



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE ÁREAS PROTEGIDAS INTEGRANTES DEL SINAP INSCRITAS EN EL RUNAP

El decreto 2372 del 2010, compilado en el Decreto Único del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible No. 1076 del 2015, define como área protegida “área definida geográficamente que haya sido designada, regulada y administrada a fin de alcanzar objetivos específicos de conservación”. Estas áreas protegidas son una parte esencial del Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SINAP y responden en su designación, regulación y administración al cumplimiento de sus objetivos específicos de conservación, amparados en los objetivos definidos en el art. 2.2.2.1.1.6 del decreto 1076 del 2015 y/o el marco conceptual del Sistema Nacional de Áreas Protegidas con visión 2030. Parques Nacionales Naturales de Colombia – PNNC, como Entidad responsable de coordinar el SINAP y administrar el Registro Único Nacional de las Áreas Protegidas -RUNAP, inicio 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 RUNAP¹”. Esta operación tiene como objetivo generar información estadística de calidad de las áreas protegidas inscritas en el registro único nacional de áreas protegidas, con el fin de apoyar la toma de decisiones de las partes interesadas.

Por ello y en el proceso de implementación de la norma de calidad NTC PE1000 del 2020, a continuación, se presenta el análisis descriptivo de los usuarios de la información que genera esta operación, identificando y caracterizando a los usuarios (internos y/o externos) de la información estadística generada con el objetivo de reconocer las necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios. Como guía metodológica se tuvo en cuenta el documento guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación - DPN y como documentos soportes fueron tenidos en cuenta el documento de caracterización de grupos de interés DANE 2019 y la guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas del Ministerio de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones MINTIC.

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



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

1 OBJETIVO

1.1 OBJETIVO GENERAL

- Identificar las características (Geográficas, demográficas, intrínsecas, entre otras) de los usuarios de la operación estadística denominada “Áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP”.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las variables a ser utilizadas para la caracterización de usuarios de la operación estadística.
- Identificar los mecanismos de recolección de información.
- Caracterizar los usuarios de la Operación Estadística de Áreas Protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP.

2 MARCO NORMATIVO

NORMATIVA	
Constitución Política de Colombia	Artículo 2. ²
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1955 de 2019	Por el Cual se expide el Plan Nacional de desarrollo 2018-2022. Artículo 155, el cual modifica el artículo 160 de la Ley 1753 de 2015, la creación del Sistema Estadístico Nacional.

² Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

NORMATIVA	
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública", en el cual se define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG-
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Decreto 2404 de 2019	Por el cual se reglamenta el artículo 155 de la Ley 1955 de 2019 y se modifica el Título 3 de la Parte 2° del Libro 2 del Decreto 1170 de 2015 Único del Sector Administrativo de Información Estadística.

3 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 sistema de información RUNAP. Este sistema permite el acceso a los registros administrativos para la Operación Estadística denominada “Áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP”; operación estadística en la cual están involucradas otras dependencias y grupos de la entidad.

Como parte de la fase 1 del proceso estadístico (Detección y análisis de necesidades), cuyo objetivo es identificar y analizar las necesidades y/o requerimientos para la operación estadística, se realiza esta caracterización la cual esta articulada y alineada con el sistema de gestión liderado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.



4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

La identificación de variables consiste en la selección de las categorías a tener en cuenta definidas en la guía del DPN y su posterior priorización teniendo en cuenta criterios de relevancia, economía, medición, asociación y consistencia. A continuación, se describen cada una de las categorías de las variables seleccionadas para este ejercicio.

- **DEMOGRÁFICAS:** Pretende identificar las características de la población, reconociendo datos como la edad, con el fin de conocer la influencia que pueden tener las iniciativas, canales de atención y programas de la entidad en los usuarios; la etnia, por la influencia que pueden tener las connotaciones culturales frente a la participación de la población dentro de las actividades que organiza Parques Nacionales; lengua o idioma, pues permite reconocer las características que pueden generar dificultad en el acceso a la oferta institucional, entre otros.
- **INTRÍNSECA:** Facilita el reconocimiento de los canales por los que más accede la comunidad, con el fin de fortalecer o ampliar los mismos, e identificar el conocimiento que poseen los usuarios sobre Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- **DE COMPORTAMIENTO:** Nos permite verificar la periodicidad con la cual los usuarios acceden o requieren la información, y fortalecer aquellos servicios que más le interesan o aquellos aspectos que causan mayor satisfacción.
- **TIPO DE ORGANIZACIÓN:** Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública.

Posteriormente, las variables a ser utilizadas provenientes de cada una de las categorías mencionadas anteriormente son priorizadas siguiendo los siguientes criterios:

- **RELEVANCIA:** Son aquellas variables que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- **ECONÓMICAS:** Son aquellas variables que están disponibles a un costo razonable.
- **MEDIBLES:** Son aquellas variables que pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- **ASOCIATIVA:** Son aquellas variables que permite realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar su relevancia.
- **CONSISTENTES:** Son aquellas variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

En la tabla 1 “*Priorización de variables*” se evidencia el resultado del ejercicio desarrollado por la Operación Estadística para la identificación y priorización de variables las cuales fueron calificadas con valores entre 1 y 5 según los criterios mencionados. La regla de selección definida para este ejercicio consistió en elegir aquellas variables que presente valor de 1 en el criterio de relevancia y cuyo puntaje final sea mayor o igual a 4.

Tabla 1. Priorización de variables

Categoría	Variable	¿La variable es?					Puntaje total	¿Selección?	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Geográfico	Dirección	0	1	0	0	0	1		X
	Municipio	1	0	0	1	1	3		X
	Departamento	1	0	0	1	1	3		X
	País	0	0	0	1	1	2		X
	Ubicación principal	0	0	0	1	1	2		X
Demográfico	Nombre	0	1	0	0	0	1		X
	Correo Electrónico	0	1	0	0	0	1		X
	Edad	0	0	1	1	0	2		X
	Sexo	0	0	0	1	1	2		X
	Ingresos	0	0	0	0	0	0		X
	Actividad Económica	1	0	1	1	0	3		X
	Puntaje Sisbén	0	0	1	1	0	2		X
	Escolaridad	0	0	1	1	0	2		X
	Lengua	0	0	0	1	1	2		X
Intrínsecos	Intereses	1	1	1	1	1	5	X	
	Lugares de encuentro	0	0	0	0	0	0		X
	Uso de Canales	1	1	1	1	1	5	X	
	Dialecto	0	0	0	1	1	2		X



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Comportamiento	Beneficios buscados	1	1	1	1	0	4	X	
	Responsable de la interacción.	0	1	1	1	1	5	X	
Tipo de organización	Tamaño de la entidad	0	1	1	1	0	3		X
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	1	1	1	1	1	5	X	
	Fuente de recursos.	0	0	1	1	0	2		X
	Industria	0	1	1	0	0	2		X
	Canal de atención disponibles	1	1	1	1	1	5	X	

Fuente: *elaboración propia Grupo de Gestión e Integración SINAP - GGIS*

Las variables priorizadas por el proceso estadístico para caracterizar los usuarios mediante los diferentes mecanismos de recolección de información fueron las siguientes:

INTRÍNSECOS

- **Intereses:** Información que cautiva la atención del ciudadano, usuario o grupo de interés. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con el usuario.
- **Acceso a canales:** Canales a los que el ciudadano, usuario, o grupo de interés tiene acceso. Permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a los usuarios.

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.

DE TIPO DE ORGANIZACIÓN

- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Hace referencia a los ciudadanos, usuarios, o grupos de interés atendido por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad 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 usuarias tienen habilitadas para su interacción con su población objetivo.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

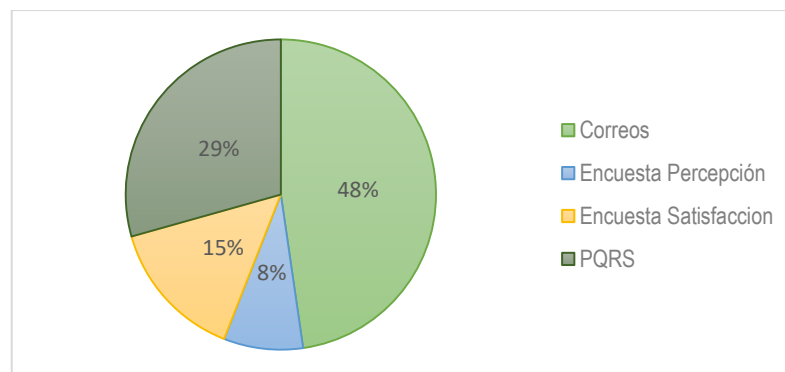
5 IDENTIFICACIÓN DE CANAL DE ATENCIÓN DISPONIBLES

Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con diferentes canales de atención mediante los cuales recolecta la información que es utilizada como insumo para la adecuada caracterización de usuarios o grupos de interés. La operación estadística denominada “Áreas Protegidas Integrantes del SINAP Inscritas en el RUNAP”, de la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, cuenta con los siguientes mecanismos:

- a) Encuesta de satisfacción ubicada al interior del sistema de información RUNAP dirigido a las entidades que hacen uso de la aplicación para realizar los registros en el RUNAP de las áreas protegidas integrantes del SINAP (Anexo 1).
- b) Encuesta de percepción dirigido a todos los usuarios en general que hacen uso de la información difundida por la página del RUNAP (Anexo 2).
- c) Comunicación a través del correo institucional runap@parquesnacionales.gov.co, el cual se encuentra publicado en el RUNAP (<https://runap.parquesnacionales.gov.co/>) en la sección de contacto y en las encuestas mencionadas anteriormente.
- d) PQRS recibidos mediante la plataforma ORFEO.
- e) Reuniones concertadas entre PNNC y usuarios internos con el fin de aclarar, solicitar o dar a conocer información relacionada con el RUNAP y la operación estadística.

La mayor proporción de comunicaciones, aproximadamente el 48%, entre los usuarios y la Operación Estadística de PNNC (“Áreas Protegidas Integrantes Del SINAP Inscritas en el RUNAP”) ocurre a través del correo institucional runap@parquesnacionales.gov.co. El 29% de las comunicaciones con los usuarios se realiza a través de la plataforma ORFEO y, por último, en el 23% de los casos la comunicación ocurre en una sola vía, a través de las encuestas de percepción y satisfacción cuyo fin es determinar el grado de satisfacción y percepción de nuestros usuarios y grupos de interés. Ver gráfica 1.

Gráfica 1. Proporción Mecanismos de recolección de información.



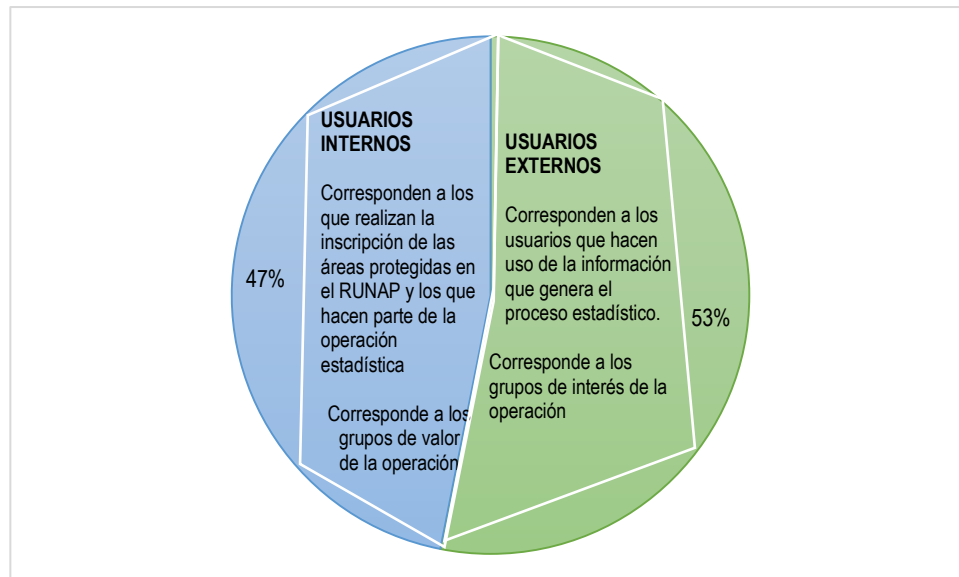
Fuente: Elaboración propia GGIS



6 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Partiendo de la selección de las categorías y su posterior priorización teniendo en cuenta criterios de relevancia, economía, medición, asociación y consistencia, como se describió en el capítulo 4, se procedió a la recolección de la información mediante los mecanismos establecidos en el numeral 6, para la consolidación y análisis de los datos obtenidos con el objetivo de caracterizar a los usuarios y grupos de interés. El resultado de tipo ciudadano usuario o grupos de interés atendido, indica una clasificación de usuarios internos (aquellos que participan de la Operación Estadística) que corresponden al 47% de todas las comunicaciones recibidas y usuarios externos (aquellos usuarios que hacen uso de la información difundida) que corresponde al 53% de todas las comunicaciones recibidas tal y como se puede observar en la Gráfica 2.

Gráfica 2. Caracterización Usuarios.



Fuente: elaboración propia GGIS.

A continuación, se caracterizan cada uno de los dos grupos de interés mencionados.

6.1 Usuarios internos de la operación estadística

Dado que la operación estadística “Áreas Protegidas Integrantes del SINAP inscritas en el RUNAP” cuenta como única fuente de datos los registros administrativos de las áreas protegidas que han surtido la ruta de declaratoria de áreas protegidas contenida en la resolución 1125 del 2015 y que son declaradas mediante acto administrativo por parte de la Autoridad Ambiental Competente, de conformidad con el marco normativo vigente para este tema. Son estas entidades las encargadas de aportar los datos administrativos de la operación y corresponden al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS y Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible,



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

definidas en la Ley 99 de 1993. Para las áreas protegidas de carácter privado Parques Nacionales Naturales de Colombia como entidad competente desde el grupo de Gestión de Trámites Ambientales - GTEA realiza el registro³ de las Reservas Naturales de la Sociedad Civil – RNSC, a solicitud del interesado.

Por otro lado, Parques Nacionales Naturales cuenta con los siguientes equipos de trabajo que son definidos como usuarios internos y participan de la Operación Estadística:

- Equipo que valida y procesa la información temática y geográfica que cargan las Autoridades Ambientales competentes en el RUNAP. Corresponde a dos (2) profesionales competentes en este tema de los grupos de Gestión e Integración del SINAP - GGIS y Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones – GSIR de la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas de PNNC.
- Equipo que soporta la herramienta tecnológica RUNAP y que hace parte del Grupo GSIR.
- Equipo que hace difusión de los resultados de la Operación Estadística. Corresponde a un profesional del área técnica, un profesional del área de Comunicaciones y un profesional de medios del Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental – GCEA de la Dirección General de PNNC.
- Equipo que ingresa la información de la RNSC y del SPNN, y que hace parte del Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental – GTEA, de la Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas de PNNC.

Figura 1. Usuarios Internos.



Fuente: elaboración propia GGIS

³ Considerando que las áreas protegidas privadas no se declaran sino se destinan y proceden un registro ante PNNC.

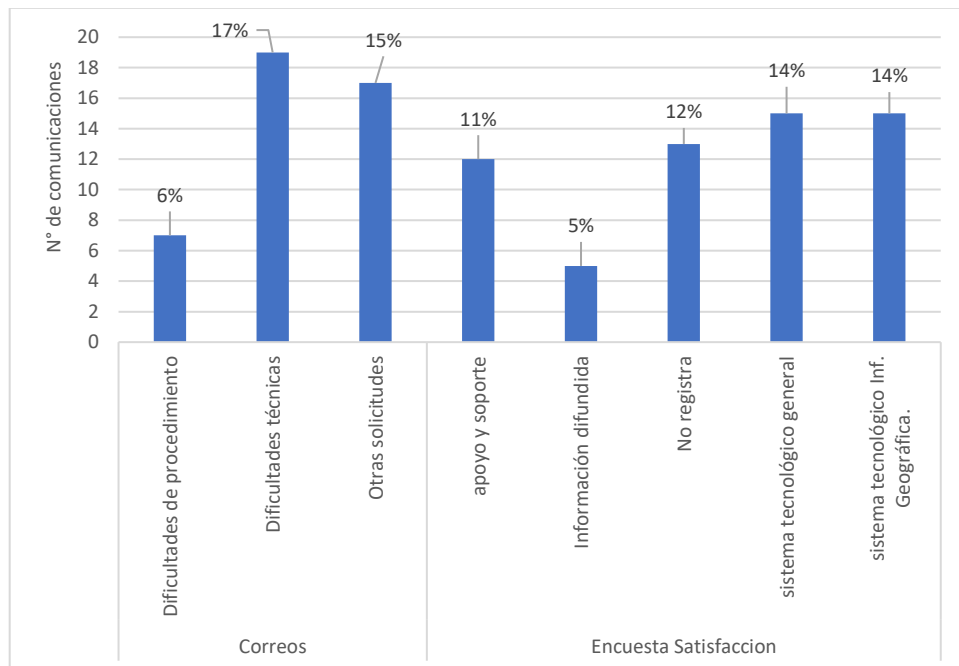


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Por lo general, los diferentes tipos de solicitudes de información de los usuarios internos son recepcionados principalmente por el correo electrónico runap@parquesnacionales.gov.co y la encuesta de satisfacción ubicada al interior de la plataforma RUNAP. La mayor proporción de comunicaciones recibidas a través del correo electrónico mencionado permiten observar los intereses que se presentan en los usuarios, corresponde a dificultades técnicas que se presentan en el momento de cargar información en la plataforma por parte de los usuarios internos (17%). El 6% de las comunicaciones corresponde a dificultades en cargue de la información que tienen como origen desconocimiento en el procedimiento apropiado para llevar a cabo la acción. El restante de comunicaciones establecidas por correo corresponde a otras solicitudes (15%) entre las que se destacan, solicitudes de cambios de contraseña, revisión de información cargada y solicitudes que PNNC realiza a los usuarios internos para un adecuado cargue de la información entre otras.

Por otro lado, la comunicación recibida por medio de las encuestas de satisfacción, contienen en su totalidad sugerencias relacionadas con los siguientes temas: El 14% de las comunicaciones se relacionan con sugerencias para mejorar el sistema tecnológico general y otro 14% para mejoras en el sistema tecnológico geográfico. Otras recomendaciones son dirigidas a mejorar el apoyo y soporte que desde PNNC podemos brindarles a nuestros usuarios (11%) y un 5% se relaciona con la información que difundimos en la página del RUNAP. Finalmente, un 12% de los usuarios no mencionaron ninguna observación al diligenciar la encuesta de satisfacción.

Gráfica 3. Tipo de solicitud realizada Usuarios Internos que refleja intereses de mayor impacto.



Fuente: elaboración propia GGIS



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

6.2 Usuarios externos de la operación estadística

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 su interés. Teniendo en cuenta las diferentes comunicaciones recibidas (Encuesta de percepción, Correos Electrónicos y PQRS) por todos los usuarios externos relacionadas con la información difundida, se caracterizaron los siguientes grupos de interés.

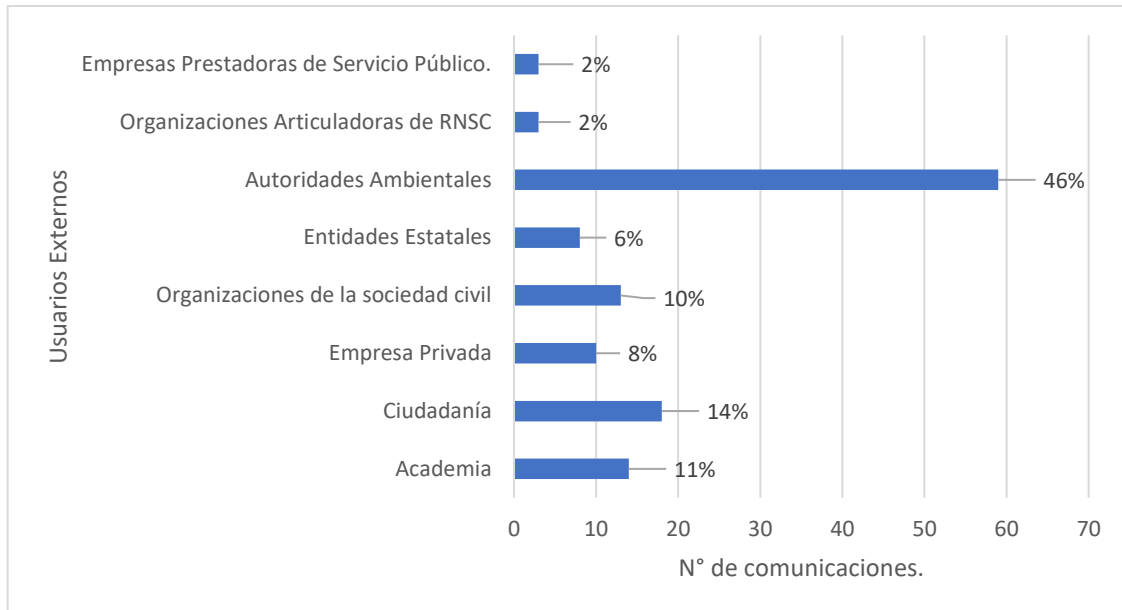
- **Empresas Prestadoras de Servicio Público:** Corresponde a empresas públicas, mixtas o privadas que participen en la prestación de los servicios públicos (Helios SA, Interconexión Eléctrica SA ESP – ISA, etc.).
- **Organizaciones de la sociedad civil:** Corresponde a organizaciones conformadas por ciudadanos y movimientos sociales en torno a objetivos, grupos de personas o temas de interés (WWF, Biodiversidad Nar, Corporación semillas agua, etc.).
- **Organizaciones Articuladoras de RNSC:** Corresponde a toda entidad de derecho privado y sin ánimo de lucro que contemple dentro de sus objetivos institucionales el trabajo con predios en procesos de conservación de la biodiversidad y uso sostenible de los recursos biológicos (Miembro reservas naturales de la sociedad civil, ASOBOSPA, etc.).
- **Entidades Estatales:** Corresponde a entidades propias del estado (ANLA, Alcaldía de Galán, Fiscalía, 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).
- **Autoridades Ambientales:** Entidades de carácter nacional y territorial que realizan uso de información estadística generada por parques para la toma de decisiones (CRA, CORPORINOQUIA, MADS, 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.).

De acuerdo a las comunicaciones recibidas por parte de usuarios externos se evidencia en la gráfica 3, que la mayor proporción de comunicaciones provienen de las Autoridades Ambientales con el 46% de las comunicaciones, mientras que el 14% de los usuarios provienen de la ciudadanía, seguida por instituciones académicas tales como las universidades Militar Nueva Granada, Nacional de Colombia, Jorge Tadeo Lozano, Javeriana, Guadalajara entre otras.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Gráfica 4. Usuarios Externos.



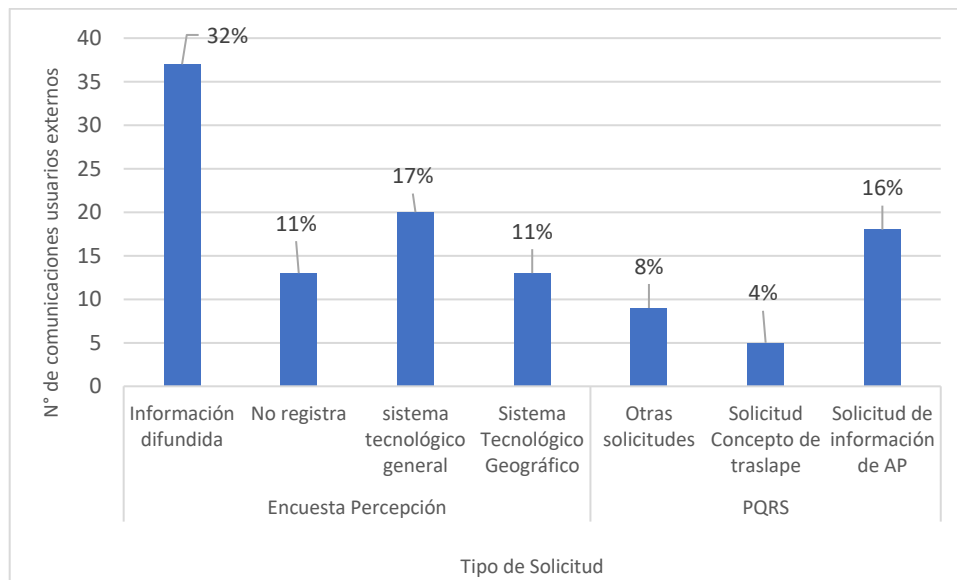
Fuente: Elaboración propia GGIS

Por lo general las comunicaciones con usuarios externos se establecen principalmente por medio del canal de atención de correos electrónicos allegados al correo institucional runap@parquesnacionales.gov.co, los cuales son gestionados mediante la plataforma ORFEO, y a través de la encuesta de percepción ubicada en una de las pestañas de la página RUNAP (<https://runap.parquesnacionales.gov.co/>). La mayoría de las comunicaciones recibidas por correo electrónico y PQRS y gestionadas en su totalidad por medio de la plataforma ORFEO corresponden a solicitudes de información de áreas protegidas. El 4% de estas solicitudes de usuarios externos corresponden a conceptos de traslapes y otro 8% corresponden a otro tipo de solicitudes que en muchos casos no son competencia de PNNC y se realiza el debido traslado.

Por otro lado, la comunicación recibida por medio de las encuestas de percepción, contienen en su totalidad sugerencias relacionadas con los siguientes temas: El 32% de las comunicaciones se relacionan con sugerencias para mejorar el contenido de la información difundida en la página del RUNP, el 17% registran sugerencias acerca del sistema tecnológico general y otro 11% para mejoras en el sistema tecnológico geográfico. Finalmente, un 11% de los usuarios no mencionaron ninguna observación al diligenciar la encuesta de percepción.



Gráfica 5. Tipo de solicitud realizada Usuarios Externos.



Fuente: Elaboración propia GGIS

6. CONCLUSIONES

- Las variables identificadas y priorizadas para la respectiva caracterización de usuarios fueron las siguientes: Intereses, acceso a canales de atención, beneficios buscados, tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido y canales de atención disponibles, las cuales se describen de forma individual en las siguientes conclusiones.
- Los canales de atención de mayor a menor porcentaje de uso son: Encuesta de Satisfacción (15%) y percepción (8%), Correo institucional (48%) y PQRS gestionados mediante la plataforma ORFEO (29%).
- Los usuarios se clasificaron como: usuarios internos (aquellos que cargan la información y que hacen parte de la operación estadística) perteneciendo al 47% de todas las comunicaciones recibidas y usuarios externos (aquellos que hacen uso de la información que genera el proceso estadístico) perteneciendo al restante 53% de todas las comunicaciones recibidas.
- Los usuarios internos corresponden a las Autoridades Ambientales competentes tales como las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y Parques Nacionales Naturales de Colombia.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- Los intereses de los usuarios internos que emplean los canales de comunicación, corresponden a dificultades técnicas con la plataforma (17%), dificultades en el procedimiento para el cargue de información (6%) y otras solicitudes (15%). En cuanto a las observaciones recibidas por medio de la encuesta de satisfacción se enfocan en mejorar el Sistema tecnológico en general (14%) y geográfico (14%), en apoyo y soporte (11%) e información difundida (5%).
- Los usuarios externos corresponden a los siguientes grupos identificados: Empresas Prestadoras de Servicio público (2%), Organizaciones de la sociedad civil (10%), Organizaciones Articuladoras de RNSC (2%), Entidades Estatales (6%), Empresa Privada (8%), Ciudadanía (14%), Autoridades Ambientales (46%) y Academia (11%).
- La comunicación de los usuarios externos se relaciona con solicitudes de información de Áreas Protegidas (16%), solicitudes de concepto de traslape (4%) y otras varias (8%).
- Los beneficios de la herramienta RUNAP para la Operación Estadística, que buscan los usuarios externos se identificaron en las recomendaciones descritas en la encuesta de percepción y estas se enfocan en mejorar la información difundida (32%) y mejorar el sistema tecnológico en general (17%) y geográfico (11%).

6. BIBLIOGRAFÍA.

- Departamento Nacional de Planeación (2019), Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación.
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>
- Ministerio de las Tecnologías de la información y las telecomunicaciones – MINTIC-(2011), Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas.
https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8536_recurso_1.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (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 (2020), Caracterización de usuarios, Grupo de Procesos Corporativos de la Subdirección Administrativa y Financiera.
<https://www.parquesnacionales.gov.co/porta1/wp-content/uploads/2014/07/Informe-Caracterizacion-DIC-PNNC-20.pdf>



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

ANEXO 1

Autoridad Ambiental *

Tu respuesta _____

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

- Sí
- No

¿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



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 para usuarios externos 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.



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"/>