



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR DE LA OPERACIÓN
ESTADÍSTICA “ÁREAS PROTEGIDAS INTEGRANTES DEL SINAP INSCRITAS EN EL
RUNAP”**

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y MANEJO DE ÁREAS PROTEGIDAS

GRUPO DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE SINAP

MAYO 2020 – JUNIO 2022

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA





TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	ALCANCE	4
3	OBJETIVO	4
3.1	Objetivo General	4
3.2	Objetivos Específicos	4
4	LÍDER DEL PROCESO	4
5	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	5
5.1	Categorías Disponibles	5
5.2	Definición de Variables	6
6	IDENTIFICACIÓN CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES	7
6.1	ANÁLISIS DEL USO DE CANALES DE ATENCIÓN	8
7	RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	8
7.1	Usuarios Internos de la Operación Estadística y sus Grupos de Valor	9
7.1.1	Canales de atención usados por usuarios internos de la Operación Estadística	11
7.1.2	Temas demandados por usuarios internos de la Operación Estadística	11
7.2	Usuarios Externos de la Operación Estadística y sus Grupos de Valor	13
7.2.1	Canales de atención usados por usuarios externos de la Operación Estadística	15
7.2.2	Temas demandados por usuarios externos de la Operación Estadística	15
8	CONCLUSIONES	17
9	BIBLIOGRAFÍA.	18

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proporción de interacciones con usuarios según los mecanismos de recolección de información (mayo 2020 a junio 2022)	8
Figura 2. Clasificación de Usuarios (internos y externos) (mayo 2020 a junio 2022)	9
Figura 3. Usuarios Internos	10
Figura 4. Canales de atención - Usuarios Internos (mayo 2020 a junio 2022)	11
Figura 5. Tipo de solicitud realizada por canal de atención - Usuarios Internos (mayo 2020 a junio 2022)	13
Figura 6. Usuarios Externos (mayo 2020 a junio 2022)	14
Figura 7. Canales de atención - Usuarios Externos (mayo 2020 a junio 2022)	15
Figura 8. Tipo de solicitud realizada por canal de atención - Usuarios Externos (mayo 2020 a junio 2022)	16



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

1 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 -RUNAP¹, y como integrante del Sistema Estadístico Nacional (SEN), cumpliendo así con lo enunciado en el artículo 155 de la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 2404 del 2019, inició desde el año 2019 el aprestamiento para la implementación de la NTC PE 1000 para la Operación Estadística (OE) denominada “*Áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP*”, 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 uno del proceso estadístico (Detección y análisis de necesidades), cuyo objetivo es identificar y analizar las necesidades y/o requerimientos para la operación estadística, establece la obligatoriedad de identificar los usuarios (internos y/o externos) que manifiestan necesidades para la producción de información estadística, la cual está articulada y alineada con el sistema de gestión liderado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de la entidad.

Para este documento, la entidad presenta a continuación un análisis descriptivo de los usuarios y grupos de valor, diferenciando a aquellos que participan en la generación de información estadística, lo cuales fueron tipificados como “usuarios internos”, y aquellos que hacen uso de la información generada por esta Operación Estadística según sus intereses, los cuales fueron tipificados como “usuarios externos”. Cada tipo de usuario fue identificado y caracterizado con el objetivo de reconocer sus necesidades, expectativas y preferencias. Como lineamientos metodológicos para este análisis, se tuvieron en cuenta: la “*Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor*” del Departamento Administrativo de la Función Pública (2022, versión 4), el “*Documento caracterización grupos de interés*” del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE (2019), el “*Mapa de actores y grupo interesados*” del Departamento Administrativo de la Función Pública (2019) y la “*Guía para la analítica de datos y su uso en la planificación y ejecución de auditorías internas basadas en riesgo*” del Departamento Administrativo de la Función Pública (2021).

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 la declaración de áreas protegidas del SINAP.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2 ALCANCE

La caracterización de usuarios aquí presentada identifica los atributos de los usuarios y grupos de valor de la Operación Estadística “Áreas Protegidas Integrantes del SINAP Inscritas en el RUNAP” a partir de los canales de atención disponibles por la entidad, descritos en el numeral 6 de este documento. Para este ejercicio se contó con un periodo de recolección de información que inició en mayo del año 2020, a través de encuestas de satisfacción y percepción, y desde enero del 2021 para los demás mecanismos o canales de atención, finalizando el periodo de recolección en junio del 2022.

3 OBJETIVO

3.1 Objetivo General

- Identificar las características e intereses más relevantes de los usuarios y grupos de valor de la operación estadística denominada “Áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP” de PNNC, con el fin de reconocer sus necesidades, expectativas y preferencias frente a ella y así determinar mejor una oferta adecuada para los diferentes usuarios y grupos de valor.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las variables para la caracterización de usuarios.
- Identificar los canales de atención más utilizados por usuarios y grupos de valor de la Operación Estadística denominada “Áreas Protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP”.
- Identificar por temáticas los diferentes intereses manifestados por los usuarios y grupos de valor de la Operación Estadística denominada “Áreas Protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP”.
- Caracterizar a los usuarios y grupos de valor de la Operación Estadística denominada “Áreas Protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP” a partir de su tipología organizacional.

4 LÍDER DEL PROCESO

Teniendo en cuenta que PNNC es el ente administrador del RUNAP, desde la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas a través del Grupo de Gestión e Integración del SINAP – GGIS, se lidera el acopio, procesamiento, análisis y difusión de información estadística mediante el aplicativo RUNAP. Así mismo, el GGIS es el encargado de: liderar la centralización de la información que resulta de la presente caracterización de usuarios y grupos de valor, para analizar los datos obtenidos y generar la difusión de los resultados de la misma al interior de la entidad, y así actualizar permanentemente los datos del RUNAP, y de facilitar su consulta para generar sinergias con otras entidades, operaciones estadísticas, la ciudadanía en general y los usuarios.





5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

La identificación de variables consiste en la selección de las variables a tener en cuenta dependiendo del nivel de profundidad o desagregación de la información requerida. Estas variables están definidas en la guía “*Caracterización de ciudadanía y grupos de valor*” del Departamento Administrativo de la Función Pública (2022) y su priorización se realiza teniendo en cuenta criterios de relevancia², economía³, medición⁴, asociación⁵ y consistencia⁶, también definidos en la guía mencionada.

5.1 Categorías Disponibles

A continuación, se describen cada una de las categorías de las variables seleccionadas para este ejercicio, definidas en la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor del Departamento Administrativo de la Función Pública (2022).

- **GEOGRÁFICAS:** se refiere a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor y aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría (ej. Ubicación, población, densidad poblacional y clima).
- **DEMOGRÁFICAS:** se refiere a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Incorpora variables de información relacionadas con las diferentes tipologías del enfoque diferencial (ej. Sexo, edad e ingresos).
- **INTRÍNSECAS:** se refieren a actividades o valores comunes asociados a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía o grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos (ej. Intereses, canales de atención y dialecto).
- **DE COMPORTAMIENTO:** se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir (ej. Beneficios buscados, niveles de uso y eventos).
- **RELACIONALES:** se refiere a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades (ej. Frecuencias y tiempos, escenarios y temas demandados).
- **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:** se refiere a las acciones observadas en las organizaciones atendidas por la entidad. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad (ej. Niveles de uso, beneficios buscados y eventos).
- **TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL:** se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza (ej. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés, canales de atención disponibles).

² Relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio, además, contiene información destacada sobre la oferta institucional.

³ Están disponibles a un costo razonable, en tanto se ajustan a los recursos de los cuales dispone la entidad.

⁴ Pueden observarse y medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de valor.

⁵ Permiten realizar segmentaciones.

⁶ Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

5.2 Definición de Variables

Las variables priorizadas por esta operación estadística para caracterizar los usuarios y grupos de valor, a través de los diferentes mecanismos de recolección de información establecidos por la entidad, teniendo en cuenta los criterios mencionados anteriormente, fueron las siguientes:

INTRÍNSECAS

- **Intereses:** Información que cautiva la atención del ciudadano, usuario o grupo de valor. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con el usuario.
- **Uso de canales de atención:** Canales a los que el ciudadano, usuario, o grupo de valor tiene acceso.

DE COMPORTAMIENTO

- **Beneficios buscados:** Atributos del servicio que el ciudadano, valora o espera. Importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendría mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad.

TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL

- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de valor atendidos:** Hace referencia a los ciudadanos, usuarios, o grupos de valor, atendido por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad o la existencia de una organización superior y rectora, como es el caso de los conglomerados o las entidades.
- **Canales de atención disponibles:** Canales de interacción, que las entidades tienen habilitadas para su interacción con la población objetivo.

RELACIONALES

- **Temas más demandados:** Información de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

- **Organización / Sector:** Información acerca del tipo de organización o el sector.



6 IDENTIFICACIÓN CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES

Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con diferentes canales de atención mediante los cuales recolecta información que es utilizada como insumo para la adecuada caracterización de usuarios y/o grupos de valor de toda la Entidad en relación a sus productos y OAP (Otros Procedimientos Administrativos). Para la operación estadística denominada “Áreas Protegidas Integrantes del SINAP Inscritas en el RUNAP”, de la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, se cuenta con los siguientes mecanismos:

- a) **Encuesta de satisfacción** ubicada al interior del aplicativo RUNAP, dirigida a los usuarios que hacen uso de la herramienta 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, y es administrada a través del correo runap@parquesnacionales.gov.co, donde se recopilan y consolidan las respuestas recibidas al diligenciamiento de la encuesta de satisfacción para su posterior descarga y análisis.
- b) **Encuesta de percepción** ubicada en el sitio web del RUNAP (<https://runap.parquesnacionales.gov.co/>) y dirigida a todos los grupos de valor (usuarios externos) que hacen uso de la información difundida por la operación estadística a través del sitio web del RUNAP. La encuesta está construida de manera virtual usando la aplicación de GOOGLE FORMS, y es administrada a través del correo runap@parquesnacionales.gov.co, donde se recopilan y consolidan las respuestas recibidas al 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, y permanece accesible en todo momento e inicio su uso, desde finales del mes de mayo de 2020.
- 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 permiten identificar necesidades puntuales de usuarios internos y externos. Cabe aclarar que ciertas solicitudes de información recibidas por este medio son gestionadas a través del gestor documental de la entidad, la plataforma ORFEO⁷, dependiendo de la naturaleza de la solicitud.
- d) **PQRS** recibidos mediante el gestor documental de la entidad o plataforma ORFEO o la ventanilla única de la entidad, solo aplican las relacionadas con solicitudes de información del RUNAP, los cuales cumplen con los pasos descritos en el procedimiento vigente “*Tramites de Derecho de Petición (Quejas, Reclamos y Solicitudes)*” con código SC_PR_02.
- e) **Reuniones y/o jornadas de trabajo concertadas** actividades entre PNNC y usuarios internos, con el fin de aclarar, solicitar o dar a conocer información relacionada con el RUNAP y la operación estadística.

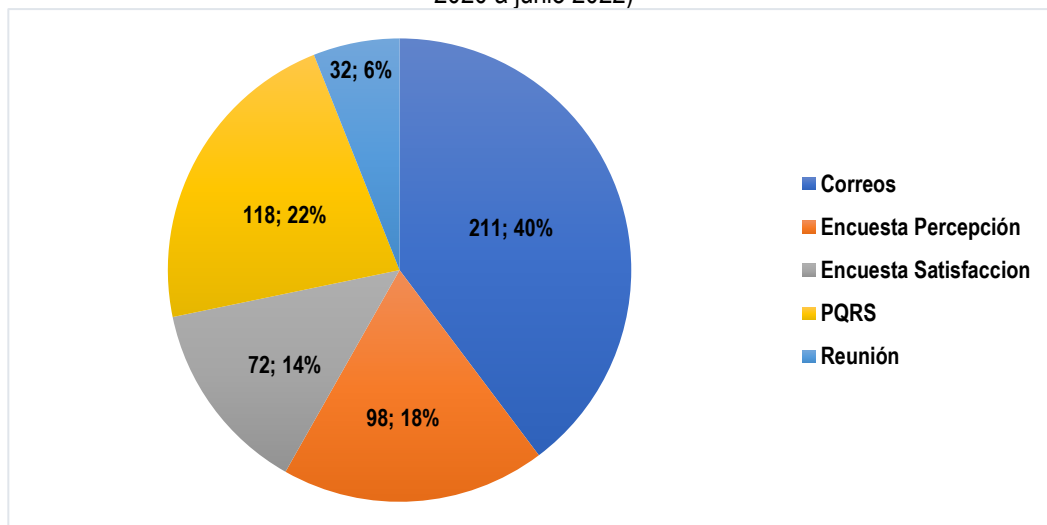
⁷ Aplicativo para la sistematización de la gestión documental de la entidad.



6.1 ANÁLISIS DEL USO DE CANALES DE ATENCIÓN

Para el período de análisis del presente documento (mayo 2020 a junio 2022), en total se cuenta con 531 interacciones entre PNNC y los usuarios (internos y externos), de las cuales la mayor proporción se realizó a través del correo institucional runap@parquesnacionales.gov.co (40%). El 22% del total de las interacciones con los usuarios se realizó a través de la plataforma ORFEO. El 18% del total de las interacciones correspondió a las encuestas de percepción y el 14 % a las encuestas de satisfacción, ambas interacciones en una sola vía. Por último, el 6% de las interacciones correspondieron a reuniones sostenidas entre las autoridades ambientales competentes⁸ y PNNC (Ver gráfica 1).

Figura 1. Proporción de interacciones con usuarios según los mecanismos de recolección de información (mayo 2020 a junio 2022)



Fuente: Elaboración propia GGIS

7 RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Partiendo de la selección de las categorías de variables y su posterior priorización, a partir de los criterios de relevancia, economía, medición, asociación y consistencia, descritos en el capítulo 5, se procedió a la recolección de la información mediante los canales de atención establecidos en el capítulo 6, para la consolidación y análisis de los datos obtenidos con el objetivo de caracterizar a los usuarios y grupos de valor.

En el presente documento se plasman los resultados para el período de análisis correspondiente (mayo 2020 a junio 2022), en el cual se presentó interacción con 192 usuarios de la Operación Estadística, de los cuales 36 fueron Autoridades Ambientales competentes, clasificados como usuarios internos puesto que corresponden a aquellos que

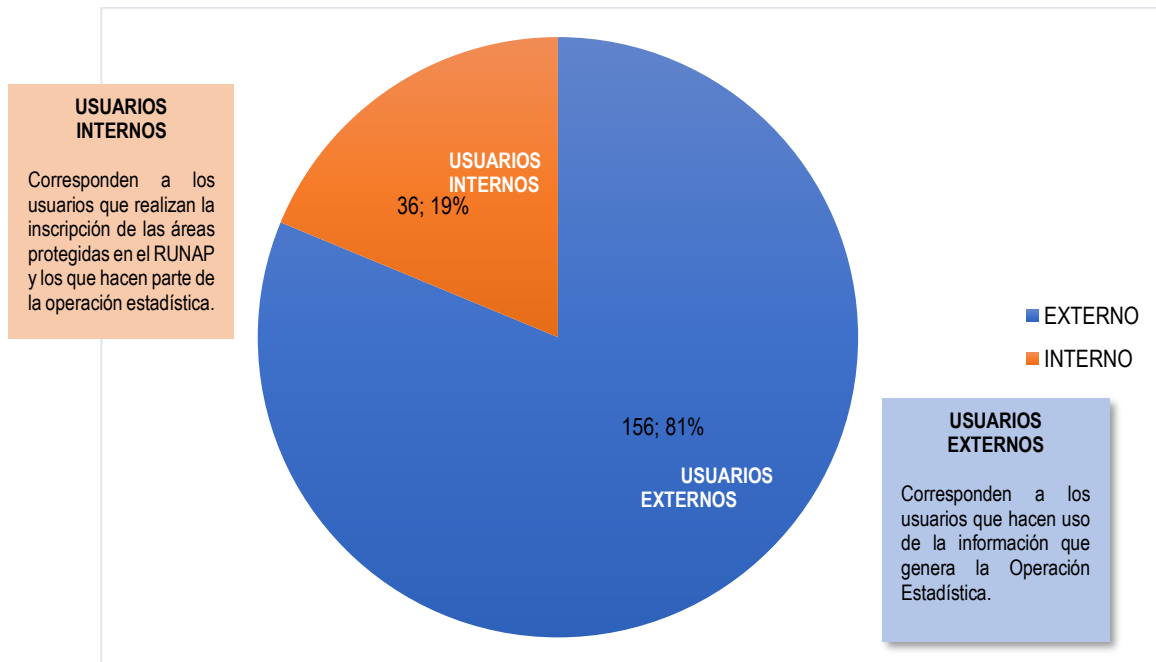
⁸ Autoridad Ambiental con la competencia para declarar, alinderar, administrar, homologar, recategorizar, ampliar y/o sustraer áreas protegidas públicas del SINAP y aquellas con la competencia para registrar áreas protegidas privadas del SINAP, y para inscribirlas en el RUNAP. Concepto interno de PNNC.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

participan en la operación estadística. Los 156 usuarios restantes se clasificaron como usuarios externos, que corresponden a aquellos que hacen uso de la información que genera y difunde la Operación Estadística, según su interés (ver figura 2).

Figura 2. Clasificación de Usuarios (internos y externos) (mayo 2020 a junio 2022)



Fuente: elaboración propia GGIS.

7.1 Usuarios Internos de la Operación Estadística y sus Grupos de Valor

La operación estadística “Áreas Protegidas Integrantes del SINAP inscritas en el RUNAP” tiene como única fuente de datos a los registros administrativos de las áreas protegidas públicas que son declaradas, alinderadas, administradas, homologadas, recategorizadas, ampliadas y/o sustraídas, y áreas protegidas privadas que son registradas mediante acto administrativo por parte de una Autoridad Ambiental competente, de conformidad con el marco normativo vigente para este tema. De acuerdo con lo anterior, las Autoridades Ambientales competentes conforman el grupo de valor encargado de aportar los datos administrativos de la operación estadística, para el caso de las áreas protegidas públicas corresponden a: **el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS, las Corporaciones Autónomas Regionales y las Corporaciones de Desarrollo Sostenible**, definidas en la Ley 99 de 1993. Para el caso de las áreas protegidas de carácter privado, **Parques Nacionales Naturales de Colombia** es la entidad competente⁹ que realiza el registro de las Reservas Naturales de la Sociedad Civil – RNSC, que corresponde a la categoría para las áreas privadas.

⁹ Considerando que las áreas protegidas privadas no se declaran sino se destinan y proceden un registro ante PNNC para considerarse área protegida integrante del SINAP.

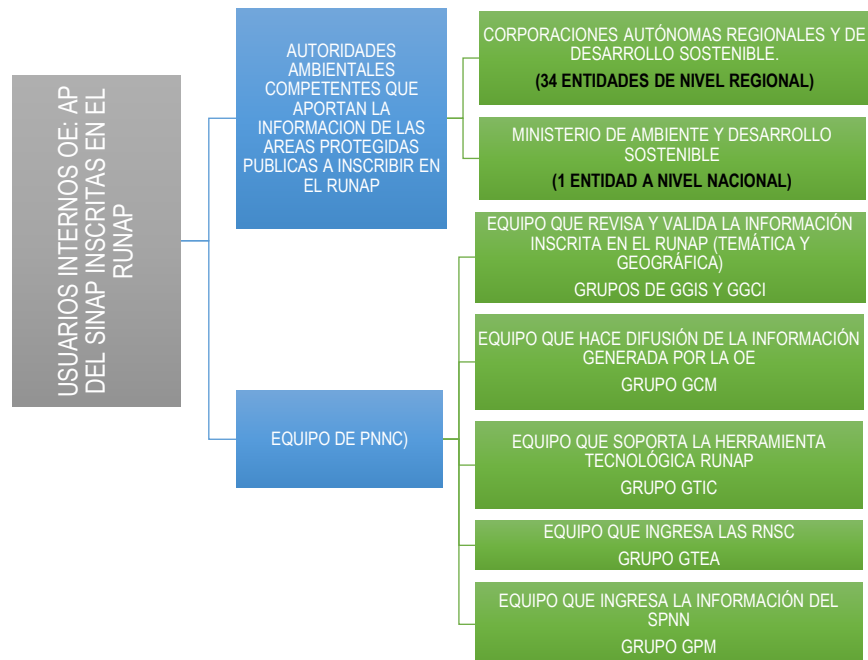


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Adicionalmente, Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con los siguientes equipos de trabajo al interior de la entidad, los cuales también son usuarios internos que participan de la Operación Estadística:

- **Equipo que valida y procesa la información temática y geográfica que cargan las Autoridades Ambientales competentes en el aplicativo RUNAP:** Corresponde a dos (2) profesionales competentes en este tema de los grupos de Gestión e Integración del SINAP - GGIS y Grupo de Gestión del Conocimiento e Innovación – GGCI los dos pertenecen a la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas de PNNC.
- **Equipo que soporta el aplicativo del RUNAP:** Corresponde a un grupo multidisciplinar de profesionales que hacen parte del Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - GTIC, de la Dirección General de PNNC.
- **Equipo que hace difusión de los resultados de la Operación Estadística:** Corresponde a un grupo multidisciplinar de profesionales que hacen parte del Grupo de Comunicaciones – GCM, de la Dirección General de PNNC.
- **Equipo que ingresa la información de la RNSC:** Corresponde a un grupo multidisciplinar de profesionales que hacen parte del Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental – GTEA, de la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas de PNNC.
- **Equipo que ingresa la información del Sistema de Parques Nacionales Naturales (SPNN):** Corresponde a un grupo multidisciplinar de profesionales que hacen parte del Grupo de Planeación del Manejo – GPM, de la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas de PNNC.

Figura 3. Usuarios Internos



Fuente: elaboración propia GGIS

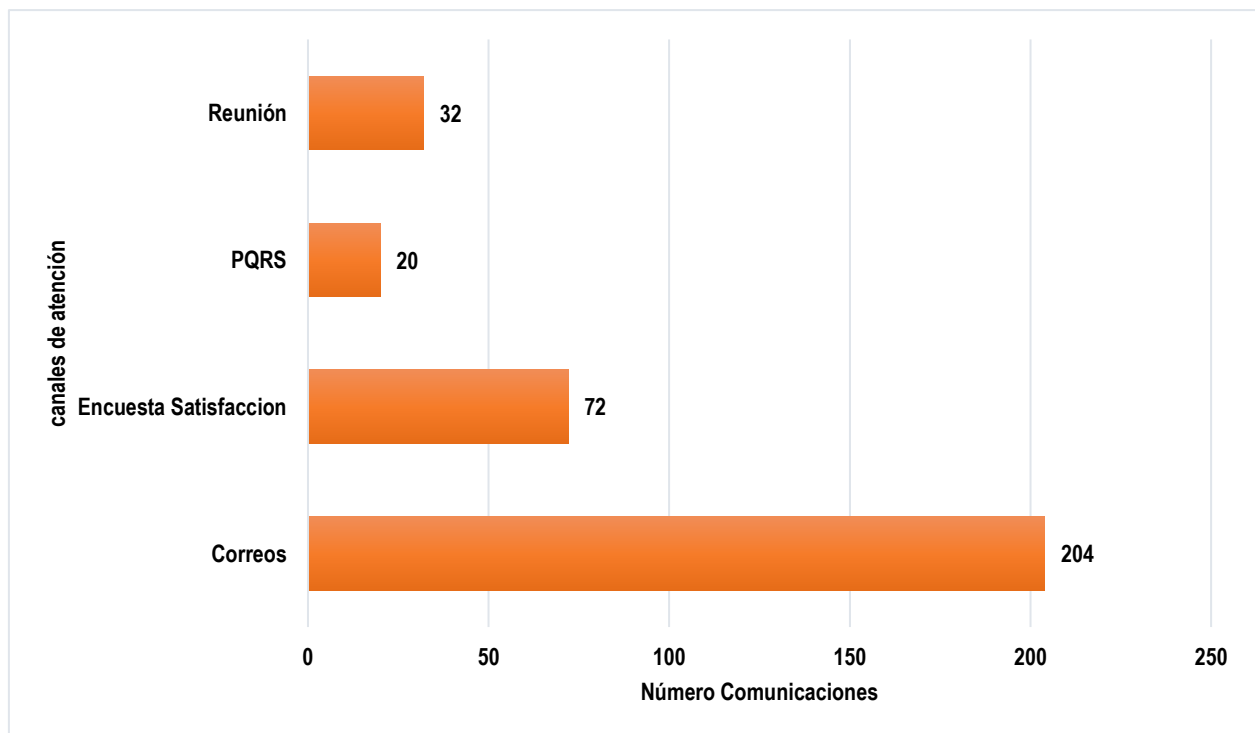


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

7.1.1. Canales de atención usados por usuarios internos de la Operación Estadística

Para el período de análisis del presente documento se identificaron 328 interacciones entre PNNC y usuarios internos (Autoridades Ambientales competentes), de los cuales el 62% (204 comunicaciones) provienen del uso del correo electrónico. El segundo canal de atención más utilizado por los usuarios internos fue la encuesta de satisfacción, se recibieron 72 formularios diligenciados, equivalentes al 21% de todas las interacciones intercambiadas. En menor medida se hizo uso de reuniones, se desarrollaron 32 en su mayoría en el año 2022, correspondientes al 9,7% de todas las interacciones. Finalmente, el canal menos utilizado por los usuarios internos fue la remisión de PQRS, de los cuales se identificaron 20 comunicaciones tramitadas por ORFEO (ver figura 4).

Figura 4. Canales de atención - Usuarios Internos según los canales existentes (mayo 2020 a junio 2022)



Fuente: elaboración propia GGIS

7.1.2. Temas demandados por usuarios internos de la Operación Estadística

De acuerdo al numeral 7.1.1, el correo electrónico fue el canal de atención más utilizado por los usuarios internos para establecer comunicación directa con PNNC, identificando un total de 92 correos electrónicos.

Temáticas principales de intercambiadas por medio del correo electrónico:

1. Apoyo y el soporte que PNNC puede brindar con respecto al cargue de información de áreas protegidas en el aplicativo RUNAP, 45% de las comunicaciones



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

2. solicitud por parte de PNNC a las Autoridades Ambientales competentes de revisar y ajustar la información previamente cargada por dichas entidades en el aplicativo RUNAP, correspondiente al 33% de los correos electrónicos identificados.
3. actualización del usuario y la contraseña que les permita acceder al aplicativo RUNAP (5,8%),
4. remisión por parte de PNNC a las diferentes Autoridades Ambientales competentes del informe de superposición de áreas protegidas para la revisión respectiva (2%), y
5. recepción de solicitudes por parte de las Autoridades Ambientales Competentes para la validación de la información cargada en el aplicativo RUNAP (4,4%).

Nota. Por último, se remitieron 17 correos electrónicos a las Autoridades Ambientales competentes, adjuntando listas de asistencia de las reuniones, comunicaciones que fueron clasificadas como “no aplica” (N/A).

El diligenciamiento de encuestas de satisfacción fue el segundo canal de atención más utilizado por los usuarios internos con el fin de evaluar los diferentes servicios que brinda PNNC para el cargue de información de áreas protegidas, tales como: funcionamiento del aplicativo RUNAP, coherencia del manual usuario interno y la utilidad de la información difundida. Además, permite al usuario expresar libremente y comunicar con sus propias palabras sus necesidades de información, sugerencias, etc. Para un total de 35 formularios diligenciados, el 48% no registraron alguna temática demandada (necesidad o sugerencia). Por otro lado, 15 usuarios (20%) mencionaron sugerencias relacionadas con mejoras en el aplicativo RUNAP (sistema tecnológico general), y 11 usuarios (15%) mencionaron sugerencias relacionadas con mejoras en el aplicativo RUNAP respecto al componente geográfico (sistema tecnológico geográfico).

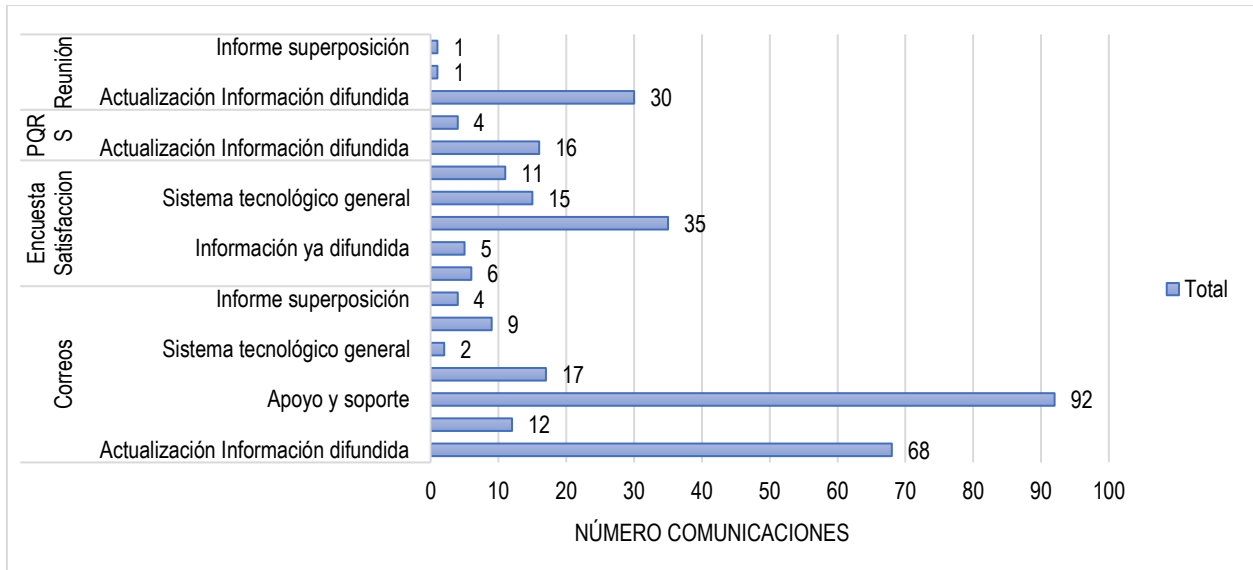
El canal de atención PQRS fue el menos utilizado, las 20 comunicaciones identificadas correspondieron a solicitudes remitidas desde PNNC a las Autoridades Ambientales competentes, 16 PQRS solicitando ajuste de la información previamente cargada por estas entidades y 4 PQRS remitiendo el informe de superposición de áreas protegidas a las diferentes Autoridades Ambientales competentes para la revisión y ajuste respectivo.

En cuanto al canal de atención de las reuniones, se contabilizaron 32 reuniones, de las cuales 30 correspondieron a la solicitud de PNNC para el seguimiento del ajuste de la información previamente cargada por las Autoridades Ambientales competentes en el aplicativo RUNAP. Una reunión contempló presentar análisis del informe de superposición y una reunión se concertó para dar apoyo y soporte por parte de PNNC en relación al cargue de información que realizan las Autoridades Ambientales competentes en el aplicativo RUNAP.





Figura 5. Tipo de solicitud realizada por canal de atención - Usuarios Internos (mayo 2020 a junio 2022)



Fuente: elaboración propia GGIS

7.2 Usuarios externos de la operación estadística y sus grupos de valor

Una vez se hace difusión de la información de las áreas protegidas inscritas en el RUNAP, son muchos los usuarios que pueden hacer uso de esta información, según sus intereses. Para el periodo de análisis del presente documento, teniendo en cuenta las interacciones recibidas por los diferentes canales de atención (encuesta de percepción, correos electrónicos y PQRS) relacionadas con la información difundida, se presenta a continuación la caracterización de los usuarios externos por grupos de valor:

- **Empresas Prestadoras de Servicio Público (ESP):** Corresponde a empresas públicas, mixtas o privadas que participan en la prestación de los servicios públicos (Helios SA, Interconexión Eléctrica SA ESP – ISA, etc.).
- **Organizaciones de la sociedad civil:** Corresponde a organizaciones conformadas por ciudadanos y movimientos sociales en torno a objetivos, grupos de personas o temas de interés (Organizaciones articuladoras de RNSC, WWF, Resnatur, etc.).
- **Organismos de control:** Corresponde a entidades a los que la constitución les confía funciones relacionadas con el control disciplinario (Fiscalía, Contraloría, etc.).
- **Empresa Privada:** Corresponde a una organización creada con o sin fines de lucro cuya actividad económica consiste en la producción de bienes y servicios de cualquier tipo (IDOM, AGROFORCOL SAS, Aqua y Terra consultores asociados S.A.S., etc.).
- **Ciudadanía:** Personas del común que por interés propio solicita información diversa relacionada con áreas protegidas (a nombre propio).



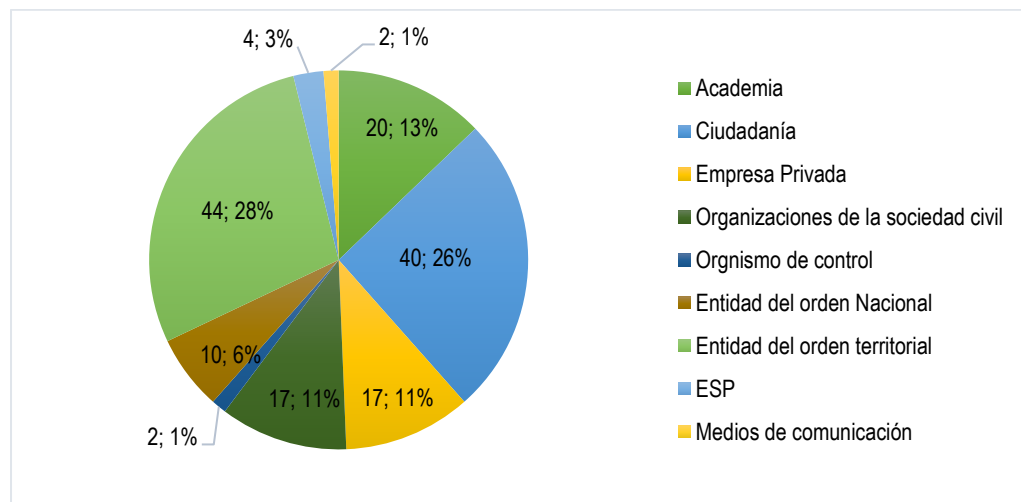
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- **Entidades del Orden Nacional:** Entidades cuyo campo de acción es en todo el territorio nacional (Ministerio de Minas y Energía, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Defensa, etc.).
- **Entidades del Orden Territorial:** Entidades cuyo campo de acción es el respectivo territorio, entendido como municipio, distrito o departamento (Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, Alcaldías, Gobernaciones, etc.).
- **Academia:** Centros de educación que, por solicitud propia de los estudiantes, docentes o por la misma institución realizan diferentes solicitudes de información relacionadas con áreas protegidas (Universidad del Tolima, Universidad del Valle, Universidad Javeriana, etc.).
- **Medios de Comunicación Masiva:** Organizaciones privadas o públicas que transmiten comunicaciones de carácter informativo de manera escrita, impresa, por transmisión de imágenes, etc. (Infobae, Colombiacheck)

De acuerdo a la caracterización realizada a los usuarios externos por grupos de valor, la mayor proporción de usuarios según la tipología organización son:

- (28%) son entidades del orden nacional,
- ciudadanía con el 26%.
- Otras organizaciones identificadas corresponden a centros de educación (13%),
- empresas privadas (11%),
- organizaciones de la sociedad civil (11%)
- entidades del orden nacional (10%).
- medios de comunicación masiva (1%),
- organismos de control (1%) y
- empresas prestadoras de servicios públicos (3%) presentan la menor proporción en relación a los usuarios externos de esta Operación Estadística.

Figura 6. Usuarios Externos (mayo 2020 a junio 2022)



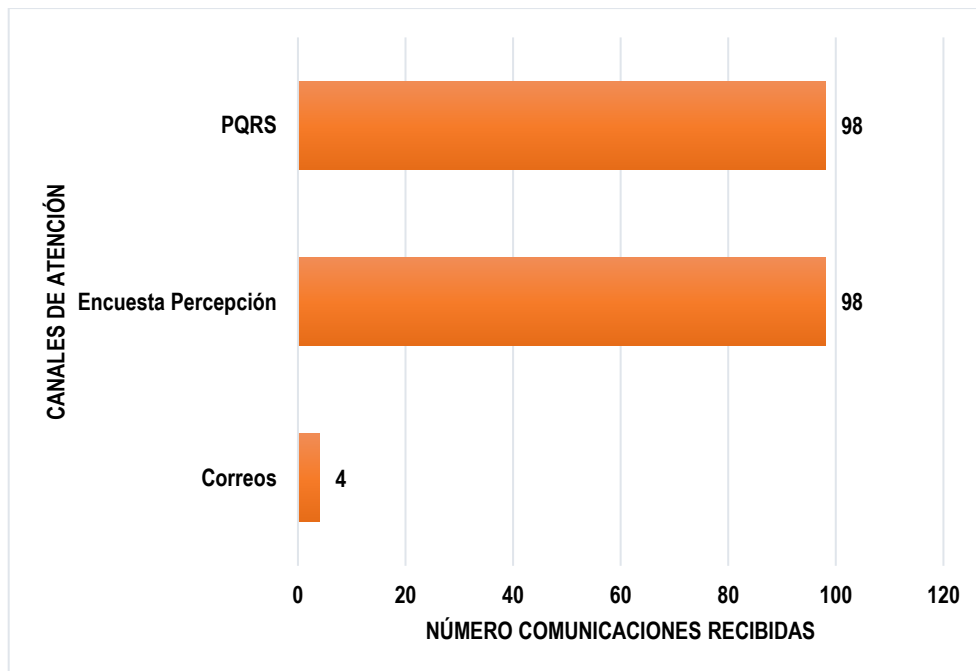
Fuente: Elaboración propia GGIS



7.2.1 Canales de atención usados por usuarios externos de la Operación Estadística

Para el periodo de análisis del presente documento se identificaron tres canales de atención: PQRS (98 casos que equivalen al 49% del total de interacciones), encuestas de percepción (98 formularios diligenciados que equivalen al 49% del total de interacciones) y correos electrónicos (2% del total de interacciones) (ver figura 7).

Figura 7. Canales de atención - Usuarios Externos (mayo 2020 a junio 2022)



Fuente: Elaboración propia GGIS

7.2.2 Temas demandados por usuarios externos de la Operación Estadística

De los 98 PQRS gestionados 49 (50%) correspondieron a solicitudes de información que por su naturaleza requirieron una respuesta personalizada ya que las solicitudes no pertenecen al alcance de la información difundida por la OE en el sitio web del RUNAP. Por otro lado, 36 PQRS (35%) correspondieron a información que ya se encuentra difundida y puede ser consultada directamente en el sitio web del RUNAP. Para 11 PQRS (11,22%) fue necesario realizar traslado dado que parte de la información solicitada no corresponde a la competencia de PNNC; sin embargo, se aclara que ciertas PQRS presentan solicitudes de información que parcialmente son competencia de PNNC y fueron contabilizadas dentro de algunas temáticas visualizadas en la figura 8. Finalmente, un (1) PQRS estuvo relacionado con el funcionamiento del sitio web del RUNAP y otro PQRS (1) estuvo relacionado con una solicitud para aclarar dudas en el cargue de información en el aplicativo RUNAP.

Con respecto a la encuesta de percepción de los 98 formularios diligenciados, 86 (87%) no presentaron ni registraron sugerencias o recomendaciones al sitio web del RUNAP. Por otra parte, en cinco (5) encuestas se realizaron sugerencias con respecto a la información difundida, y en otras cinco (5) encuestas se realizaron recomendaciones al

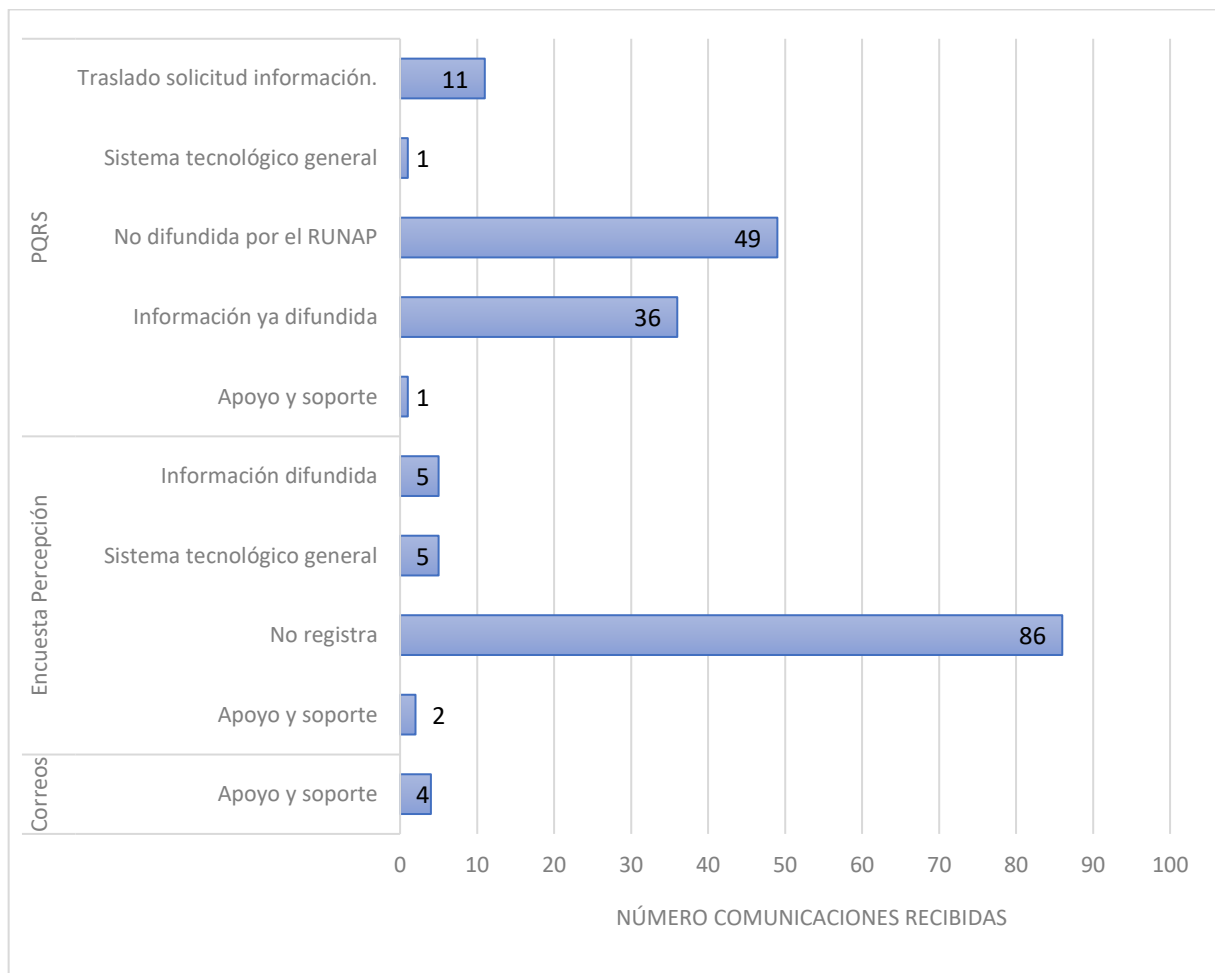


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

aplicativo del RUNAP. Finalmente, en dos (2) encuestas se realizaron sugerencias frente al apoyo y soporte que PNNC puede brindar a los usuarios externos.

Por último, se aclara que, aunque los usuarios externos hacen uso de los correos electrónicos para realizar solicitudes de información a PNNC, estas solicitudes se radican en el gestor documental ORFEO por medio del cual se da la respuesta.

Figura 8. Tipo de solicitud realizada por canal de atención - Usuarios Externos (mayo 2020 a junio 2022)



Fuente: Elaboración propia GGIS



8. CONCLUSIONES

- Las variables identificadas y priorizadas para la presente caracterización de usuarios fueron las siguientes: Intereses, uso de canales de atención, beneficios buscados, tipo de ciudadano, usuario o grupo de valor, canales de atención disponibles, temas más demandados, y organización o sector.
- Los canales de atención utilizados por los usuarios de la OE en el presente periodo de análisis fueron: Correo institucional (40%), PQRS gestionados mediante la plataforma ORFEO (22%), Encuesta de Percepción (18%), Encuesta de satisfacción (14%), y reuniones (6%).
- Los usuarios o grupos de valor fueron clasificados como: usuarios internos, aquellos que cargan la información y que hacen parte de la operación estadística, y usuarios externos, aquellos que hacen uso de la información que genera el proceso estadístico, correspondientes al 19% y 81% respectivamente del total de usuarios identificados.
- Los usuarios internos correspondieron a las Autoridades Ambientales competentes, tales como las Corporaciones Autónomas Regionales, las Corporaciones de Desarrollo Sostenible, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- Los canales de atención disponibles más utilizados por los usuarios internos fueron: correos electrónicos (62%), encuestas de satisfacción (21%), reuniones (9,7%) y PQRS (6%).
- Los intereses y temas más demandados por los usuarios internos que emplearon los canales de atención dispuestos por PNNC, se relacionaron con: solicitudes de apoyo y soporte, dificultades y/o sugerencia de mejoras en el sistema tecnológico general y geográfico, y necesidad de actualización de la información difundida.
- Dentro de las interacciones con usuarios internos, un 34% del total correspondió a solicitudes remitidas desde PNNC para la actualización o ajuste de la información cargada por esas entidades en el aplicativo RUNAP, y a la remisión del informe de análisis de superposiciones en el RUNAP con el fin de promover la gestión y corrección respectiva por parte de las autoridades ambientales competentes.
- Los usuarios externos correspondieron a los siguientes grupos de valor agrupados por organización o sector: Academia (13%), ciudadanía (26%), empresa privada (11%), organizaciones de la sociedad civil (11%), organismos de control (1%), entidades del orden nacional (6%), entidades del orden territorial (28%), empresas prestadoras de servicio público (26%) y medios de comunicación (11%).
- Los canales de atención utilizados por los usuarios externos correspondieron a: PQRS (49%), encuestas de percepción (49%) y correos electrónicos (2%). Los intereses y beneficios buscados de los usuarios externos, que emplearon los canales de atención dispuestos por PNNC, se relacionaron con: solicitudes de apoyo y soporte, recomendaciones de mejora en el sistema tecnológico general y geográfico, solicitudes de información relacionada con áreas protegidas, y solicitudes de información que no son competencia de PNNC por lo cual se realizó traslado a las entidades correspondientes.
- La información recolectada relacionada con las variables intereses, beneficios buscados y temas más demandados son el insumo para detectar nuevas necesidades de información y mejoras en la Operación Estadística, las cuales son documentadas en el informe “Análisis de Necesidades de la OE” publicados en la página principal de PNNC.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

9. BIBLIGRAFÍA.

- Departamento Administrativo de la Función Pública (2022) - Dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano, Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor.
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=41834443>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2020), Documento Caracterización de Grupos de Interés.
https://www.dane.gov.co/files/control_participacion/grupos-de-interes/caracterizacion_grupos_interes_2019.pdf
- Parques Nacionales Naturales de Colombia, Subdirección administrativa y financiera (2022), Caracterización de usuarios.
<https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2022/07/informe-caracterizacion-pnn-2022.pdf>





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

ANEXO 1

La encuesta de satisfacción es la siguiente:

<p>Autoridad Ambiental *</p> <p>Tu respuesta _____</p>
<p>¿Conoce y ha consultado el manual para la inscripción de las áreas protegidas en el RUNAP? *</p> <p><input type="radio"/> Sí</p> <p><input type="radio"/> No</p>
<p>¿Qué tan coherente y pertinente es el manual del RUNAP para realizar la inscripción de áreas protegidas del SINAP en el RUNAP? *</p> <p><input type="radio"/> Excelente</p> <p><input type="radio"/> Bueno</p> <p><input type="radio"/> Aceptable</p> <p><input type="radio"/> Regular</p> <p><input type="radio"/> Malo</p>





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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





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"/>

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






PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

ANEXO 2

La encuesta de percepción es la siguiente:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdxho6QPEdt2xFP8bM7KL2_E-Os1xBJUuqEtr_3XusxYKyGQA/viewform



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.



RUNAP

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 _____



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 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	<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

Matriz Usuarios de la Operación Estadística.

Matriz_Usuarios_OE

Drive Operación Estadística

<https://drive.google.com/drive/folders/1i3f0U5uxzFXW-ulb9PCqV-KjVRqll4ST>

