

		<b>HOJA METODOLÓGICA DE INDICADORES</b>			Código: DE_FQ_03 Versión: 5 Vigente desde: 10/06/2020	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>		<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI</b>				
<b>1. PROCESO</b>		<b>2. OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>3. EJE ESTRATÉGICO DEL PEI</b>		
Coordinación del SINAP		Fortalecer la entidad en sus dinámicas administrativas y de gestión, para el cumplimiento de su misión.		Fortalecimiento Institucional del PNNC.		
<b>4. NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>5. OBJETIVO DEL INDICADOR</b>		<b>6. TIPO DE INDICADOR</b>	<b>7. PERIODICIDAD</b>	<b>8. TIPO DE ACUMULACIÓN</b>
Porcentaje de efectividad de los canales empleados en la Operación Estadística para obtener necesidades de los usuarios que permitan la generación de acciones de mejora		Medir la efectividad de los canales empleados en la Operación Estadística para obtener necesidades de los usuarios que permitan la generación de acciones de mejora.		Gestión	Semestral	STOCK
<b>9. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA</b>						
<p>El indicador tiene como objetivo medir el porcentaje de la efectividad de los canales empleados en la Operación Estadística "Áreas Protegidas Integrantes del SINAP inscritas en EL RUNAP". De acuerdo con el manual metodológico SINAP_MN_03 de la OE se definió hacer seguimiento a los siguientes canales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción</li> <li>Encuesta de percepción</li> <li>Correos Electrónicos</li> <li>Solicitudes obtenidas durante reuniones o actividades de acompañamiento.</li> <li>PQRS</li> </ol> <p>Lo anterior, permitirá obtener información sobre las necesidades de los usuarios con el propósito de identificar mejoras en el RUNAP y necesidades nuevas de información. Metodológicamente semestralmente se verificará la información recibida por cada uno de los canales mencionados anteriormente con los responsables de cada uno de ellos, con el objetivo de identificar si se detectaron, analizaron y respondieron* a las necesidades de los usuarios de la operación estadística.</p> <p>El cálculo del indicador se realizará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Denominador: Total de necesidades recibidas</li> <li>- Numerador: Total de necesidades tramitadas (detectadas, analizadas y respondidas*)</li> </ul> <p>Posteriormente se dividirá lo tramitado sobre lo recibido y el resultado se multiplicará por cien con el objetivo de conocer el porcentaje de efectividad de los canales empleados.</p> <p>EL UNIVERSO DEL DENOMINADOR Y EL CÁLCULO DEL NUMERADOR SER REALIZARÁ TENIENDO EN CUENTA LOS SIGUIENTES CORTES:</p>						
<b>10. DESCRIPCIÓN VARIABLES DE CÁLCULO DEL INDICADOR</b>		<b>11. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>		<b>12. COBERTURA O ESCALA</b>		Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SINAP
				<b>13. UNIDAD DE MEDIDA</b>		Porcentaje
%EC	Porcentaje de efectividad de los canales de la OE	$\%EC = \frac{ESR + EPR + CER + SVR + PQRSR}{EST + EPT + CET + SVT + PQRST} \times 100$		<b>14. LÍNEA BASE</b>		No Aplica
EST	Encuestas de satisfacción tramitadas			<b>15. TABLERO DE CONTROL / RANGOS:</b>		
EPT	Encuestas de Percepción Tramitadas			0 - 49%	Incumplido	
CET	Correos Electrónicos tramitados			50% - 69%	Aceptable	
SVT	Solicitudes obtenidas durante reuniones o actividades de acompañamiento tramitados.			70% - 89%	Parcialmente Cumplido	
PQRST	PQRS tramitados			90% - 100%	Cumplido	
ESR	Encuestas de satisfacción recibidas					
EPR	Encuestas de Percepción Recibidas					
CER	Correos Electrónicos Recibidos					
SVR	Solicitudes obtenidas durante reuniones o actividades de acompañamiento Recibidos.					
PQRSR	PQRS Recibidos					
<b>16. FUENTE DE DATOS</b>		<b>17. MEDIOS DE VERIFICACIÓN :</b>		<b>18. META ANUAL</b>		100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción</li> <li>Encuesta de percepción</li> <li>Correos Electrónicos relacionados con el RUNAP</li> <li>Solicitudes obtenidas durante reuniones o actividades de acompañamiento.</li> <li>PQRS</li> <li>Informe de análisis de necesidades semestral</li> </ul>		Informe de análisis de necesidades semestral		<b>19. RESPONSABLE DE CONSOLIDACIÓN Y VALIDACIÓN DE HM</b>		Nombre completo Jairo González
						Cargo Contratista GGIS
						Correo electrónico <a href="mailto:jairogonzalez1058@gmail.com">jairogonzalez1058@gmail.com</a>
<b>20. LÍDER DEL PROCESO</b>		Responsable (Nombre completo) Luis Alberto Cruz Colorado				
		Cargo Coordinador Grupo Gestión e Integración del SINAP				
		Correo electrónico <a href="mailto:luis.cruz@parquesnacionales.gov.co">luis.cruz@parquesnacionales.gov.co</a>				