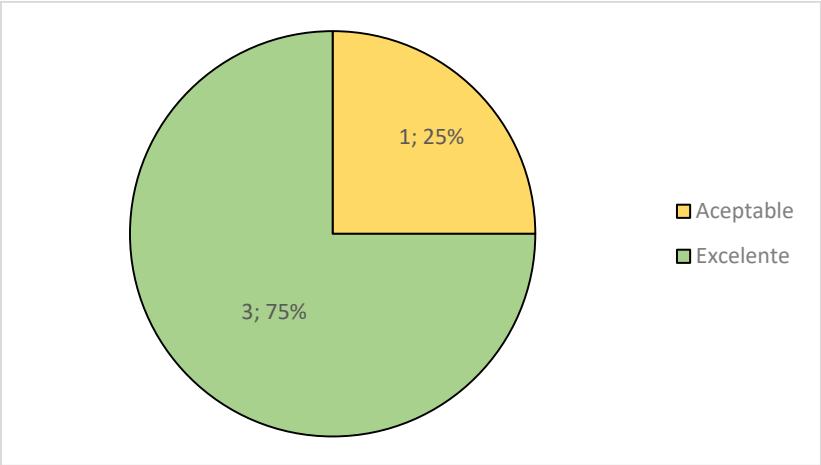


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

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

  Al igual que la pregunta 1, el 75% de los encuestados (3 encuestas) calificaron como excelente lo oportuno de la información difundida por el sitio web del RUNAP y el 25% (1 encuesta) lo calificó como aceptable. No se recibieron calificaciones buenas, regulares o malas como se puede observar en la figura 14.

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

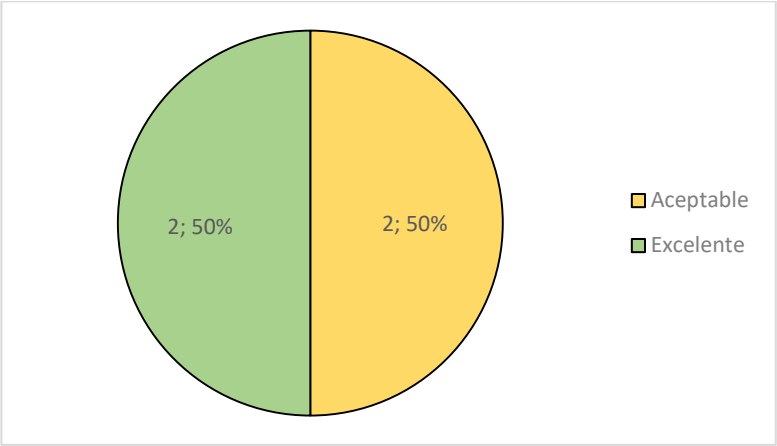


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

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

  En la figura 15 se puede observar que el 50% (2 encuestas) de los encuestados consideraron como excelente lo entendible de la información difundida y el otro 50% (2 encuestas) lo calificó como aceptable. No se recibieron calificaciones buenas, regulares o malas.

Figura 15. La información es entendible.

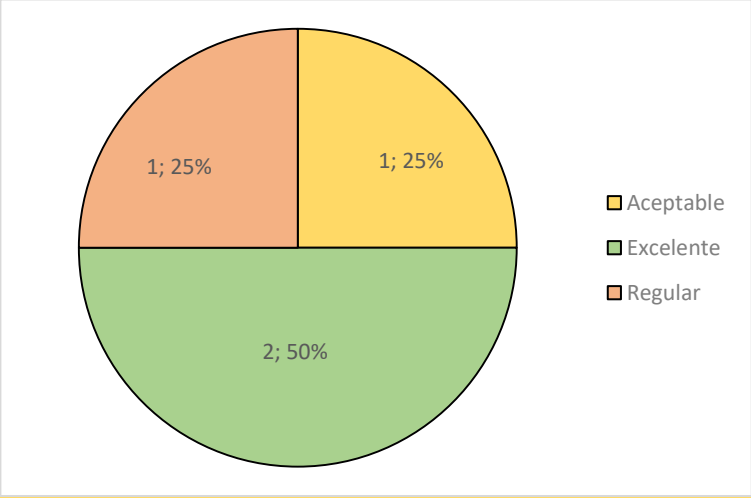


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

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

  En la figura 16 se puede observar que el 50% (2 encuestas) de los encuestados calificaron la facilidad de la información como excelente, el 25% (1 encuesta) consideró que la facilidad para ubicar la información era aceptable y el restante 25% (1 encuesta) como regular. No se recibieron calificaciones, buenas o malas.

Figura 16. La información es accesible

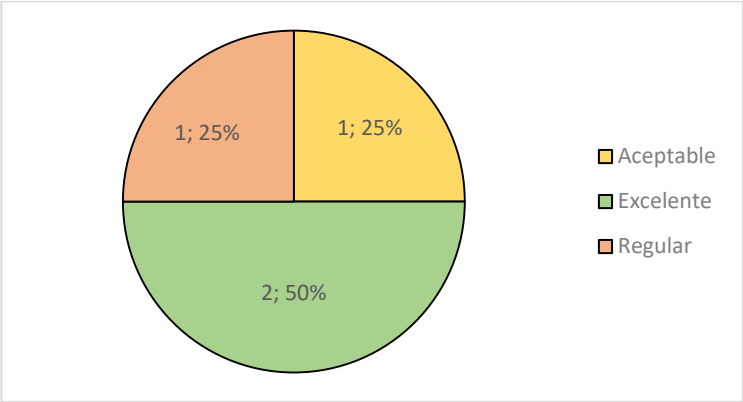


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

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

  En la figura 17 se puede observar que el 50% (2 encuestas) de los encuestados consideraron que la facilidad de ubicación de la información es excelente, el 25% (1 encuesta) la consideró como aceptable y el restante 25% (1 encuesta) calificó la facilidad de ubicación de la información como regular. No se recibieron calificaciones, buenas o malas.

Figura 17. La información fue de fácil ubicación.



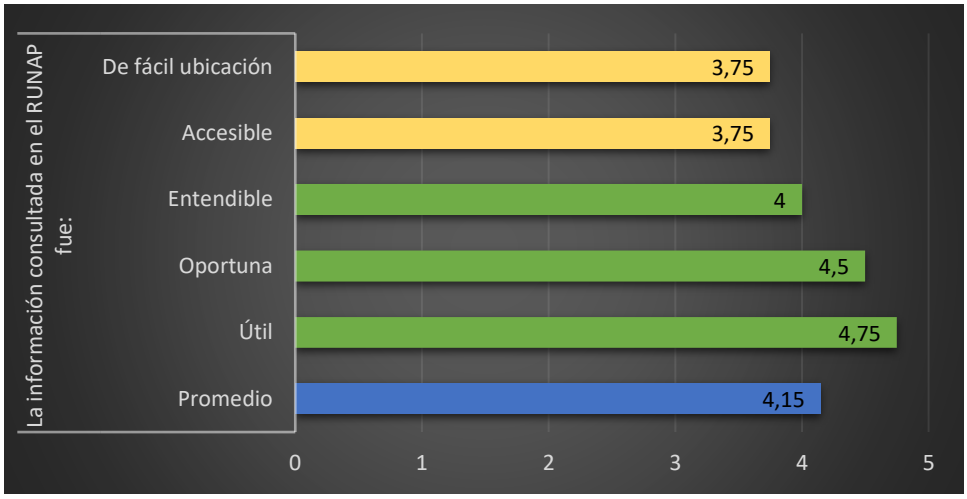
Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

- **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 y por noticias.

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, con excepción de las preguntas relacionadas con la facilidad de ubicar la información y su accesibilidad (visualizadas en color amarillo), permitiendo concluir que la satisfacción de los usuarios externos que diligenciaron la encuesta frente a la información difundida es buena, pero se requiere revisar si es posible mejorar la ubicación de la información y su accesibilidad.

Figura 18. Consolidación Calificaciones encuestas de percepción.



Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

5 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE NECESIDADES

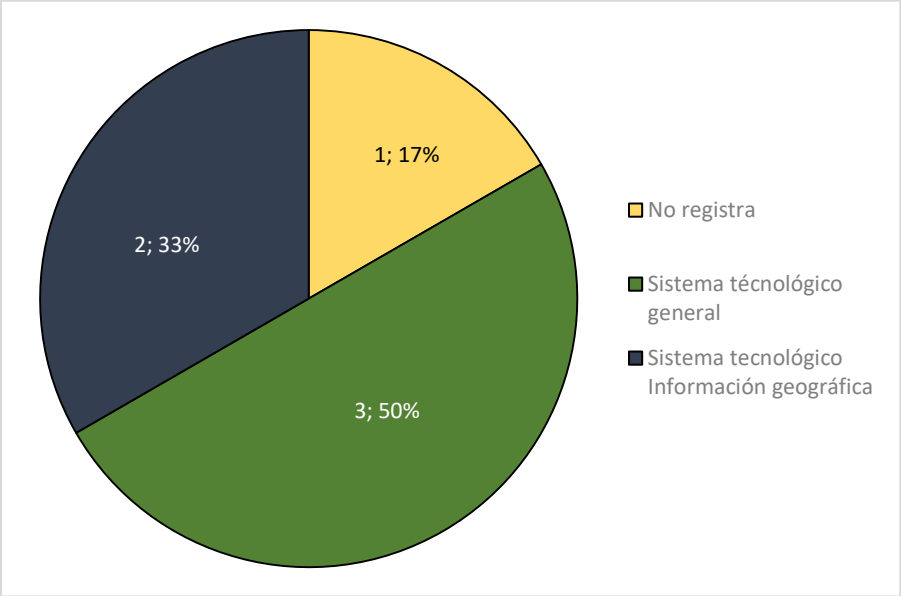
5.1 NECESIDADES IDENTIFICADAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En la última pregunta de la encuesta de satisfacción, diligenciada por los usuarios internos, *¿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 de esta sección se clasifican para su análisis según la siguiente tipología:

- **Sistema Tecnológico General:** Necesidades relacionadas con la plataforma en general.
- **Sistema Tecnológico de Información Geográfica:** Necesidades relacionadas con el componente geográfico de la plataforma.
- **Información difundida:** Necesidades relacionadas con las características de la información difundida.
- **No Registra:** El usuario no registró ningún tipo de necesidad.
- **Apoyo y Soporte:** Necesidades relacionadas con los diferentes apoyos que la entidad puede brindar.

De las 7 encuestas diligenciadas, se identificó que el 50% de los encuestados sugirió mejoras relacionadas con el sistema tecnológico en general, el 33% sugirió mejoras relacionadas con el sistema tecnológico de información geográfica y el 17% de los encuestados no registro ningún tipo de necesidad.

Figura 19. Aspectos que considere por mejorar – Encuesta de Satisfacción



Fuente: Encuestas de Satisfacción RUNAP – 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.

Sistema Tecnológico General

- *Metadatos.*
- *Sugiero revisar el aplicativo para que sea más amigable con el responsable de cargar la información.*

Sistema Tecnológico Información Geográfica

- *Capacidad para el cargue de información geográfica.*
- *Desde la Corporación siempre hemos tenido dificultad para cargar la información cartográfica, pero no se ha dado una solución definitiva, solamente se logra registrar bien un área protegida si cargan la información desde allá.*
- *Fortalecimiento constante.*

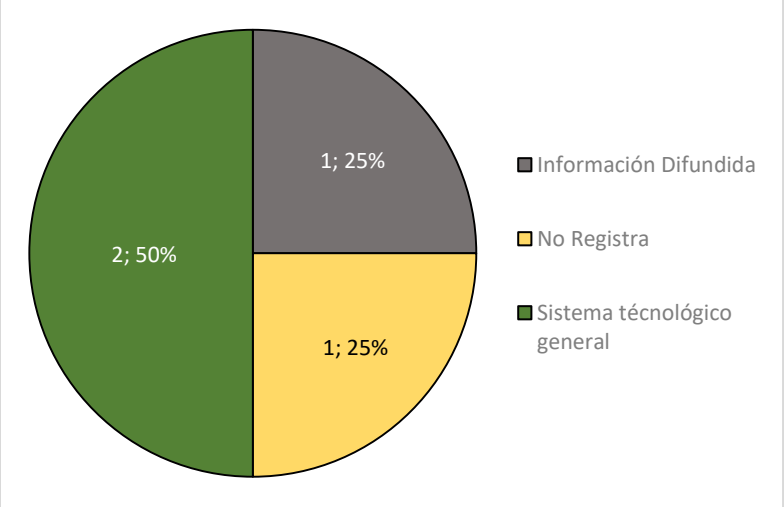
5.2 NECESIDADES IDENTIFICADAS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

En la penúltima pregunta de la encuesta de percepción, diligenciada por usuarios externos, *¿Qué aspectos considera debe mejorar el RUNAP en la difusión, con base en sus necesidades de información?,* 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 de esta sección se clasifican para su análisis según las siguientes tipologías:

- **Sistema Tecnológico General:** Necesidades relacionadas con 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:** El usuario no registró ningún tipo de necesidad.

De las 4 encuestas diligenciadas, se identificó que el 50% de los encuestados sugirió mejoras relacionadas con el sistema tecnológico en general, el 25% sugirió mejoras relacionadas con la información difundida y el otro 25% de los encuestados no registro ningún tipo de necesidad.

Figura 20. Aspectos que considere por mejorar – Encuesta de Satisfacción



Fuente: Encuestas de Percepción RUNAP – Usuarios Externos.

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

Información Difundida

- *Sería bueno tener una tabla tipo Excel que permita identificar rápido por municipios qué áreas existen.*

Sistema Tecnológico General

- *Mejorar la accesibilidad a la información y actualización.*
- *El visor general por departamento no logra identificar muy bien las áreas.*

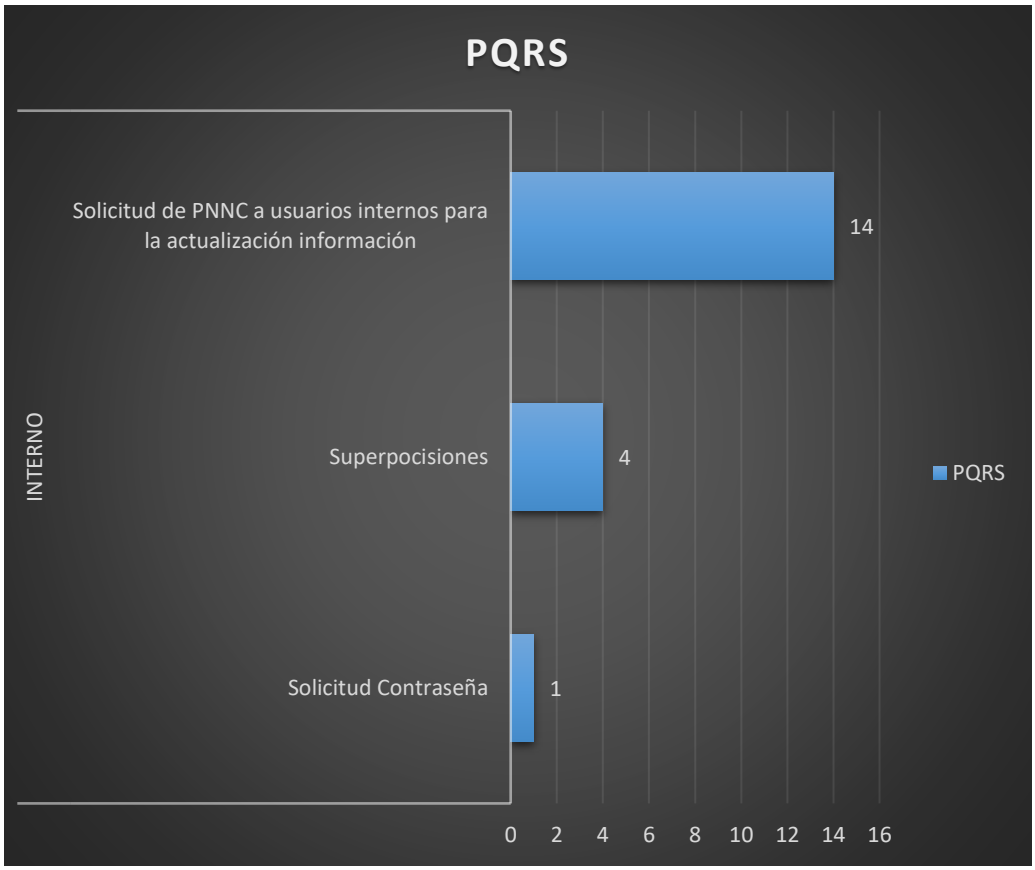
5.3 NECESIDADES IDENTIFICADAS POR PQRS RELACIONADAS CON EL RUNAP

5.3.1 USUARIOS INTERNOS

Se realizó revisión de 19 PQRS remitidos por usuarios internos (Autoridades Ambientales Competentes) entre los meses de enero a junio del 2021, en los cuales se identificaron las siguientes temáticas:
- Remisión por parte de PNNC a las diferentes Autoridades Ambientales del informe de superposición de áreas protegidas para la revisión respectiva.
-Solicitud de contraseña y acceso al aplicativo RUNAP.
- Solicitudes por parte de PNNC a los usuarios internos para ajustar la información cargada en el aplicativo RUNAP o completar al 100% la información de una nueva área protegida.

De acuerdo con lo anterior, a partir del análisis de los PQRS asociados al RUNAP durante el periodo estudiado, no se identificó algún tipo de información que deba analizarse para mejorar la Operación Estadística "Áreas Protegidas Integrantes Del SINAP Inscritas en el RUNAP", dado que estas comunicaciones fueron remitidas desde PNNC a las autoridades ambientales competentes para actualizar la información que estas cargaron en el aplicativo RUNAP o socializar el informe de superposiciones

Figura 21. PQRS usuario Interno

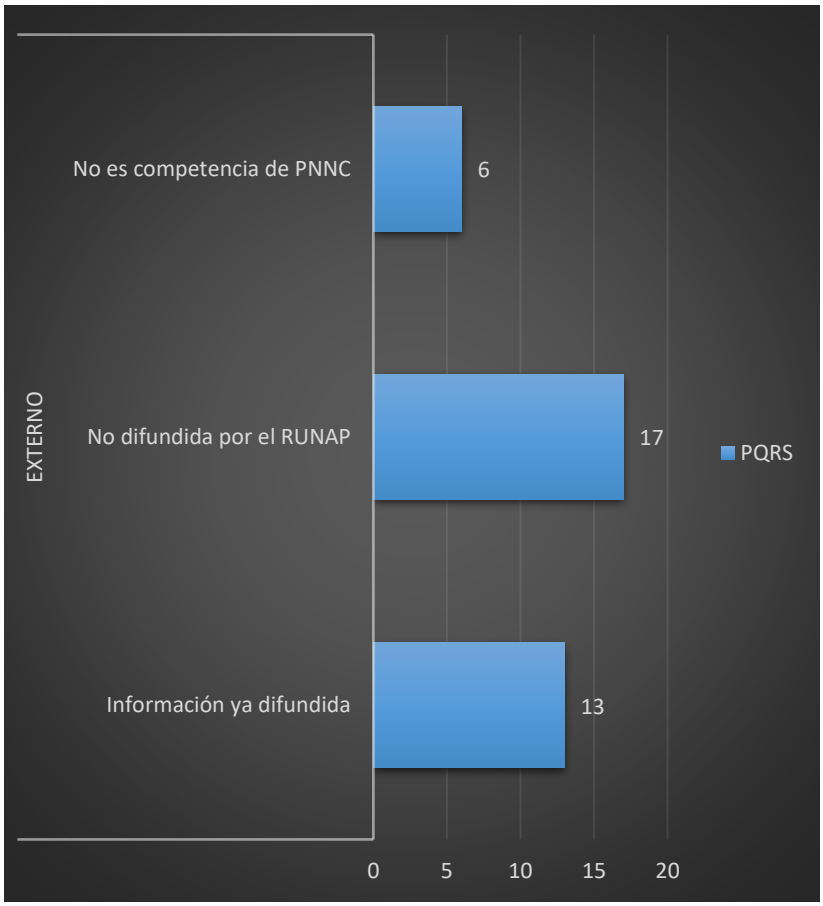


Fuente: PQRS – Usuarios Internos.

5.3.2 USUARIOS EXTERNOS

En cuanto a aquellos PQRS realizados por usuarios externos, durante los meses de enero a junio del 2022, se recibieron 36 solicitudes provenientes de organizaciones articuladoras de reservas naturales de la sociedad civil, empresas privadas, entidades estatales, academia, ciudadanía, entre otros. Del total de PQRS recibidos por usuarios externos, 17 corresponden a solicitudes de información que NO son parte de la información que se difunde por el sitio web del RUNAP, como el caso de solicitudes de datos personales de propietarios de Reservas Naturales de la Sociedad Civil (RNSC), actividades permitidas en algunas categorías de áreas protegidas, solicitudes relacionadas con la reglamentación de áreas importantes para la conservación de las aves y la biodiversidad (AICAS), entre otras. Por otra parte, 13 PQRS recibidos corresponden a solicitudes de información que actualmente esta difundida por el sitio web del RUNAP, tales como descargas de archivos shapefile, ubicación actos administrativos, relación de áreas homologadas, entre otras. Por último, 6 PQRS corresponden con solicitudes de información que no es competencia de PNNC, por lo cual se realizó su debido traslado de acuerdo a la ley 1755 del 30 de junio del 2015. Durante este proceso de análisis fue posible ubicar 2 necesidades de información que se priorizaron y se describen en el numeral 6 de este documento.

Figura 22. PQRS - Usuario Externo



Fuente: PQRS – Usuario Externo.

5.4 NECESIDADES IDENTIFICADAS POR CORREOS ELECTRÓNICOS ENVIADOS AL BUZON DEL RUNAP

Las comunicaciones recibidas a través del correo institucional del RUNAP (runap@parquesnacionales.gov.co), son respondidas por ese mismo medio en el caso que provengan de los usuarios internos que requieran de una respuesta pronta y oportuna. Para el primer semestre del 2022 se intercambiaron 93 correos electrónicos entre PNNC, las Corporaciones Autónomas Regionales y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS, en los que se lograron identificar las siguientes temáticas que pueden observarse en la gráfica 23:

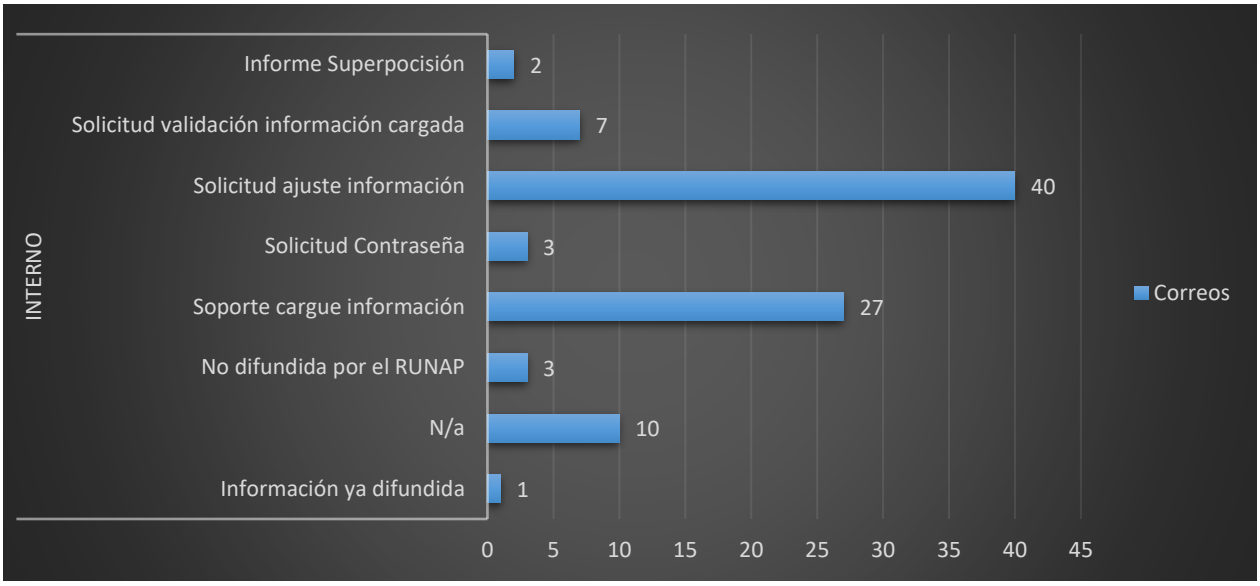
- La mayoría de los correos electrónicos (40) se relacionaron con solicitudes realizadas por PNNC a las Autoridades Ambientales Competentes con el objetivo de solicitar la revisión y ajuste de la información previamente cargada por dichas entidades en el aplicativo RUNAP.
- Algunos correos electrónicos (27) están relacionados con aquellas solicitudes realizadas por las Autoridades Ambientales Competentes para contar con el apoyo que PNNC puede brindar para resolver inquietudes frente a las dificultades presentadas.
- Varios correos electrónicos (10) fueron remitidos desde PNNC hacia las Autoridades Ambientales Competentes para enviar los listados de asistencia y ayudas de memoria de las reuniones o jornadas de trabajo sostenidas las

cuales no son necesidades de información y por lo tanto se relacionaron como no aplica y se visualizan en la figura 23 como N/a.

- 7 correos electrónicos se relacionan con solicitudes realizadas por las autoridades ambientales competentes para que PNNC valide la información cargada o ajustada.
- Los correos restantes están relacionados con la remisión del Informe de superposición de áreas protegidas inscritas en el RUNAP (elaborado por PNNC) a las autoridades ambientales, solicitudes de generación de contraseña para cargue de información en el aplicativo RUNAP, solicitudes de información ya difundida (Aclaraciones para el cargue de información ya difundido en el manual usuario interno RUNAP) y solicitudes de información no difundida por el sitio web del RUNAP (solicitud de alarma cada que se actualice la información difundida por la plataforma).

Dada la información anterior no se identificaron necesidades de información a priorizar solicitadas por los usuarios internos por este medio.

Figura 23. Correos Electrónicos – Usuario Interno



Fuente: Correos Electrónicos – Usuario Interno.

5.5 NECESIDADES IDENTIFICADAS EN REUNIONES CON USUARIOS INTERNOS

Las reuniones y jornadas de trabajo se sostuvieron en modalidad virtual por medio de la plataforma Google Meet con aquellos usuarios internos (Autoridades Ambientales Competentes) que solicitaron un espacio para tratar algún tema en específico, o que fueron programadas por solicitud generada desde PNNC para la revisión y ajuste de la información cargada por dichas entidades. Durante el primer semestre del 2022 se realizaron 28 reuniones con el objetivo de revisar temas específicos con el fin de avanzar en el cargue, depuración y /o actualización de información de las áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP a través del aplicativo RUNAP. En las reuniones y jornadas de trabajo realizadas no se identificaron necesidades de información diferentes a las ya cubiertas por el proceso estadístico.

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 documentadas en el formato DE_FO_27 (anexo 3 de 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. Es importante aclarar que las necesidades que no se priorizan son aquellas necesidades que no cumplen 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 (diciembre del año 2021, y enero a junio del año 2022).

- Necesidad: "*Sería bueno tener una tabla tipo Excel que permita identificar rápido por municipios qué áreas existen".*
  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: *"Solicitud de aviso de actualización RUNAP".*
  Análisis: Se incluirá la fecha de actualización de la información difundida en el sitio web del RUNAP.

NECESIDADES SATISFECHAS

A continuación, se presenta un 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: *"Capacidad para el cargue de información geográfica".*
  Análisis: El procedimiento para cargar la información geográfica se encuentra descrito claramente en el "*Manual usuario documentador RUNAP"* y adicionalmente se agendan capacitaciones individuales y/o grupales con el fin de resolver dudas.

- Necesidad: *"Mejorar la accesibilidad a la información y actualización"*.
  Análisis: Se cuenta con el *"Manual usuario externo RUNAP"* publicado en el sitio web del RUNAP y la actualización de la información difundida en este sitio se realiza cada 24 horas.

- Necesidad: *"Sería bueno tener una tabla tipo Excel que permita identificar rápido por municipios qué áreas existen".*

Análisis: Los usuarios externos pueden obtener el reporte descargable del RUNAP (xls), donde está la ubicación geográfica de las áreas protegidas por departamento y municipio. Así mismo, 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).

- Necesidad: *"El visor general por departamento no logra identificar muy bien las áreas".*
  Análisis: Los usuario internos y externos pueden descargar los archivos geográficos en formato *shapefile* en caso de requerir visualizar con mayor detalle los mapas.

- Necesidad: *"Solicitud de apoyo para el cargue de información identificado mediante correos electrónicos de diferentes autoridades ambientales".*
  Análisis: Todos los correos son respondidos dando el soporte respectivo y/o programando mesas de trabajo con las autoridades ambientales con el fin de resolver sus inquietudes.

- Necesidad: "*Solicitud de espacios para capacitación relacionados para el cargue de información identificado mediante correos electrónicos de diferentes autoridades ambientales*"
  Análisis: Todas las solicitudes fueron respondidas programando fechas para desarrollar jornadas de trabajo con las autoridades ambientales.

- Necesidad: *"Validación de la información cargada en el RUNAP en respuesta a solicitud de la administración temática RUNAP"*
  Análisis: De manera permanente se valida la información correspondiente a los ajustes realizados por las autoridades ambientales en la información cargada y de acuerdo con las solicitudes remitidas desde la administración del RUNAP.

- Necesidad: *"Solicitud información procedimiento de descarga shapefile y ubicación de los planes de manejo de las áreas protegidas".*
  Análisis: La información se difunde en el sitio web del RUNAP y el *"Manual usuario externo RUNAP"* describe la manera de acceder a la misma.

- Necesidad: *"Explicar las diferencias entre área por resolución y área geográfica".*
  Análisis: La explicación de estas diferencias se puede ubicar en el *"Manual usuario externo RUNAP"* publicado en el sitio web del RUNAP, así como en las notas aclaratorias del reporte RUNAP difundido semestralmente.

- Necesidad: *"Solicitud de aviso de actualización RUNAP".*
  Análisis: La información se encuentra actualizada en el sitio web del RUNAP.

- Necesidad: *"Significado de colores en las figuras (histogramas) en la plataforma RUNAP".*
  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.

- Necesidad: *"Solicitud actos administrativos".*

Análisis: Los documentos o actos administrativos de cada área protegida, que han sido cargados por las autoridades ambientales competentes, se encuentran dispuestos en el sitio web del RUNAP y se tiene habilitada la opción de descarga por parte de los usuarios.

NECESIDADES NO PRIORIZADAS

A continuación, se presentan las necesidades no priorizadas por la operación estadística, debido a que no cumplieron con los criterios descritos anteriormente.

- Necesidad: *"Solicitudes a través de PQRS de información sobre ecosistemas estratégicos, distinciones internacionales (AICAS, Reserva de Biosfera), porcentajes de ecosistemas, información de biodiversidad al interior de áreas protegidas, información relacionada con los planes de manejo de las áreas protegidas".*
  Análisis: Las temáticas consolidadas en esta necesidad se refieren a aspectos que no son competencia de PNNC o no se encuentran en el alcance de la OE *"Áreas Protegidas Integrantes del SINAP Inscritas en el RUNAP",* por lo tanto, se realizó el debido traslado a las entidades competentes y/o se dieron las explicaciones pertinentes.

7 CONCLUSIONES

- Se obtuvieron 7 encuestas por parte de los usuarios internos cuyo valor promedio para cada una de las preguntas estuvo por encima de 4 (en una escala de 1 a 5), correspondientes a categorías entre bueno y excelente. El valor promedio de todas las preguntas fue de 4.14, considerando que se cuenta con una buena percepción del uso del aplicativo del RUNAP, el soporte dado por PNNC y el Manual usuario documentador RUNAP.

- A partir de los resultados del análisis de las encuestas de satisfacción se puede inferir que los usuarios internos aún presentan algunas dificultades para el cargue de información geográfica en el aplicativo RUNAP.

- En general se tiene una buena percepción del aplicativo RUNAP y de la información que se publica en el sitio web del RUNAP, con una calificación promedio de 4.15, la cual corresponde a las categorías entre bueno y excelente. Sin embargo, la pregunta sobre si la información consultada en el RUNAP es accesible y de fácil ubicación, presentó calificación con un valor de 3,75, indicando dificultades en este tópico para los usuarios que diligenciaron esta encuesta; lo anterior se puede relacionar con el desconocimiento de la existencia del manual usuario externo publicado en el sitio web del RUNAP en la pestaña de ayuda.

- 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 e información difundida, y a su vez como necesidades priorizadas, no priorizadas y/o satisfechas.

- Se priorizaron dos necesidades relacionadas con incluir la fecha de actualización en el sitio web del RUNAP y con habilitar la consulta por municipio. 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) que incluirá al RUNAP.

- La mayoría de las necesidades identificadas fueron clasificadas como satisfechas ya que están cubiertas en el alcance de la Operación Estadística, mediante la disponibilidad por parte de los usuarios de manuales actualizados, información difundida a través del sitio web del RUNAP, respuesta y atención a los usuarios a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, entre otras.

- Las necesidades identificadas como no priorizables se relacionan con solicitudes de información sobre aspectos que no son competencia de PNNC o que no se encuentran en el alcance de la OE, por lo tanto, se realizó el debido traslado a las entidades competentes y/o se dieron las explicaciones pertinentes.

8 RECOMENDACIONES

- Revisar la posible implementación de las necesidades priorizadas.

- Fortalecer las estrategias de difusión para el uso de las encuestas de satisfacción y percepción del aplicativo RUNAP, identificando el número de usuarios potenciales, buscando obtener un mayor número de encuestas diligenciadas por parte de los usuarios, con el fin de identificar mejoras y evaluar la satisfacción y percepción de la Operación Estadística.

ANEXO 1.

Encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios internos del RUNAP.

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 cargue 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

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

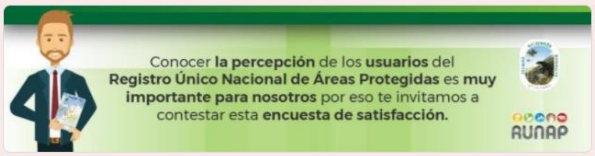
Indique los aspectos que considera debe mejorar RUNAP, que permitan facilitar la inscripción de áreas protegidas. *

Tu respuesta

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

ANEXO 2

Encuesta de percepción dirigida a los usuarios del RUNAP en general



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

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

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:

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 2022

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 Información geográfica	Capacidad para el cargue de información geográfica	El procedimiento para cargar la información geográfica se encuentra descrito claramente en el "Manual usuario documentador RUNAP" y adicionalmente se agendan capacitaciones individuales y/o grupales con el fin de resolver dudas.				X		X
2	Encuesta de satisfacción	X		Sistema tecnológico Información geográfica	Desde la Corporación siempre hemos tenido dificultad para cargar la información cartográfica, pero no se ha dado una solución definitiva, solamente se logra registrar bien un área protegida si cargan la información desde allá	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. Se realizan y agendan capacitaciones grupales y a solicitud de las Autoridades Ambientales con el fin de resolver dudas.				X		X
3	Encuesta de satisfacción	X		Sistema tecnológico Información geográfica	Sugiero revisar el aplicativo para que sea mas amigable con el responsable de cargar la información.	Se realizan y agendan capacitaciones grupales y a solicitud de las Autoridades Ambientales con el fin de resolver dudas. Se actualizó el manual Usuario 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
4	Encuesta de satisfacción	X		Sistema técnológico general	Fortalecimiento Constante	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
5	Encuesta de Percepción		X	Sistema técnológico general	Mejorar la accesibilidad a la información y actualización	Se cuenta con el "Manual usuario externo RUNAP" publicado en el sitio web del RUNAP y la actualización de la información difundida en este sitio se realiza cada 24 horas.				X		X
6	Encuesta de Percepción		X	Información Difundida	Sería bueno tener una tabla tipo excel que permita identificar rápido por municipios qué áreas existen	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.		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.		X		X
7	Encuesta de Percepción		X	Sistema técnológico general	El visor general por departamento no logra identificar muy bien las áreas	Los usuario internos y externos pueden descargar los archivos geográficos en formato shapefile en caso de requerir visualizar con mayor detalle los mapas.				X		X
8	Correo Electrónico	X		Actualización información difundida	Solicitud de apoyo para el cargue de información identificado mediante correos electrónicos de diferentes autoridades ambientales	Todos los correos son respondidos dando el soporte respectivo y/o programando mesas de trabajo con las autoridades ambientales con el fin de resolver sus inquietudes.				X		X
9	Correo Electrónico	X		Soporte por parte de PNNC para el cargue de información	Solicitud de espacios para capacitación relacionados para el cargue de información identificado mediante correos electrónicos de diferentes autoridades ambientales	Todas las solicitudes fueron respondidas programando fechas para desarrollar jornadas de trabajo con las autoridades ambientales				X		X
10	Correo Electrónico	X		Actualización Información difunidada	Validación de la información cargada en el RUNAP en respuesta a solicitud de la administración temática RUNAP	De manera permanente se valida la información correspondiente a los ajustes realizados por las autoridades ambientales en la información cargada y de acuerdo con las solicitudes remitidas desde la administración del RUNAP.				X		X

11	Correo Electrónico	X		Actualización Información difunidada	Dificultades Cargue información geográfica	Se realizan y agendan capacitaciones grupales y a solicitud de las Autoridades Ambientales con el fin de resolver dudas. Se actualizó el manual Usuario 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
12	PQRS	X		Informes superposiciones	Informe diagnóstico superposiciones por parte de PNNC		No es una necesidad de información por parte de los usuarios. Responde al seguimiento de trabajo conjunto entre las autoridades ambientales para resolver temas de superposición.			X		X
13	PQRS		X	No es competencia de parques	solicitud de información sobre ecosistemas estratégicos, distinciones internacionales (AICAS, Reserva de Biosfera), porcentajes de ecosistemas o información de biodiversidad al interior de area protegidas o acompañamientos en desarrollo de PMA		No es competencia de parques, Información trasladada a otras entidades			X		X
14	PQRS		X	Información ya difundida	Solicitud información procedimiento de descarga shape y ubicación de los planes de manejo de las áreas protegidas	La información se difunde en el sitio web del RUNAP y el "Manual usuario externo RUNAP" describe la manera de acceder a la misma.				X		X
15	PQRS		X	Información ya difundida	Explicar las diferencias entre área por resolución y área geográfica	La explicación de estas diferencias se puede ubicar en el "Manual usuario externo RUNAP" publicado en el sitio web del RUNAP, así como en las notas aclaratorias del reporte RUNAP difundido semestralmente.				X		X
16	PQRS		X	No difundida por el RUNAP	Solicitud datos de contacto administrador de un ap		Información con Habeas data			X		X
17	PQRS		X	Información ya difundida	Relación AP homologadas y recategorizadas	La información se encuentra dispuesta en el sitio web del RUNAP (Cada área presenta esta información)				X		X
18	PQRS		X	No difundida por el RUNAP	Solicitud de aviso de actualización del sitio web del RUNAP	La información se encuentra actualizada en el sitio web del RUNAP.		Se incluirá la fecha de actualización de la información difundida en el sitio web del RUNAP.		X		X
19	PQRS		X	Información ya difundida	Significado de colores en las figuras (histogramas) en el sitio web del RUNAP	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.				X		X
20	PQRS		X	Información ya difundida	Revisión de Areas Protegidas por Muncipio	A traves de los reportes que se encuentran disponibles en el sitio web del RUNAP, se puede consultar las áreas protegidas por municipio.		Se tiene proyectado incluir la consulta por municipios para una segunda versión de la plataforma de acuerdo con los avances de la política del SINAP (En el marco del SIM-SINAP)		X		X
21	PQRS		X	Información ya difundida	Solicitud actos admistrativos (Resoluciones)	Los documentos o actos administrativos de cada área protegida, que han sido cargados por las autoridades ambientales competentes, se encuentran dispuestos en el sitio web del RUNAP y se tiene habilitada la opción de descarga por parte de los usuarios.				X		X

ANEXO 4

Semestre I del 2022 Encuesta Interna RUNAP

20220630_Enc_int

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/1sH83wiimZ9EX5YqpAez3UvwDykFScW_f

ANEXO 5

Semestre I del 2022 Encuesta Externa RUNAP

20220630_Enc_Ext

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/1CBXG9k4IBW7h96jHaZo2WHI1jKZ8WzQW

ANEXO 6

PQRS – I Semestre del 2022

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/1Fp6RoviSYPLt61qNF3KhVeCHpZg2Y0CA

ANEXO 7

Correos Electrónicos - I Semestre del 2022

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/19qn5muD1qscNMT17tYbTf7nRpqPlDXBt