

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

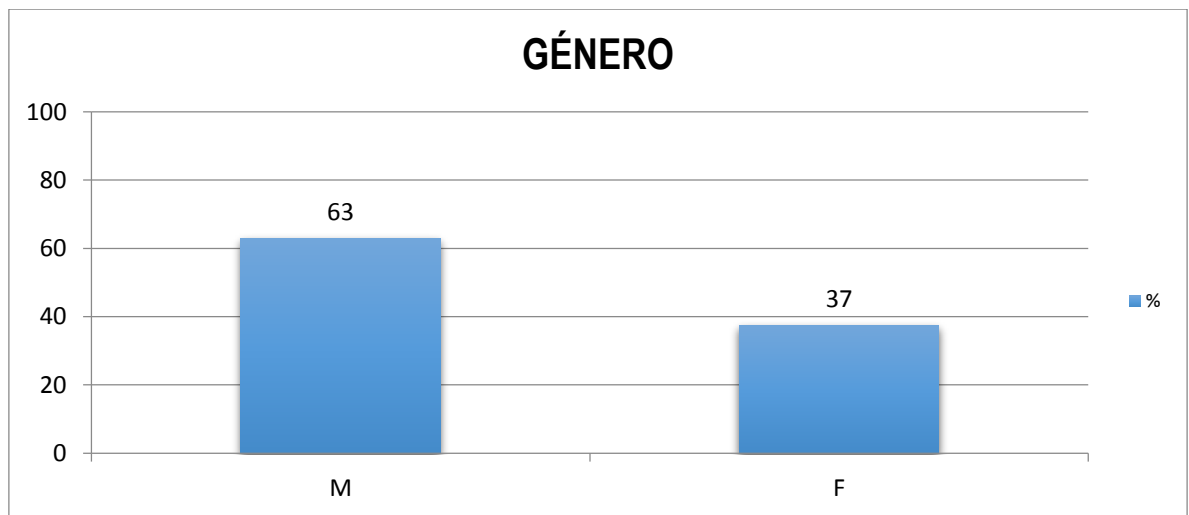
PERIODO ENERO A MARZO 2016

Durante el periodo de estudio se registraron 204 encuestas a nivel nacional, teniendo en cuenta que a la fecha sólo se ha recibido reporte del Nivel central y las direcciones territoriales Amazonía, Orinoquía y Andes Nororientales.

Perfil de usuarios

1. Genero

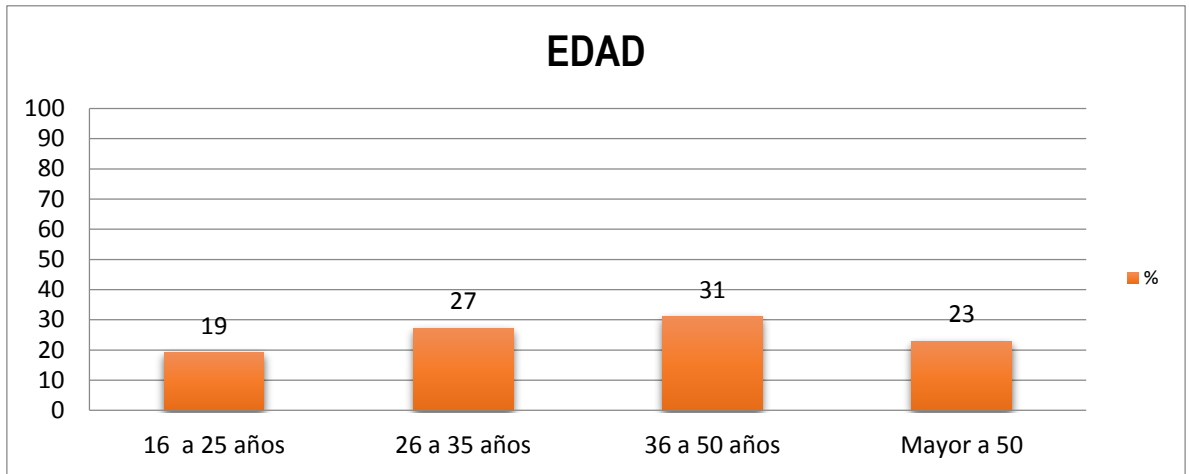
Del total de usuarios encuestados durante el primer trimestre del año 2016, el 63% son de género masculino, mientras que el 37% son de género femenino.



2. Edad

En cuanto a los rangos de edad de los usuarios encuestados, el mayor porcentaje corresponde al rango de 36 a 50 años con el 31%.

Siguen en su orden los rangos de edad de 26 a 35 años con el 27%, mayo de 50 años con el 23% y de 16 a 25 con el 19% .



3. Lugar de procedencia

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados en su mayoría corresponde a Colombia, con el 91% y tan solo el 9% corresponde a extranjeros.

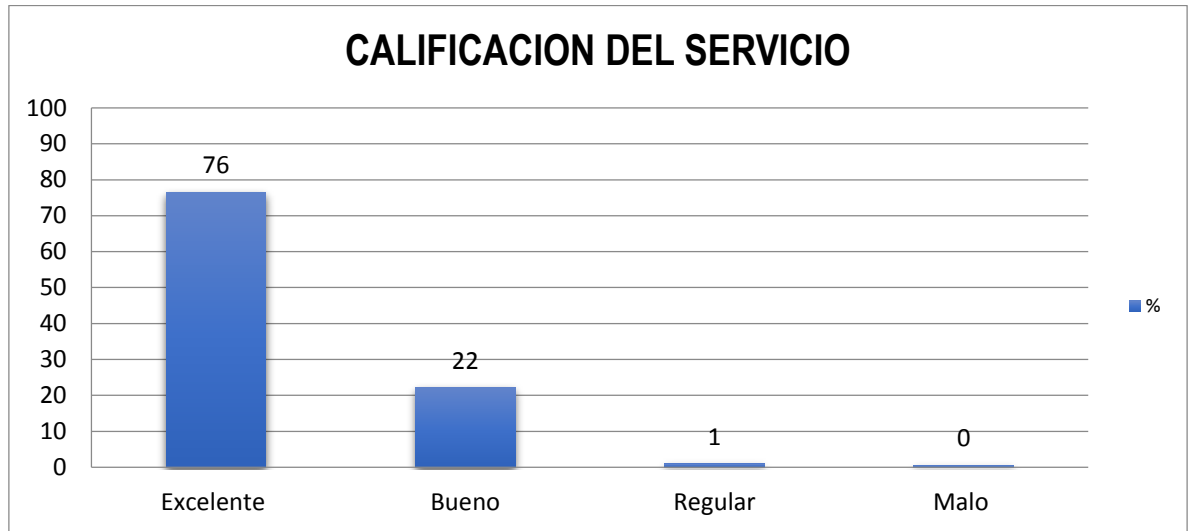
Es importante resaltar que las ciudades de procedencia con mayor incidencia son aquellas cercanas a las áreas protegidas que cuentan con vocación ecoturística y Bogotá en donde se encuentran las oficinas del nivel central de la entidad.



Calificación del servicio

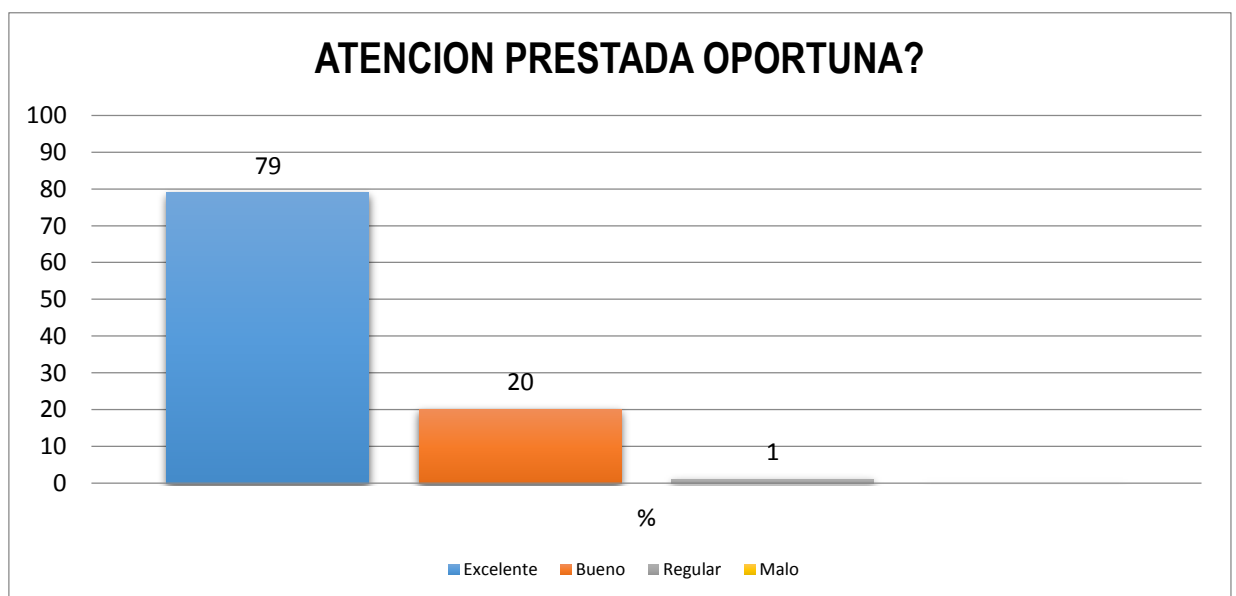
1. ¿cómo califica nuestro servicio?

En cuanto a la calificación del servicio el 76% de los encuestados lo consideró excelente, mientras que el 22% lo consideró bueno. Tan solo el 1% considera que el servicio prestado fue regular y ningún encuestado indicó que el servicio prestado fue malo.



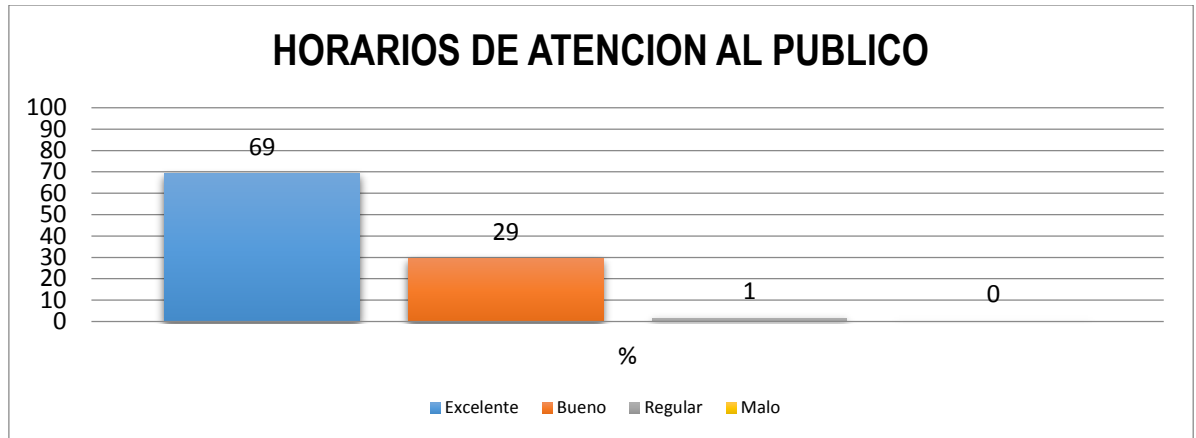
2. ¿la atención que se le prestó fue oportuna?

El 79% de los usuarios encuestados consideró que la atención prestada fue excelente, mientras que el 20% indicó que la atención fue buena. Tan solo el 1% indicó que considera que la atención fue regular, y ningún usuario consideró que la atención fuese mala.



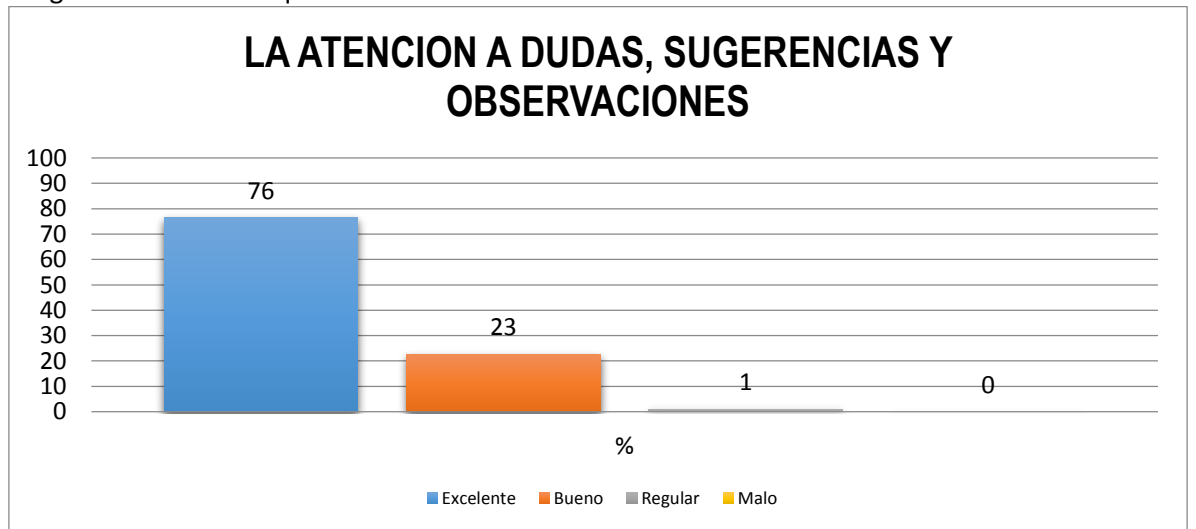
3. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

El 69% de los usuarios encuestados indicó que considera excelente el horario de atención al público, el 29% considera como bueno el horario de atención. Solo el 1% indicó que considera regular el horario de atención.



4. ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades fue amable, inmediata, clara y resuelta?

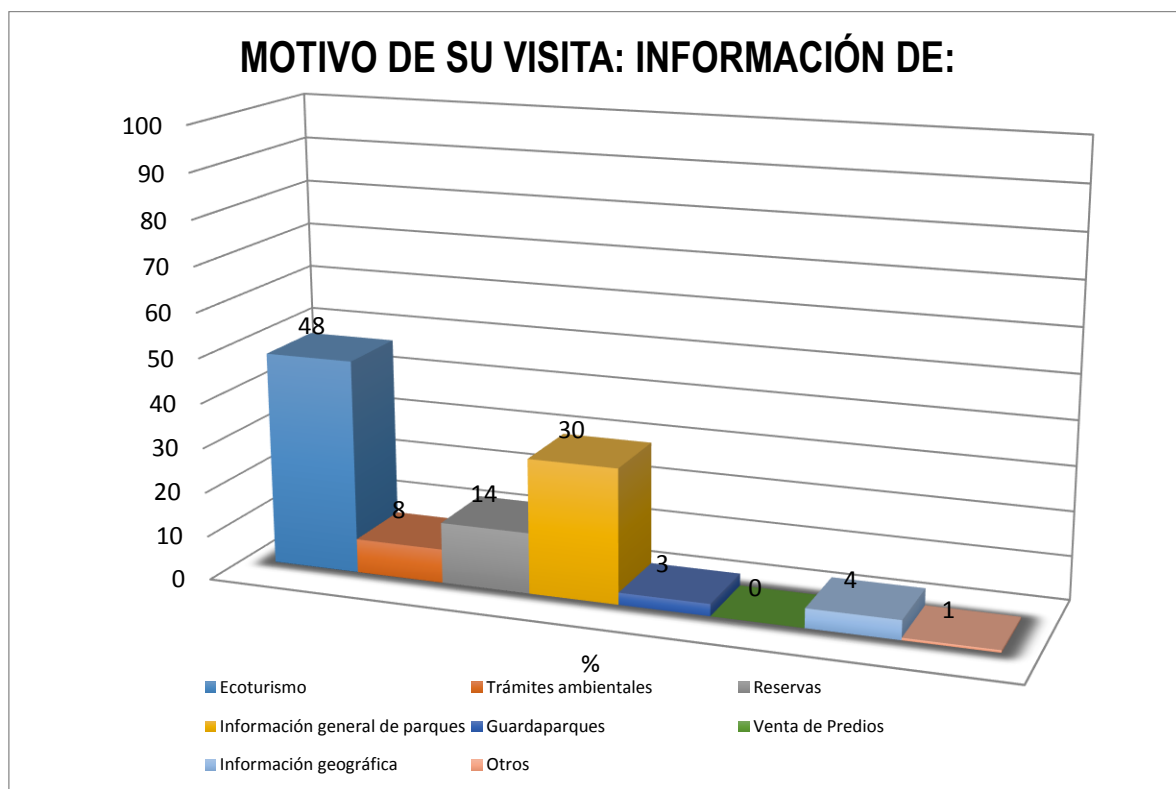
El 76% de los usuarios encuestados calificó la atención a dudas, sugerencias y observaciones como excelente, mientras que el 23% calificó la atención como buena. Tan solo el 1% de los encuestados consideró que la atención a dudas, sugerencias y observaciones fue regular. Ningún usuario indicó que el servicio fuera malo.



Motivo de visita

Es importante resaltar que esta pregunta fue incluida en los formatos de encuesta a partir del 29 de mayo de 2015 mediante el formato AU_FO_14, versión 2 vigente desde 29/05/2016 y en los reportes enviados por las direcciones territoriales Amazonía y Orinoquía no se evidencia respuestas a esta pregunta.

Entre las respuestas registradas el mayor motivo de visita fue ecoturismo con el 48%, seguido por información general de parques con el 30%, reservas con el 14%, trámites ambientales 8%, información geográfica 4% y otros con el 1%



Servicios y actividades que quisiera encontrar en su próxima visita

Es importante resaltar que por ser una pregunta abierta no todos los usuarios encuestados dieron respuesta.

En esta pregunta el 24% de los usuarios encuestados manifestaron que les gustaría que se permitiera el acceso a más áreas dentro de los parques que han visitado con el fin de poder tener una mayor interacción con el ecosistema.

El 16 % de los encuestados indican que les gustaría que se ofrecieran servicios de recorridos ecoturísticos, y en igual porcentaje los encuestados solicitan que se entregue material impreso sobre las áreas protegidas y la entidad.

El 8% de los usuarios encuestados que respondieron esta pregunta indicaron que desean contar con charlas de educación ambiental y de las áreas protegidas, en igual porcentaje (8%) los usuarios manifiestan que les gustaría encontrar videos informativos, servicios sanitarios y mejor infraestructura para el turismo

En menor proporcion los usuarios indicaron que desean encontrar servicios de alimentación (4%), servicios de transporte (4%) y la posibilidad de crear alianzas institucionales (1%)

