PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

INFORME DE ANÁLISIS DE NECESIDADES

OPERACIÓN ESTADÍSTICA

"ÁREAS PROTEGIDAS INTEGRANTES DEL SINAP INSCRITAS EN EL RUNAP"

II 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 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS 5
4.1 RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (USUARIOS INTERNOS) 5
4.2 RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN (USUARIOS EN GENERAL) 13
4.3 RESULTADOS VISITAS SITIO WEB RUNAP (USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS) 17
5 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE NECESIDADES 18
5.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 18
5.2 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN 19
5.3 PQRS RELACIONADAS CON EL RUNAP 20
5.3.1 USUARIOS INTERNOS 20
5.3.2 USUARIOS EXTERNOS 21
5.4 CORREOS ELECTRÓNICOS DEL BUZON DEL RUNAP 22
5.5 REUNIONES CON USUARIOS INTERNOS 24
6 ANÁLISIS DE NECESIDADES SATISFECHAS, PRIORIZADAS Y NO PRIORIZADAS 24
7 SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS NECESIDADES PRIORIZADAS EN PERIODOS ANTERIORES 26
8 CONCLUSIONES 28
9 RECOMENDACIONES 29

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 esta 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 esta 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 segundo 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 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 Púbica (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 las solicitudes de información recibidas por este medio de parte de usuarios externos siempre son gestionadas a través de la plataforma ORFEO. Con respecto a los mensajes recibidos de parte de usuarios internos, la mayoría de estos son respondidos por este mismo medio para brindar una respuesta pronta y oportuna.

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 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS 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

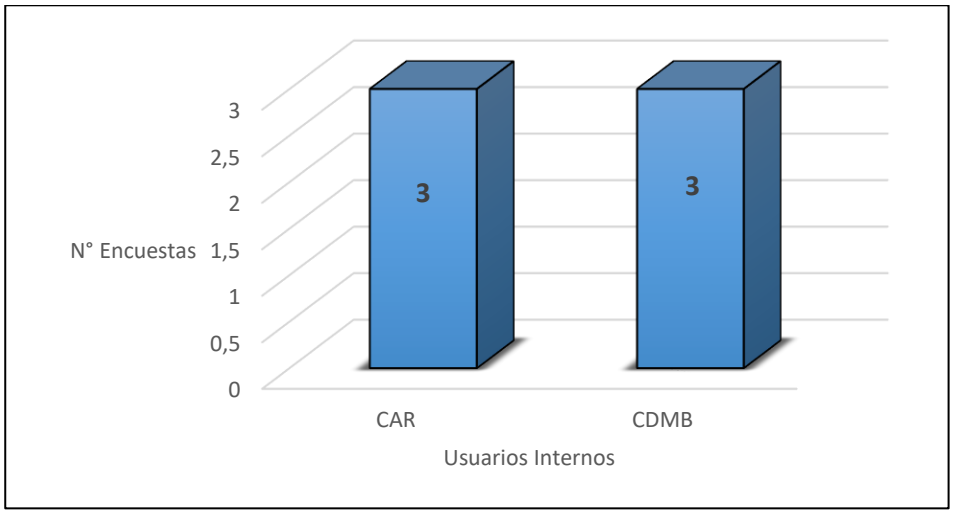
A continuación, se presentan los resultados de cada una de las preguntas de las dos encuestas que fueron diligenciadas por los diferentes usuarios.

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 6 encuestas diligenciadas en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 30 de noviembre del 2022.

Las encuestas fueron diligenciadas por las siguientes Corporaciones Autónomas Regionales: CAR (Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca) y la CDMB (Corporación Autónoma Regional para la defensa de la Meseta de Bucaramanga) con 3 encuestas diligenciadas cada uno, como se puede observar en la Figura 1.

Figura 1. Encuestas de Satisfacción - Usuarios Internos.



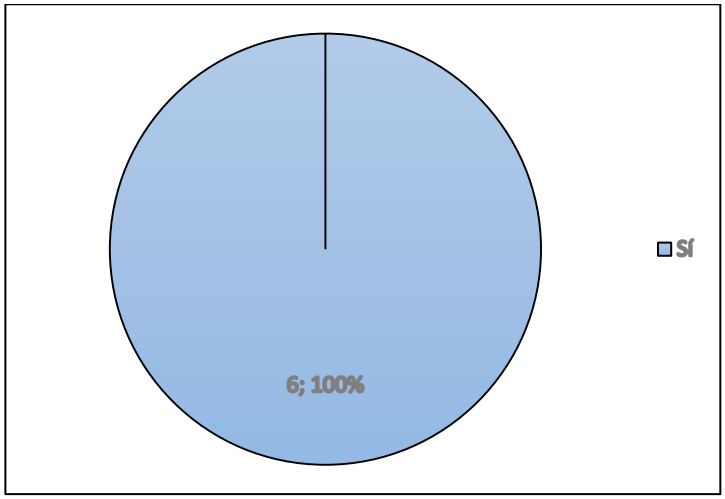
Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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

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

  En la figura 2 se puede observar que el 100% (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. 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?

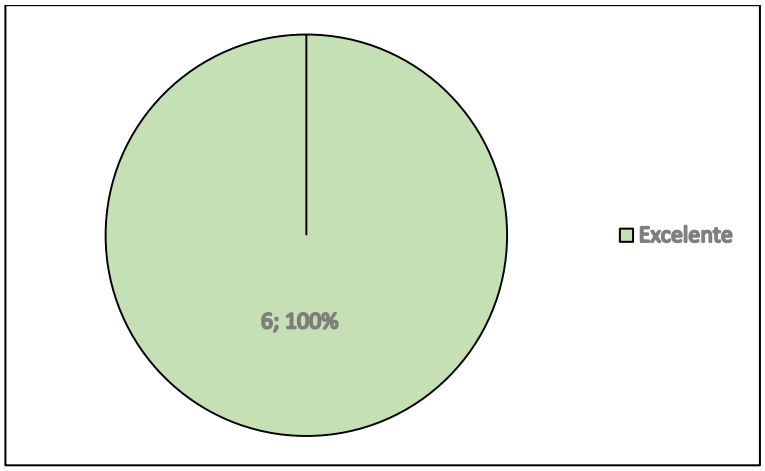


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **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 100 % de los encuestados (6 encuestas) contestaron que la coherencia y pertinencia del Manual usuario documentador RUNAP es excelente.

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

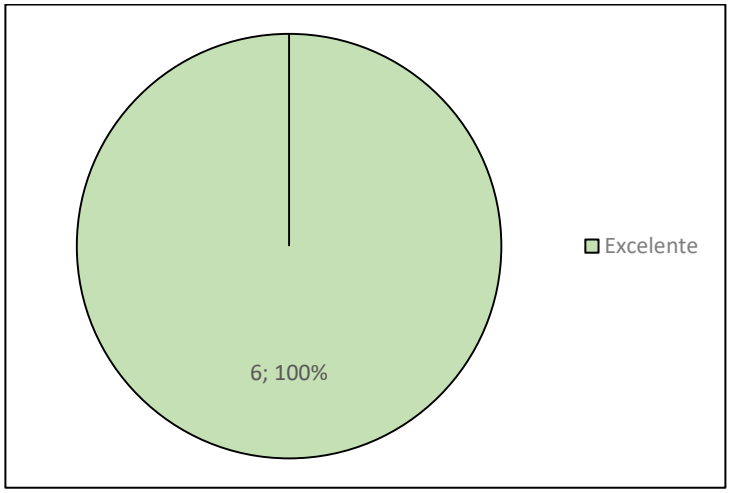


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **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 100% (6 encuestas) de los encuestados consideraron que la fluidez del aplicativo RUNAP a la hora de realizar el cargue del acto administrativo es excelente.

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?

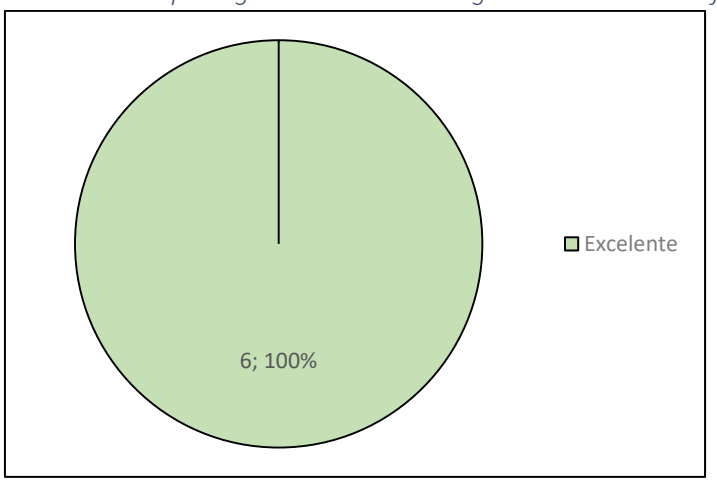


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **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 100% (6 encuestas) de los encuestados definieron la accesibilidad, estabilidad y fluidez del aplicativo RUNAP como excelente.

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

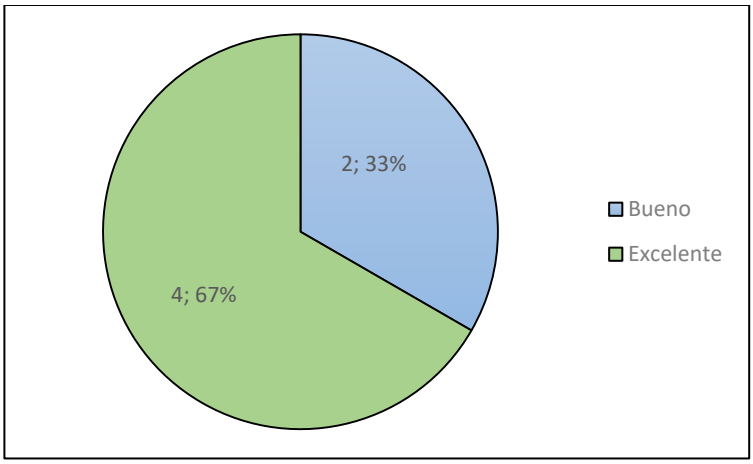


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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

  En la figura 6 se puede observar que el 67 % (4 encuestas) de los encuestados calificaron como excelente la estabilidad, accesibilidad y fluidez del aplicativo RUNAP al cargar información cartográfica, el 33 % (2 encuestas) lo calificó como buena.

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?

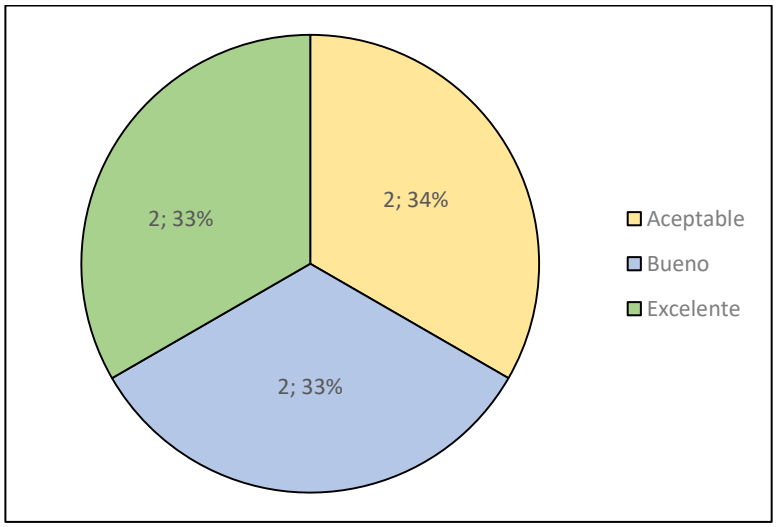


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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

Se recibieron 6 encuestas repartidas entre excelente 33,3%, bueno 33,3% y aceptable 33,3% con 2 encuestas recibidas por calificación.

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

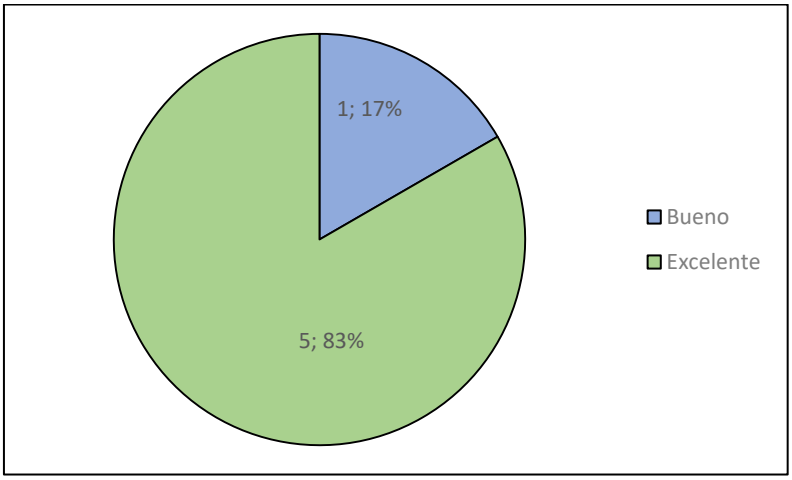


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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

En la figura 8 se puede observar que el 83% (5 encuestas) de los encuestados calificaron como excelente la facilidad para entender la información difundida por el sitio web del RUNAP y el 17 % (1 encuesta) de los encuestados la calificaron como buena.

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

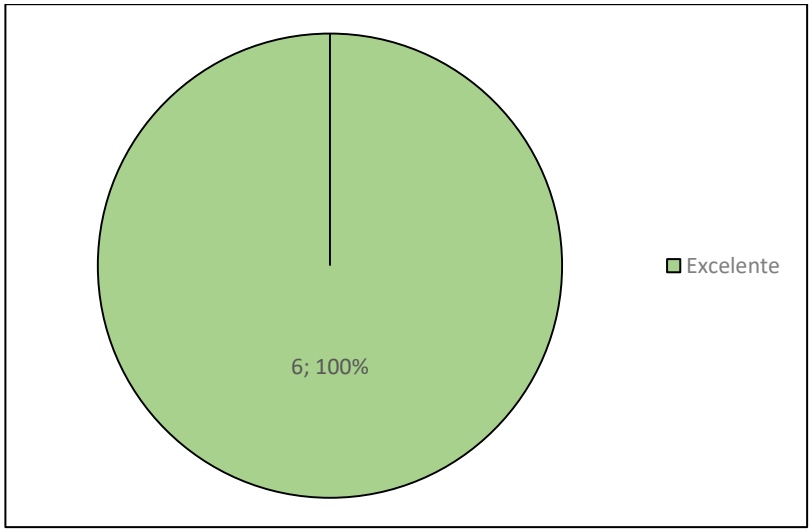


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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

En la figura 9 se puede observar que el 100% (6 encuestas) de los encuestados calificaron como excelente la facilidad de utilizar y analizar la información difundida.

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

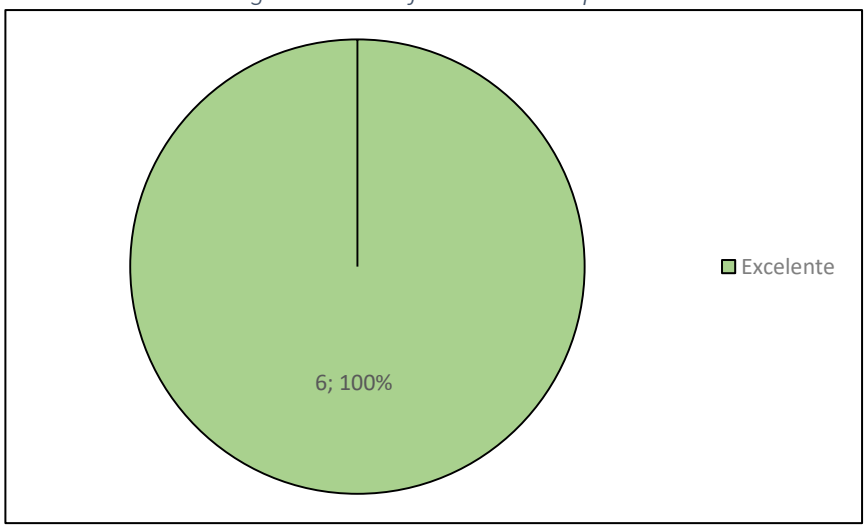


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

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

En la figura 10 se puede observar que el 100% (6 encuestas) de los encuestados calificaron como excelente lo oportuno de la información difundida.

Figura 10. La información es oportuna

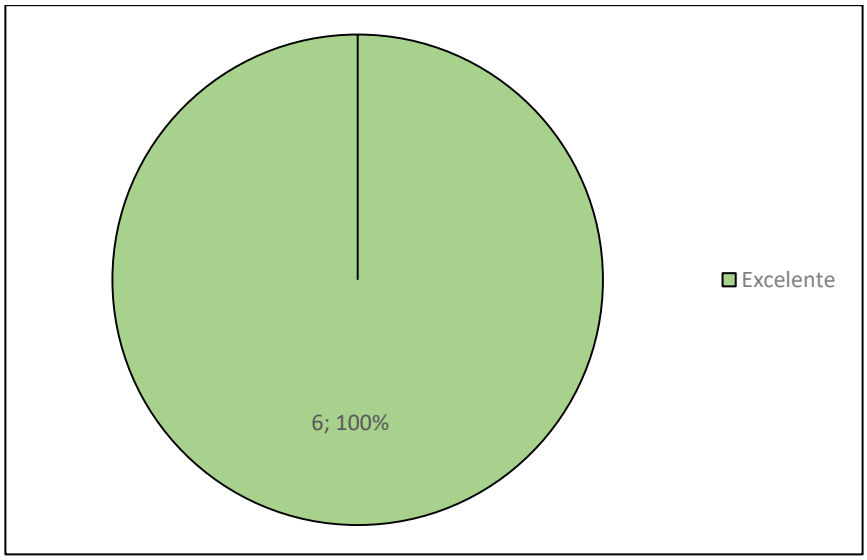


Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

- **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 100% (6 encuestas) de los encuestados calificaron que la información difundida para la toma de decisiones es excelente.

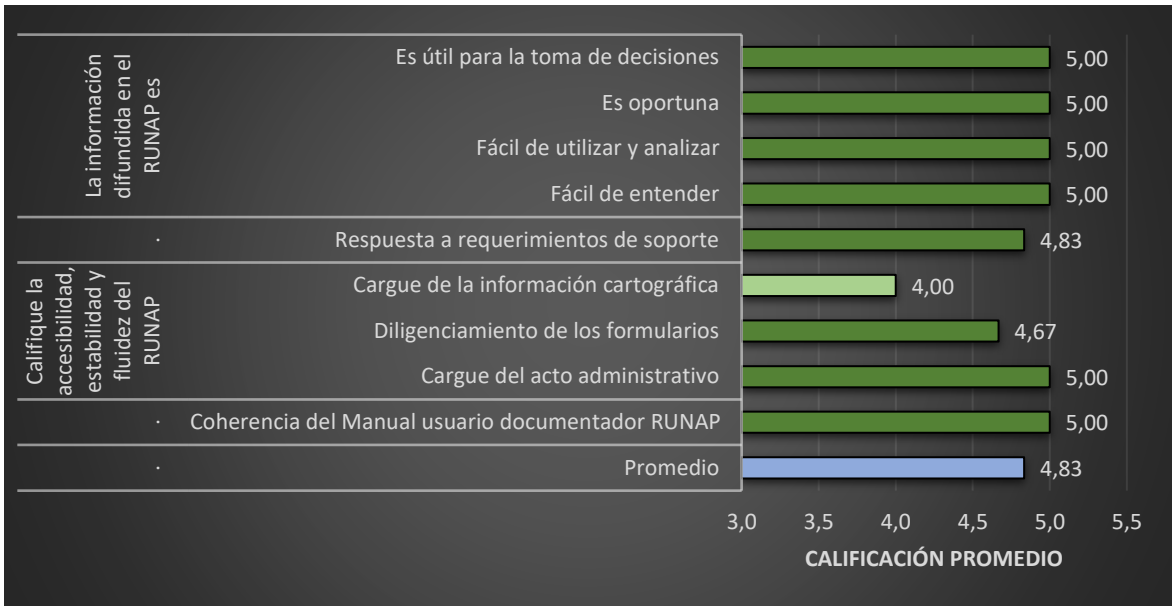
Figura 11. ¿La información difundida en el RUNAP es útil para la toma de decisiones de la Autoridad Ambiental?



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 4,83 (visualizado en color azul), lo cual está considerado entre excelente y bueno. Adicionalmente, como se puede observar en la gráfica, varias preguntas obtuvieron calificaciones promedio de 5 relacionadas con la información difundida, la coherencia del "Manual Usuario Documentador" y la accesibilidad, estabilidad y fluidez de la aplicación RUNAP en el cargue de información de los actos administrativos. La pregunta con calificación promedio de 4, el valor más bajo, está relacionada con la accesibilidad, estabilidad y fluidez del RUNAP en el cargue de información geográfica.

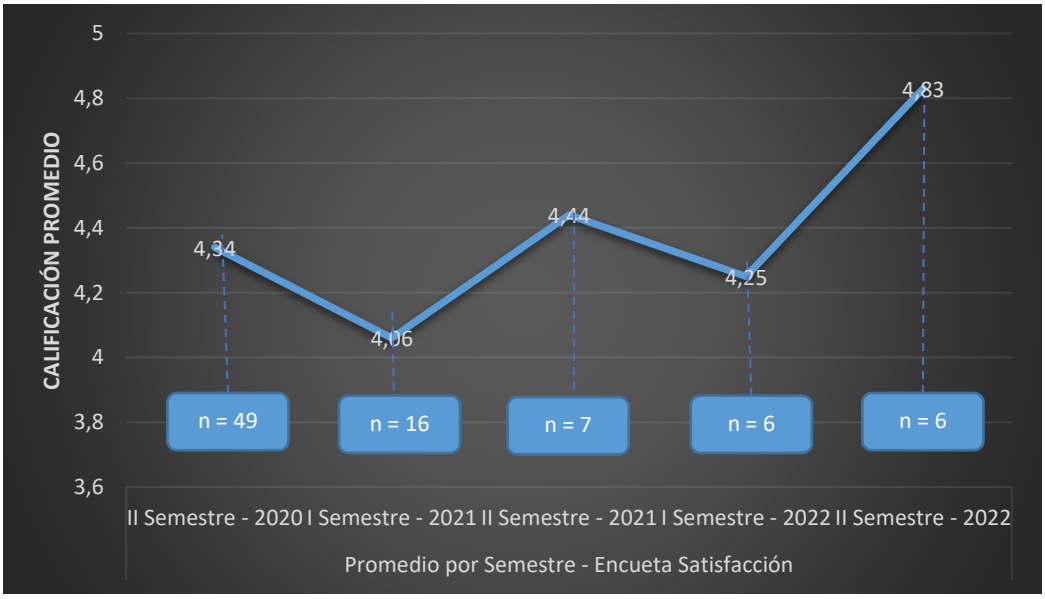
Figura 12. Consolidación calificaciones promedio - encuesta de satisfacción.



Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos.

En la figura 13 se pueden observar las calificaciones promedio de las encuestas de satisfacción recibidas entre el II semestre del 2020 y el II semestre del 2022 (el número de encuestas diligenciadas se indica para cada periodo). Se presentaron valores promedios fluctuantes entre las calificaciones 4 a 5. Frente a estos valores se observa que el grado de satisfacción por parte de nuestros usuarios internos se ha mantenido entre bueno y excelente, con tendencia a la mejora.

Figura 13. Consolidación calificaciones promedio por semestre - encuesta de satisfacción.



Fuente: Encuestas de Satisfacción – Usuarios Internos
(n = número de encuestas recibidas por periodo de tiempo)

4.2 RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN (USUARIOS EN GENERAL)

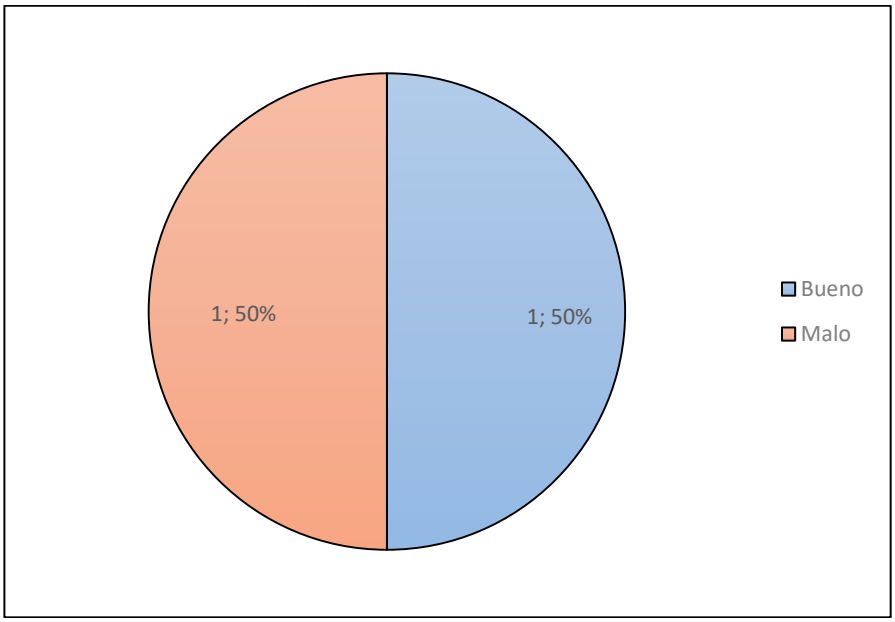
Durante el periodo de análisis del presente informe comprendido entre el 1 de julio y el 30 de noviembre del año 2022, solamente se recibieron dos (2) encuestas de percepción, las cuales son diligenciadas por los usuarios externos. En este caso las respuestas se obtuvieron de parte de un ciudadano y un usuario perteneciente a la dirección general marítima – DIMAR del Ministerio de Defensa Nacional.

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 14 se puede observar que el 50% (1 encuesta) de los encuestados calificó como buena la utilidad de la información consultada y el otro 50% (1 encuesta) de los usuarios la calificó como mala.

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

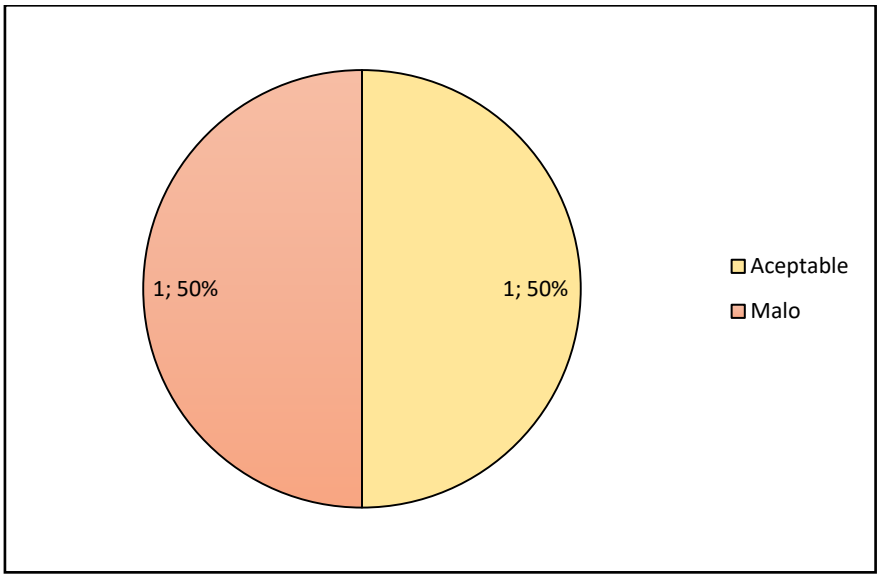


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

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

  El 50% de los encuestados (1 encuesta) calificaron como aceptable lo oportuno de la información difundida por el sitio web del RUNAP y el otro 50% (1 encuesta) lo calificó como malo (ver figura 15).

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

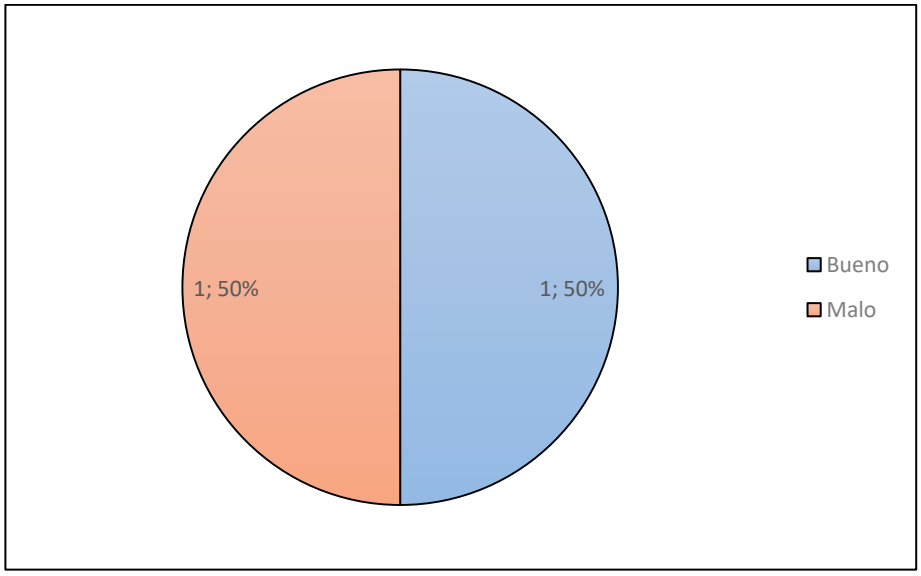


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

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

  En la figura 16 se puede observar que el 50% (1 encuesta) de los encuestados consideraron como bueno lo entendible de la información difundida y el otro 50% (1 encuesta) lo calificó como aceptable.

Figura 16. La información es entendible.

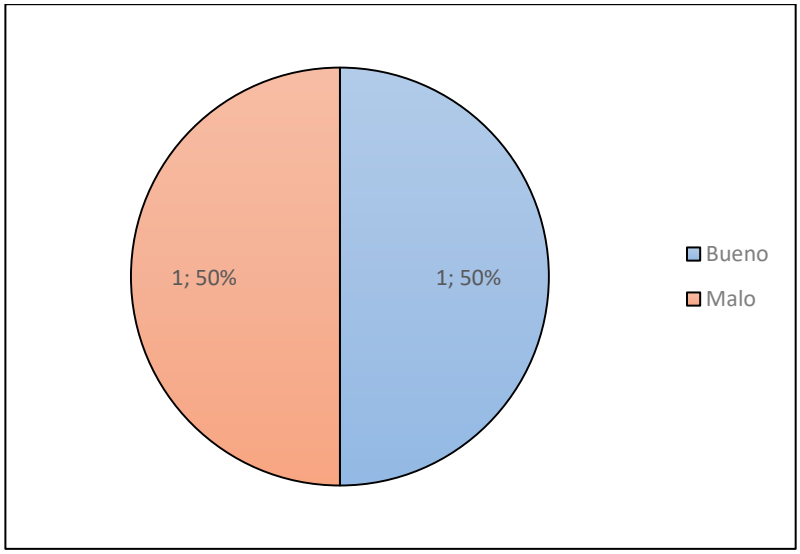


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

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

  En la figura 17 se puede observar que el 50% (1 encuesta) de los encuestados calificaron el acceso a la información del RUNAP como buena y el otro 50% (1 encuesta) como mala.

Figura 17. La información es accesible

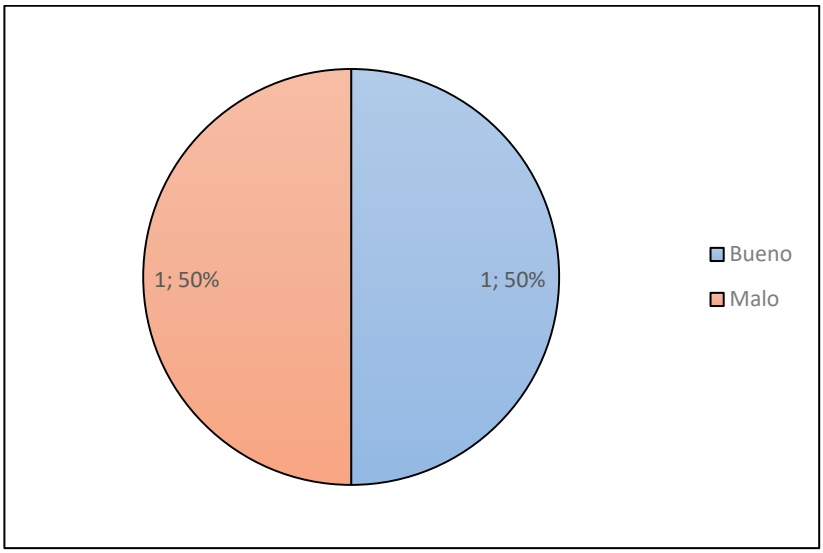


Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

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

  En la figura 18 se puede observar que el 50% (1 encuesta) de los encuestados consideraron que la facilidad de ubicación de la información es buena y el otro 50% (1 encuesta) la consideró como mala.

Figura 18. La información fue de fácil ubicación.



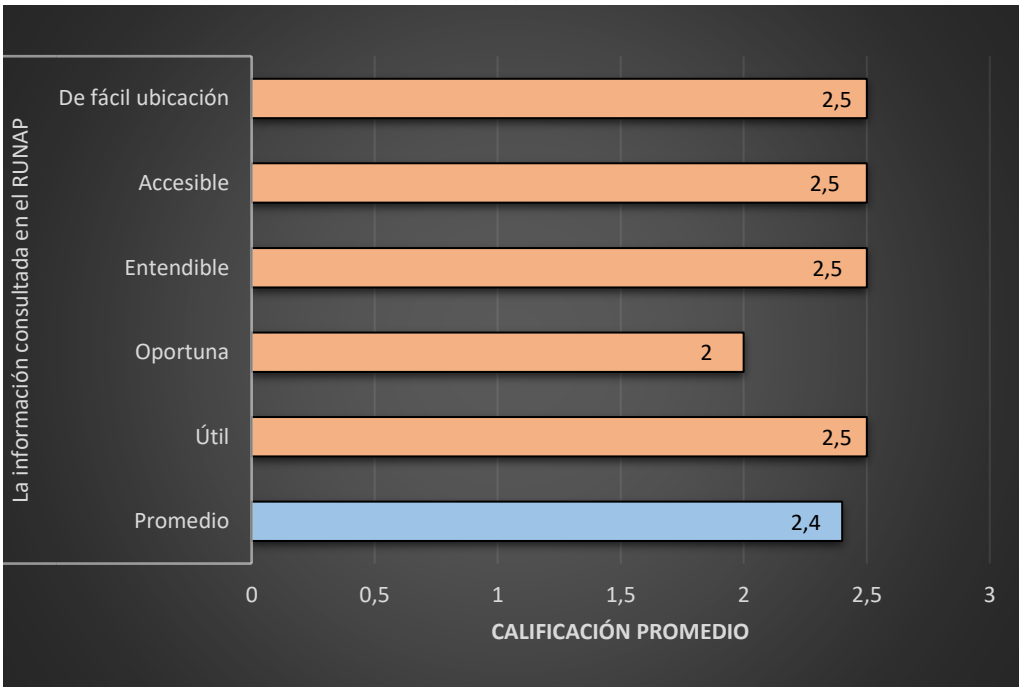
Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

- **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 motor de búsqueda de contenidos en internet.

En la gráfica 19 se consolidó un promedio de calificación por cada una de las preguntas realizadas en la encuesta de percepción y adicionalmente un promedio general (visualizadas en color azul), tomando como base los criterios de evaluación establecidos al principio de este documento. En esta gráfica se puede evidenciar que las calificaciones promedio por cada una de las preguntas estuvieron por debajo de 3. Aunque esta calificación indicaría una percepción aceptable por parte de los usuarios externos, es importante tener en cuenta el sesgo que produce el bajo número de encuestas recibidas, lo cual no permite realizar un análisis integral de la percepción de dichos usuarios.

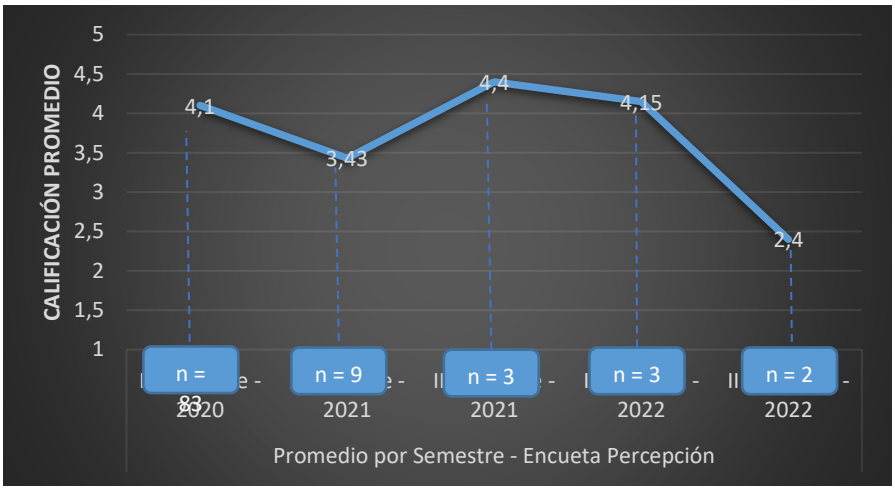
Figura 19. Consolidación Calificaciones encuestas de percepción.



Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos.

En la figura 20 se pueden observar las calificaciones promedio por semestre de las encuestas de percepción recibidas entre el II semestre del 2020 y el II semestre del 2022 (el número de encuestas diligenciadas se indica para cada periodo). Se presentaron valores promedios fluctuantes entre las calificaciones 3 a 4,5 con excepción del II semestre del 2022, el cual presentó un valor de 2,4. Aunque la tendencia muestra una disminución en el grado de percepción por parte de los usuarios externos, es importante tener en cuenta el sesgo que produce el bajo número de encuestas recibidas, lo cual no permite realizar un análisis integral de la percepción de dichos usuarios.

Figura 20. Consolidación calificaciones promedio por semestre - encuesta de percepción.



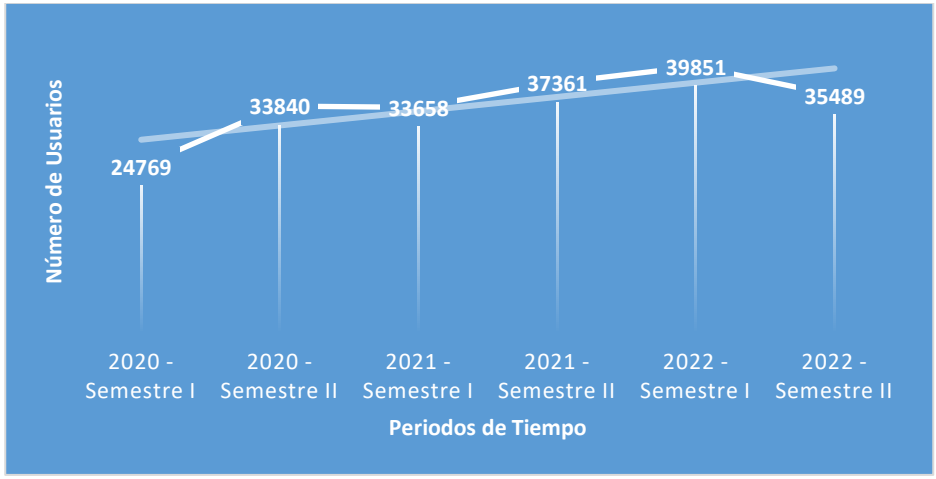
Fuente: Encuestas de Percepción – Usuarios Externos
(n = número de encuestas recibidas durante el periodo de tiempo)

4.3 RESULTADOS VISITAS SITIO WEB RUNAP (USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS)

Con el fin de analizar y comparar los resultados de las dos encuestas es importante contrastarlas con los resultados de las visitas realizadas por parte de usuarios internos y externos al sitio web del RUNAP. De acuerdo a las estadísticas de Google Analytics, entre enero del 2020 y noviembre del 2022 cerca de 180.000 usuarios han consultado el RUNAP. El contraste entre el gran número de usuarios del sitio web del RUNAP versus el número de encuestas diligenciadas, es fundamental para dar un contexto al análisis y entender el sesgo que se presenta por la falta de diligenciamiento de encuestas, las cuales son de carácter opcional y voluntario.

En la figura 21 se observa la tendencia al incremento en el número de usuarios que visitan y consultan el sitio web de RUNAP desde el I semestre del 2020 hasta el segundo semestre del 2022 (sin incluir el mes de diciembre del 2022), evidenciando un incremento de 10.720 usuarios.

Figura 21. Número de usuarios que visitan el sitio web del RUNAP – Por Semestre



Fuente: Google Analytics – Nota: el II semestre del 2022 no incluye diciembre.

5 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE NECESIDADES

A continuación se presenta un análisis de las diferentes comunicaciones o interacciones intercambiadas entre PNNC y los usuarios internos y externos, de acuerdo a los diferentes canales de atención. Dichas interacciones fueron revisadas y analizadas con el fin de identificar cuales corresponden a necesidades de información de la OE y pudieran ser priorizadas.

5.1 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 a los usuarios internos.

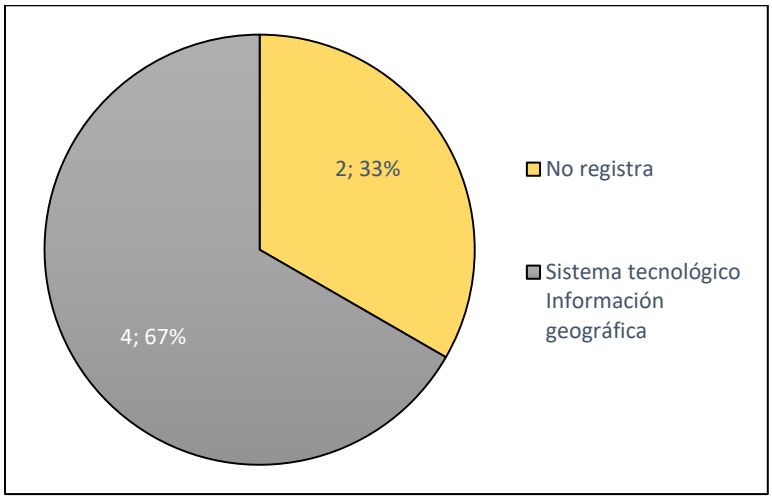
A continuación, se relacionan las necesidades identificadas tal y como fueron redactadas por los usuarios internos, se observa que todas correspondieron a la tipología relacionada con la información geográfica, según la clasificación descrita previamente.

Sistema Tecnológico Información Geográfica

- *"El diligenciamiento de los metadatos en la temática Geográfico se elimina cuando no se carga el shape, sería bueno que esta información quedara guardada".*
- *"Se requiere una mejor trazabilidad en los aspectos de traslape entre corporaciones ".*
- *"Para el cargue de la información cartográfica (metadatos) esta información se debería ir guardando automáticamente, porque ha pasado que por desconexión del Internet la información se pierde y no queda nada guardado y nuevamente hay que diligenciarlo".*
- *"Mejorar aspectos de traslape".*

De las 6 encuestas diligenciadas, se identificó que el 67% de los encuestados (4 encuestas) sugirieron mejoras relacionadas con el sistema tecnológico geográfico y el 33% (2 encuestas) no registraron ningún tipo de necesidad.

Figura 22. Aspectos que considere por mejorar – Encuesta de Satisfacción



Fuente: Encuestas de Satisfacción RUNAP – Usuarios Internos.

5.2 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.

A continuación, se relacionan las necesidades identificadas tal y como fueron redactadas por los usuarios externos, y se clasifican según la tipología descrita previamente.

Sistema Tecnológico General

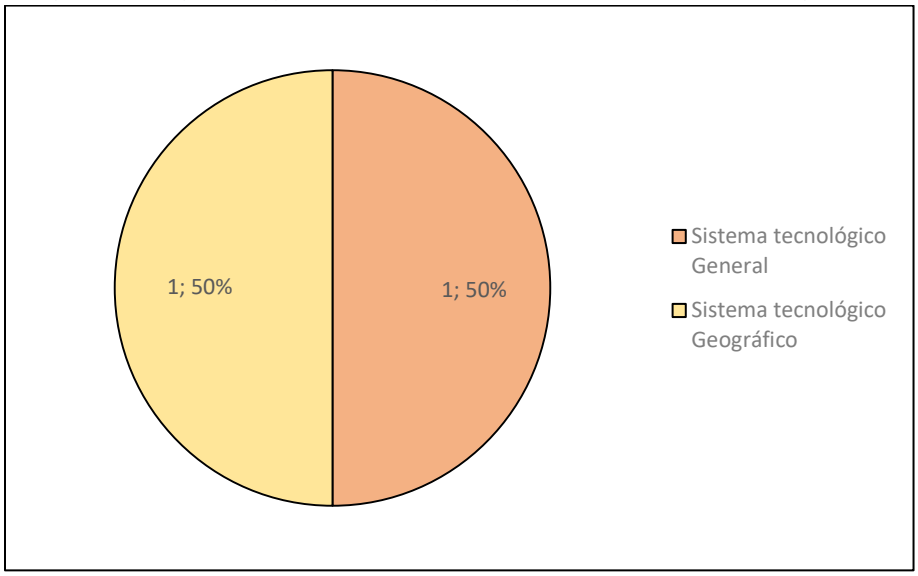
- ✓ *"No hay información clara de dónde se accede al sistema, si uno logra entrar, solo salen errores al intentar desplegar mapas".*

Sistema Tecnológico Información Geográfica

- ✓ *"Él portal no está cumpliendo con los estándares de calidad en cuanto a las capas vectoriales. Al realizar la descarga de varias áreas protegidas, estas presentan demasiados errores topológicos: huecos, superposición entre áreas protegidas, etc. Es importante que tengan en cuenta las normas establecidas por las ISO al trabajar con capas geográficas para que cumplan los criterios de calidad (IGAC, DANE, etc.). La información que aquí tienen es muy valiosa e importante, pero a la hora de realizar análisis y estadísticas relacionadas con ecología espacial se requiere unas condiciones de calidad. Gracias".*

De las 2 encuestas diligenciadas, se identificó una sugerencia relacionada con mejoras en el sistema tecnológico en general y otra sugerencia relacionada con dificultades en el sistema tecnológico geográfico.

Figura 23. Aspectos que considere por mejorar – Encuesta de Satisfacción



Fuente: Encuestas de Percepción RUNAP – Usuarios Externos.

5.3 PQRS RELACIONADAS CON EL RUNAP

Para este capítulo se realizó revisión de todos los PQRS asociados a la cuenta runap@parquesnacionales.gov.co y a continuación se presenta el análisis según el tipo de usuario.

5.3.1 USUARIOS INTERNOS

Se realizó la revisión de 7 PQRS intercambiados con los usuarios internos (Autoridades Ambientales competentes) entre los meses de julio a noviembre del 2022, en los cuales se identificaron las siguientes temáticas:

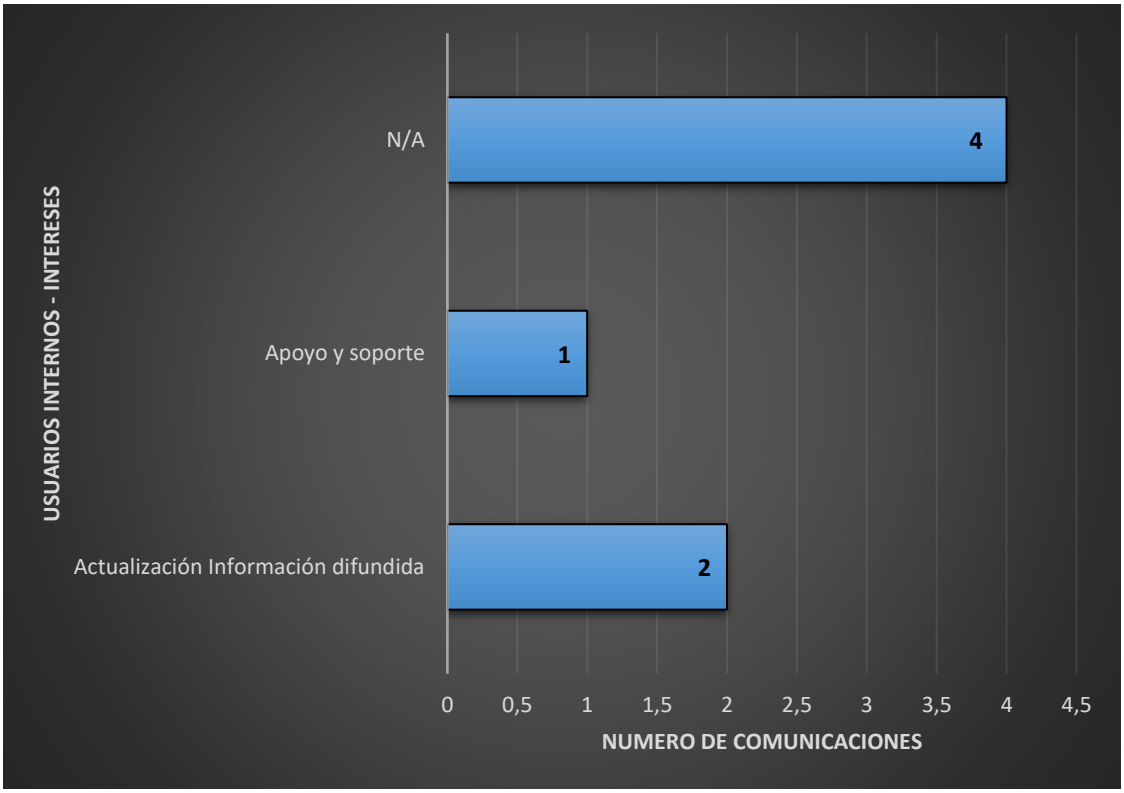
- ✓ Solicitudes por parte de PNNC a los usuarios internos para ajustar la información cargada en el aplicativo RUNAP o completar al 100% la información de una nueva área protegida. Estos PQRS se relacionaron como "Actualización de información difundida" en la figura 21.

- ✓ Remisión por parte de las Autoridades Ambientales de los nombres de los delegados que participarán en la capacitación acerca del cargue de información en el RUNAP. Estos PQRS se relacionaron como "no aplica" en la figura 21.

- ✓ Solicitud para la programación de una reunión con el fin de aclarar procedimientos durante el cargue de información en el aplicativo RUNAP. Este PQRS se relacionó como "apoyo y soporte" en la figura 21.

De acuerdo con lo anterior, a partir del análisis de los PQRS asociados al RUNAP, durante el periodo estudiado, no se identificó ningún tipo de necesidad de información que deba analizarse para mejorar la Operación Estadística "Áreas Protegidas Integrantes del SINAP Inscritas en el RUNAP".

Figura 24. PQRS usuario Interno



Fuente: PQRS – Usuarios Internos.

5.3.2 USUARIOS EXTERNOS

En cuanto a aquellos PQRS recibidos por usuarios externos, durante los meses de julio a noviembre del 2022, se recibieron 37 comunicaciones provenientes de instituciones educativas, Autoridades Ambientales competentes, Congreso de la República, empresas privadas, entidades de tipo territorial, organizaciones articuladoras de reservas naturales de la sociedad civil, ciudadanía, entre otros. Del total de PQRS recibidos por usuarios externos, 16 correspondieron a solicitudes de información que ya se encuentra difundida en el sitio web del RUNAP, como el caso de solicitudes de actos administrativos, listados de áreas protegidas, reportes RUNAP, entre otras.

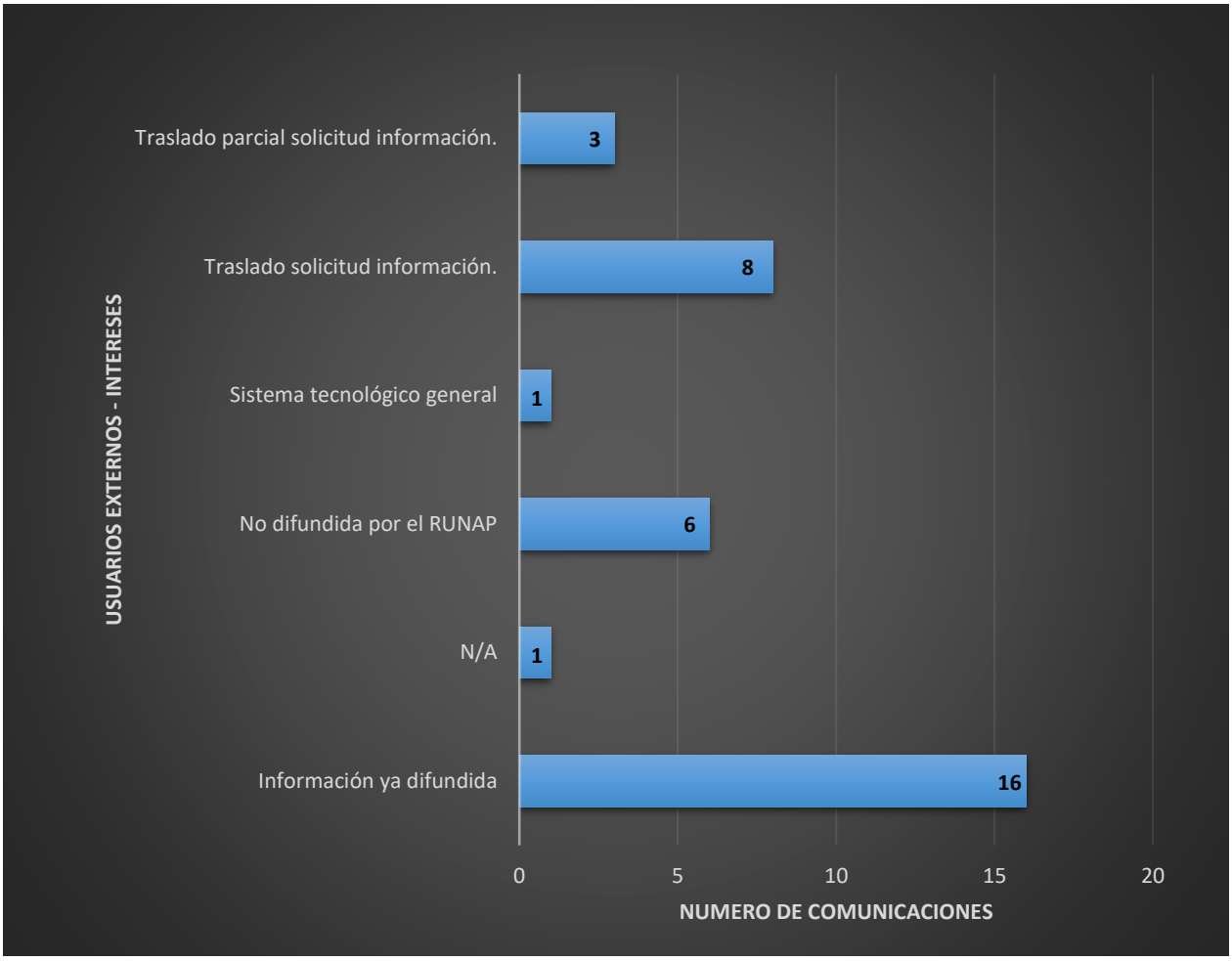
Por otra parte, 8 PQRS fueron solicitudes de información a las que se les hizo traslado de acuerdo a la ley 1755 del 30 de junio del 2015, puesto que son competencia de otras entidades, y 6 PQRS fueron solitudes de información no relacionada con áreas protegidas del SINAP y que por lo tanto no se incluye en la información difundida por el sitio web del RUNAP (Ejemplo: certificados de existencia de parques temáticos, entre otros).

Se recibieron 3 PQRS con solicitudes de información a las cuales se les dio respuesta parcial por parte de PNNC y posteriormente se realizó el traslado respectivo a la autoridad ambiental competente. Uno de los PQRS estuvo

relacionado con el funcionamiento adecuado del sitio web del RUNAP y fue categorizado como sistema tecnológico general; y otro PQRS estuvo relacionado con la presentación de una iniciativa de una organización de la sociedad civil a PNNC, la cual fue categorizada como N/A.

A partir del análisis de todo lo anterior, se identificó una (1) necesidad de información que fue priorizada y se describe en el numeral 6 de este documento.

Figura 25. PQRS - Usuario Externo



Fuente: PQRS – Usuario Externo.

5.4 CORREOS ELECTRÓNICOS DEL BUZON DEL RUNAP

Para el segundo semestre del 2022 (julio a noviembre) se intercambiaron 59 correos electrónicos entre PNNC y las Corporaciones Autónomas Regionales/Corporaciones de desarrollo sostenible o el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

A partir de la revisión de los 59 correos electrónicos intercambiados, se observan las siguientes temáticas:

- ✓ 30 mensajes fueron solicitudes realizadas desde PNNC a las Autoridades Ambientales competentes realizando requerimientos de revisión y ajuste de la información previamente cargada por dichas entidades en el aplicativo RUNAP. Estos correos se relacionaron como "Actualización de información difundida" en la figura 25.

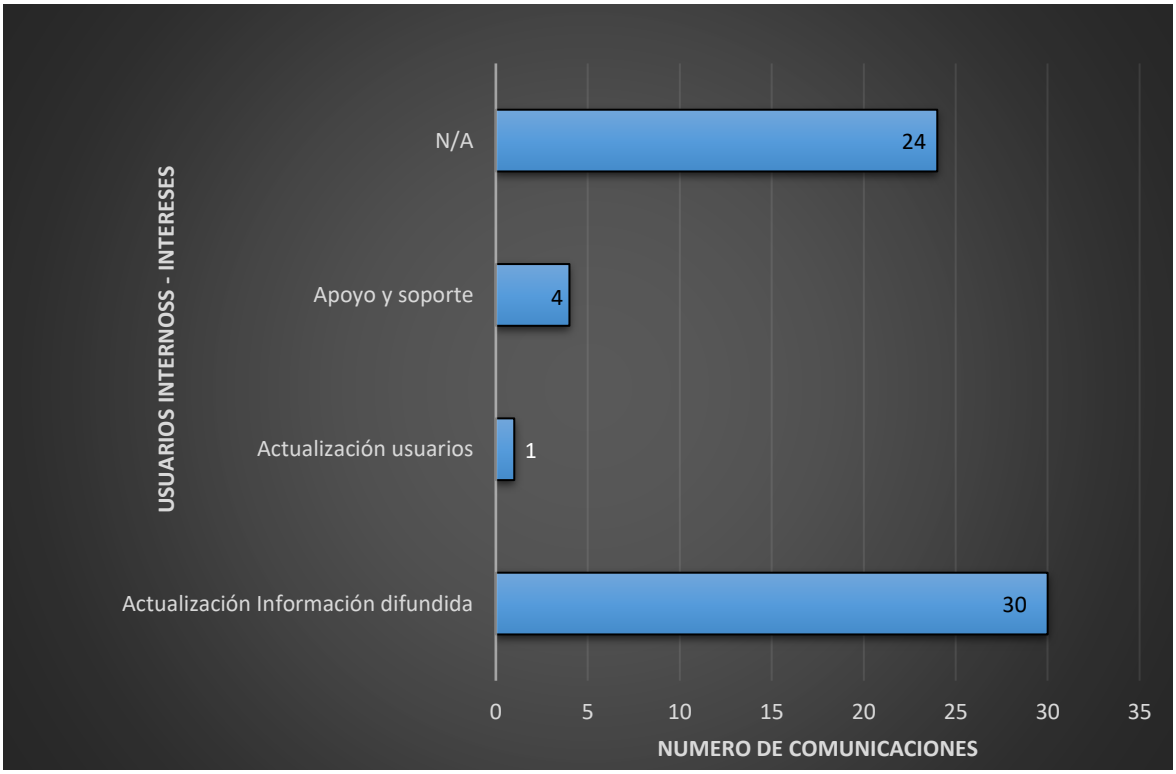
- ✓ 24 mensajes se relacionaron con la remisión desde PNNC a las Autoridades Ambientales competentes de listados de asistencia y ayudas de memoria de las reuniones, o con comunicaciones sobre los delegados a participar en las capacitaciones del RUNAP. Estos correos se relacionaron como "no aplica" en la figura 25.

- ✓ Cuatro (4) mensajes fueron solicitudes realizadas por algunas Autoridades Ambientales competentes para contar con el apoyo que PNNC y poder resolver inquietudes frente a dificultades presentadas en el cargue de información en el RUNAP.

- ✓ Un mensaje de una Autoridad Ambiental solicitó actualización de la clave de acceso al aplicativo RUNAP. Este correo se relacionó como "Actualización usuarios" en la figura 25.

De acuerdo con lo anterior, a partir del análisis de los correos electrónicos intercambiados desde el buzón del RUNAP, durante el periodo estudiado, no se identificó ningún tipo de necesidad de información que deba analizarse para mejorar la Operación Estadística "Áreas Protegidas Integrantes del SINAP Inscritas en el RUNAP".

Figura 26. Correos Electrónicos – Usuario Interno



Fuente: Correos Electrónicos – Usuario Interno.

5.5 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) con quienes se concertaron espacios de reunión a partir de la solicitud generada desde PNNC para la revisión y ajuste de la información cargada por dichas entidades, o por la solicitud de alguna de estas entidades de un espacio para tratar algún tema en específico o aclarar dudas.

Durante el segundo semestre del 2022 (Julio a Noviembre) se realizaron 30 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. Por otra parte, cuatro (4) reuniones tuvieron como finalidad apoyar a algunas Autoridades Ambientales competentes en el cargue de información para la inscripción de nuevas áreas protegidas en el aplicativo RUNAP, y una reunión estuvo relacionada con la actualización del usuario para el ingreso al aplicativo.

A partir del análisis de lo tratado en las reuniones y jornadas de trabajo realizadas durante este periodo de análisis, 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, 5.4 y 5.5 del presente informe fueron documentadas en el formato DE_FO_27 (anexo 3 de este documento). Es importante aclarar que las necesidades son priorizadas si 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.

A partir de lo anterior las necesidades identificadas se clasificaron como:

- Satisfechas, es decir que ya están implementadas dentro de la Operación Estadística.
- Priorizadas, aquellas que tienen la posibilidad de ser satisfechas en el futuro.
- No priorizadas, aquellas que no cumplen con los criterios antes mencionados.

A continuación, se presentan las necesidades identificadas para el periodo de análisis del presente informe (diciembre del año 2021, y enero a junio del año 2022), de acuerdo con su clasificación de prioridad.

NECESIDADES PRIORIZADAS

- Necesidad: "*Aclaración dudas sobre en el cargue del shapefile*".
  Análisis: Se revisará lo pertinente en el manual usuario documentador del RUNAP para realizar la actualización y/o aclaraciones adicionales en caso de que corresponda.

- Necesidad: *"Desde hace ya algún tiempo veo que la página web del RUNAP no funciona más. Tiene alguna información al respecto".*

Análisis: Durante el trascurso del año en curso el sitio web del RUNAP ha tenido un "Service Level Agreement" o Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de 98.12% de disponibilidad. Se revisará con el Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicación - GTIC y el Grupo de Comunicaciones – GC, la realización de piezas divulgativas a usuarios externos que informen sobre las ventanas de mantenimiento, puesto que se podrían ver afectados los servicios del RUNAP.

NECESIDADES SATISFECHAS

- Necesidad: *"Copia del concepto técnico no 680 del 14 de diciembre de 2012 con la cual fue… y "Copia digital de información geográfica en sus representaciones poligonal".*
  Análisis: Los usuario internos y externos pueden descargar los documentos (actos administrativos y shapefiles) de las áreas protegidas directamente desde el sitio web del RUNAP. Con relación a los conceptos técnicos de contraste emitidos desde PNNC a las autoridades ambientales, estos pueden ser descargados por parte de los usuarios internos.

- Necesidad: *"Sírvase certificar si el Parque Nacional De La Cultura Agropecuaria SAS., Parque Nacional Del Chicamocha Santander – Colombia, Parque Nacional Del Dulce Panadú, y Parque Nacional De La Uva hacen parte de Sistema de Parques".*
  Análisis: La información de las áreas protegidas integrantes del SINAP inscritas en el RUNAP se encuentra publicada en el sitio web del RUNAP, así como el contexto, definiciones y normatividad general asociada.

NECESIDADES NO PRIORIZADAS

- Necesidad: *"El diligenciamiento de los metadatos en la temática Geográfico se elimina cuando no se carga el shape, sería bueno que esta información quedara guardada".*
  Análisis: El procedimiento para cargar la información geográfica y su metadato correspondiente se encuentra descrito claramente en el "Manual usuario documentador RUNAP", el cual además incluye un ejemplo detallado de diligenciamiento del metadato con textos explicativos para cada campo. Igualmente se recomienda que previo al cargue de la información, la autoridad ambiental tenga un archivo de Word con estos textos listos (de acuerdo con el ejemplo del manual), para agilizar y facilitar el proceso. Es importante resaltar que no se carga un metadato de manera independiente a un shapefile, ambos deben ser cargados en conjunto. Adicionalmente se agendan capacitaciones individuales y/o grupales con el fin de resolver dudas.

- Necesidad: *"No hay información clara de dónde se accede al sistema, si uno logra entrar, solo salen errores al intentar desplegar mapas."*
  Análisis: Se cuenta con el "Manual usuario externo RUNAP" publicado en el sitio web del RUNAP y adicionalmente se realizan revisiones periódicas con el fin de verificar la correcta funcionalidad del aplicativo.

- Necesidad: *"Él portal no está cumpliendo con los estándares de calidad en cuanto a las capas vectoriales. Al realizar la descarga de varias áreas protegidas, estas presentan demasiados errores topológicos: huecos, superposición entre áreas protegidas, etc. Es importante que tengan en cuenta las normas establecidas por las ISO al trabajar con capas geográficas para que cumplan los criterios de calidad (IGAC, DANE, etc.). La información que aquí tienen es muy valiosa e importante, pero a la hora de realizar análisis y estadísticas relacionadas con ecología espacial se requiere unas condiciones de calidad. Gracias."*

Análisis: Es importante tener en cuenta que la información de las áreas protegidas inscritas en el RUNAP es competencia de cada Autoridad Ambiental (Corporaciones, Autónomas Regionales, Corporaciones de desarrollo sostenible, Ministerio de Ambiente y PNNC), quienes son las encargadas de cargar la información alfanumérica y geográfica de las áreas protegidas de su jurisdicción. Aunque PNNC realiza validación de aspectos temáticos y geográficos en general, no es responsable de corregir errores topológicos en los shapefiles elaborados por las Autoridades Ambientales o errores en actos administrativos. No obstante lo anterior, periódicamente desde PNNC se realiza un análisis de superposiciones de áreas protegidas inscritas en el RUNAP, el cual se remite a las Autoridades Ambientales para su respectiva revisión, gestión y resolución, adicionalmente se promueve el trabajo conjunto e interinstitucional para buscar la solución a los traslapes encontrados.

- Necesidad: *"Desde hace ya algún tiempo veo que la página web del RUNAP no funciona más. Tiene alguna información al respecto".*
  Análisis: Durante el trascurso del año en curso el sitio web del RUNAP ha tenido un "Service Level Agreement" o Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de 98.12% de disponibilidad.

7 SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS NECESIDADES PRIORIZADAS EN PERIODOS ANTERIORES.

A continuación, se presentan las necesidades identificadas y priorizadas en periodos anteriores y su estado de implementación.

Necesidades identificadas y priorizadas (II – 2020)	Estado de implementación al II - 2022
Se verificará la posibilidad de desarrollar procedimientos más sencillos y ampliar los canales de difusión.	Se ampliaron los canales de difusión incluyendo redes sociales. Adicionalmente se actualizó el manual usuario documentador y se construyó el manual usuario externo, incluyendo ejemplos detallados.
Se limitará el número de personas en las capacitaciones para mejorar el manejo (6 Autoridades Ambientales competentes por sesión).	Las sensibilizaciones realizadas durante el año 2021 y 2022 se limitaron a máximo 6 Autoridades Ambientales competentes por sesión.
Se verificará la posibilidad de incluir consultas por municipios.	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).
Se verificará la posibilidad de incluir los datos de zonificación de las áreas.	Esta temática está siendo analizada en el marco del proyecto de Catastro Multipropósito, evaluando la posibilidad de iniciar un piloto con las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales - SPNN.

Se mostrará de forma explícita la fecha de la última actualización del sitio web del RUNAP.	Se incluyó la fecha de la última actualización en el sitio web del RUNAP que corresponde a la fecha de la última sincronización del *shapefile* consolidado del RUNAP y la GDB institucional.
Se revisará la posibilidad de agregar unidades de área a la barra de escala de las figuras de distribución para mayor claridad.	Se agregó la unidad de área (hectáreas) al pie de página de la figura *"serie de tiempo"*, para dar mayor claridad a los usuarios.
Se incluirá la información de ámbitos de gestión en la tabla consolidada de las áreas protegidas inscritas en el RUNAP.	Los ámbitos de gestión de las áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP se incluyeron en la tabla consolidada de RUNAP en cifras en el sitio web.
Incluir shapefiles históricos de las áreas protegidas para ver los cambios en el transcurso del tiempo	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), se tiene proyectado incluir la serie histórica de las áreas protegidas del SINA.P Se aclara que ésta implementación también dependerá de la disponibilidad de información cargada por las Autoridades Ambientales competentes.
Se tiene proyectado la actualización y mejora de la plataforma para hacerla más dinámica e intuitiva.	Se tienen proyectados cambios en la visualización del aplicativo RUNAP 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).
Se revisará la posibilidad de incluir en el visor cartográfico aspectos de ecosistemas y coberturas para revisar conectividad.	Estas temáticas serán analizadas y se proyecta su visualización en el Sistema de Monitoreo del SINAP (SIM-SINAP), en el marco CONPES 4050 del 2021.
Se buscará mejorar la interoperabilidad del sistema de información.	De manera permanente la entidad busca mejorar la interoperabilidad del sistema de información de PNNC, que incluye al RUNAP como uno de sus componentes, lo cual es liderado desde el GTIC.
Se revisará la página para aclarar la información de extensión (geográfica, por resolución, terrestre, marina).	En la construcción del "Manual usuario externo RUNAP" publicado en el sitio web del RUNAP se incluyó la explicación de estas diferencias, así como en las notas aclaratorias del reporte RUNAP difundido semestralmente.

Necesidades identificadas y priorizadas (I – 2021)	**Estado de implementación al II - 2022**
Se revisará con GSIR la posibilidad de incluir otros formatos (ejemplo. RAR) para ampliar opciones de carga de información geográfica.	No se implementó el uso de otros formatos para el cargue de información geográfica, dado que el formato que viene por defecto en la mayoría de los sistemas operativos es ZIP, además de ser el más utilizado.
Se verificará la posibilidad de incluir consultas por municipios.	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).
Actualizar y mejorar el aplicativo RUNAP para hacerlo más dinámico e intuitivo.	Se tienen proyectados cambios en la visualización del aplicativo RUNAP 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).

Se revisará la opción de incluir en el aplicativo RUNAP la opción de cargar dos organizaciones como administradoras de un área protegida.	Se realizó la implementación.

Necesidades identificadas y priorizadas (II – 2021)	Estado de implementación al II - 2022
Incluir tabla de Excel que permita identificar municipios por áreas protegidas existentes.	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).
Se incluirá la fecha de actualización visible en el sitio web del RUNAP.	Se incluyó la fecha de actualización del RUNAP, la cual corresponde a la última fecha de sincronización de la capa (shapefile) consolidada del RUNAP y la GDB institucional.

Necesidades identificadas y priorizadas (I – 2022)	Estado de implementación al II - 2022
Se revisará en la plataforma la posibilidad de poder cargar dos propietarios y permitir el uso de puntos para cuando los propietarios son personas jurídicas como en el caso de algunas reservas naturales de la sociedad civil - RNSC (ej. S.A., Ltda., S.A.S.).	Desde el 2020 la herramienta permite poner varios propietarios para las RNSC, y en el 2022 se implementó la opción de permitir el uso del símbolo punto "." para personas jurídicas en el caso de RNSC.

8 CONCLUSIONES

- Se obtuvieron 6 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 4.83, lo cual indica que se cuenta con una buena percepción del uso del aplicativo del RUNAP, el soporte dado por PNNC, el Manual usuario documentador RUNAP y la información difundida a través del sitio web del 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.

- A partir del análisis de una de las dos encuestas de percepción recibidas, se observó que calificación de la información que se publica en el sitio web del RUNAP se encuentra entre regular y aceptable. No obstante, al comparar en el contexto del análisis de las visitas y consultas al sitio web del RUNAP (35.489 usuarios para el segundo semestre del 2022, sin contar el mes de diciembre), se observa que el diligenciamiento de únicamente dos encuetas representa un sesgo considerable.

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

- Se priorizaron dos necesidades relacionadas con revisar y/o actualizar el manual usuario documentador y la posibilidad de realizar piezas divulgativas que informen a los usuarios externos sobre las ventanas de mantenimiento de los servicios web de PNNC, que pudieran afectar al RUNAP.

- Las necesidades identificadas y clasificadas como satisfechas o que no fueron priorizadas se relacionan con información que ya se encuentra cubierta por la Operación Estadística.

- Con respecto a los anteriores periodos de análisis, comprendidos entre el II semestre del 2020 y el I semestre del 2022, la mayoría de las necesidades priorizadas ya se han implementado satisfactoriamente y las otras están proyectadas para ser implementadas en el marco del CONPES 4050 del 2021 y el desarrollo y puesta en marcha del Sistema de Monitoreo del SINAP (SIM-SINAP). La única necesidad que no se implementó está relacionada con la posibilidad de utilizar otros formatos de compresión para cargar la información geográfica, puesto que se consideró que el formato ZIP es el sistema universal más utilizado para compresión y que además todo sistema operativo lo incluye de forma gratuita.

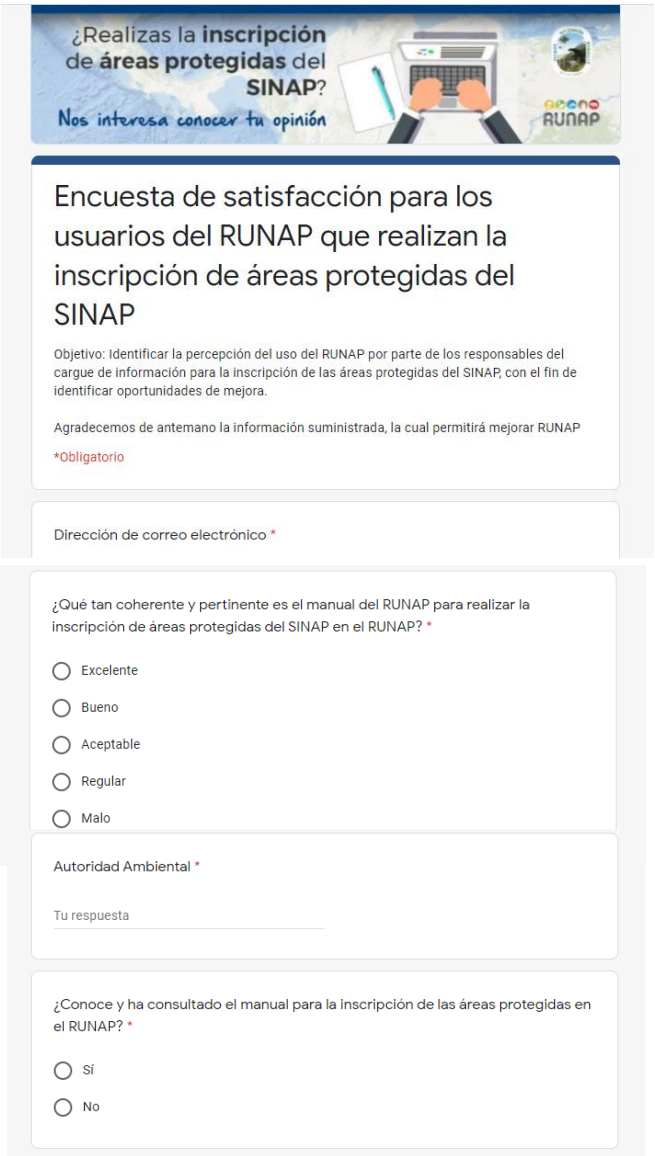
9 RECOMENDACIONES

- Continuar con el seguimiento a la 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

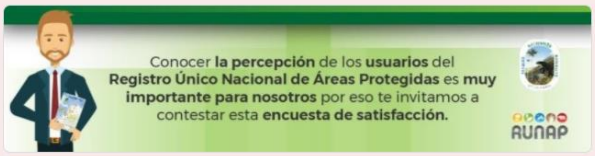
Indique los aspectos que considera debe mejorar RUNAP, que permitan facilitar la inscripción de áreas protegidas. *

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	"El diligenciamiento de los metadatos en la temática Geográfico se elimina cuando no se carga el shape, sería bueno que esta información quedara guardada"		El procedimiento para cargar la información geográfica y su metadato correspondiente se encuentra descrito claramente en el "Manual usuario documentador RUNAP", el cual además incluye un ejemplo detallado de diligenciamiento del metadato con textos explicativos para cada campo. Igualmente se recomienda que previo al cargue de la información, la autoridad ambiental tenga un archivo de Word con estos textos listos (de acuerdo con el ejemplo del manual), para agilizar y facilitar el proceso. Es importante resaltar que no se carga un metadato de manera independiente a un shapefile, ambos deben ser cargados en conjunto. 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	"Se requiere una mejor trazabilidad en los aspectos de traslape entre corporaciones "		Es importante tener en cuenta que la información de las áreas protegidas inscritas en el RUNAP es competencia de cada Autoridad Ambiental (Corporaciones, Autónomas Regionales, Corporaciones de desarrollo sostenible, Ministerio de Ambiente y PNNC), quienes son las encargadas de cargar la información alfanumérica y geográfica de las áreas protegidas de su jurisdicción. Aunque PNNC realiza validación de aspectos temáticos y geográficos en general, no es responsable de corregir errores topológicos en los shapefiles elaborados por las Autoridades Ambientales o errores en actos administrativos. No obstante lo anterior, periódicamente desde PNNC se realiza un análisis de superposiciones de áreas protegidas inscritas en el RUNAP, el cual			X		X
3	Encuesta de satisfacción	X		Sistema tecnológico Información geográfica	"Para el cargue de la información cartográfica (metadatos) esta información se debería ir guardando automáticamente, porque ha pasado que por desconexión del Internet la información se pierde y no queda nada guardado y nuevamente hay que diliigenciarlo."		El procedimiento para cargar la información geográfica y su metadato correspondiente se encuentra descrito claramente en el "Manual usuario documentador RUNAP", el cual además incluye un ejemplo detallado de diligenciamiento del metadato con textos explicativos para cada campo. Igualmente se recomienda que previo al cargue de la información, la autoridad ambiental tenga un archivo de Word con estos textos listos (de acuerdo con el ejemplo del manual), para agilizar y facilitar el proceso. Adicionalmente se agendan capacitaciones individuales y/o grupales con el fin de resolver dudas.			X		X
4	Encuesta de satisfacción	X		Sistema tecnológico Información geográfica	"Mejorar aspectos de traslape"		Es importante tener en cuenta que la información de las áreas protegidas inscritas en el RUNAP es competencia de cada Autoridad Ambiental (Corporaciones, Autónomas Regionales, Corporaciones de desarrollo sostenible, Ministerio de Ambiente y PNNC), quienes son las encargadas de cargar la información alfanumérica y geográfica de las			X		X
5	Encuesta de Percepción		X	Sistema tecnológico general	"No hay información clara de dónde se accede al sistema, si uno logra entrar, solo salen errores al intentar desplegar mapas."		Se cuenta con el "Manual usuario externo RUNAP" publicado en el sitio web del RUNAP y adicionalmente se realizan revisiones periódicas con el fin de verificar la correcta funcionalidad del aplicativo.			X		X
6	Encuesta de Percepción		X	Sistema tecnológico Información geográfica	"Él portal no está cumpliendo con los estandares de calidad en cuanto a las capas vectoriales. Al realizar la descarga de varias áreas protegidas, estas presentan demasiados errores topológicos: huecos, superposición entre áreas protegidas, etc. Es importante que tengan en cuenta las normas establecidas por las ISO al trabajar con capas geográficas para que cumplan los criterios de calidad (IGAC, DANE... etc). La información que aquí tienen es muy valiosa e importante, pero a la hora de realizar análisis y estádisticas relacionadas con ecología espacial se requiere unas condiciones de calidad. Gracias."		Es importante tener en cuenta que la información de las áreas protegidas inscritas en el RUNAP es competencia de cada Autoridad Ambiental (Corporaciones, Autónomas Regionales, Corporaciones de desarrollo sostenible, Ministerio de Ambiente y PNNC), quienes son las encargadas de cargar la información alfanumérica y geográfica de las áreas protegidas de su jurisdicción. Aunque PNNC realiza validación de aspectos temáticos y geográficos en general, no es responsable de corregir errores topológicos en los shapefiles elaborados por las Autoridades Ambientales o errores en actos administrativos. No obstante lo anterior, periódicamente desde PNNC se realiza un análisis de superposiciones de áreas protegidas inscritas en el RUNAP, el cual se remite a las Autoridades Ambientales para su respectiva revisión, gestión y resolución, adicionalmente se promueve el trabajo conjunto e interinstitucional para buscar la solución a los traslapes encontrados.			X		X
7	PQRS		X	Sistema tecnológico general	"Desde hace ya algún tiempo veo que la página web del RUNAP no funciona más. Tiene alguna información al respecto"		durante el trascurso del año en curso ha tenido un "Service Level Agreement" o Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de 98.12% de disponibilidad	Se revisará con el Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicación - GTIC y el Grupo de Comunicaciones – GCM, la realización de piezas divulgativas a usuarios externos que informen sobre las ventanas de mantenimiento, puesto que se podrían ver afectados los servicios del RUNAP.		X		X

8	PQRS		X	Información ya difundida	"Copia del concepto técnico no 680 del 14 de diciembre de 2012 con la cual fue… y "Copia digital de información geográfica en sus representaciones poligonal.	Los usuario internos y externos pueden descargar los documentos (actos administrativos y shapefiles) de las áreas protegidas directamente desde el sitio web del RUNAP. Con relación a los conceptos técnicos de contraste emitidos desde PNNC a las autoridades ambientales, estos pueden ser descargados por parte de los usuarios internos.				X		X
9	PQRS		X	Información ya difundida	"Sírvase certificar si el Parque Nacional De La Cultura Agropecuaria SAS., Parque Nacional Del Chicamocha Santander – Colombia, Parque Nacional Del Dulce Panadú, y Parque Nacional De La Uva hacen parte de Sistema de Parques".	La información de las áreas protegidas integrantes del SINAP inscritas en el RUNAP se encuentra publicada en el sitio web del RUNAP, así como el contexto, definiciones y normatividad general asociada.				X		X
10	Reunión	X		Apoyo y soporte	Aclaración dudas sobre en el cargue del shapefile.			Se revisará lo pertinente en el manual usuario documentador del RUNAP para realizar la actualización y/o aclaraciones adicionales en caso de que corresponda.		X		X

ANEXO 4

Semestre II del 2022 Encuesta Interna RUNAP

20220630_Enc_int

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/1mm6TnQUGeWdT7RqOxgGD4WPv0aVoFX2O

ANEXO 5

Semestre II del 2022 Encuesta Externa RUNAP

20220630_Enc_Ext

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/1VWbo56MYvZVbHneznXlDudXcJp_MQ2hH

ANEXO 6

PQRS – II Semestre del 2022

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/1iQbIneZjLYik6_q29fYdPUv3bjFQQ2h0

ANEXO 7

Correos Electrónicos - II Semestre del 2022

Drive Operación Estadística
https://drive.google.com/drive/folders/1iQbIneZjLYik6_q29fYdPUv3bjFQQ2h0