

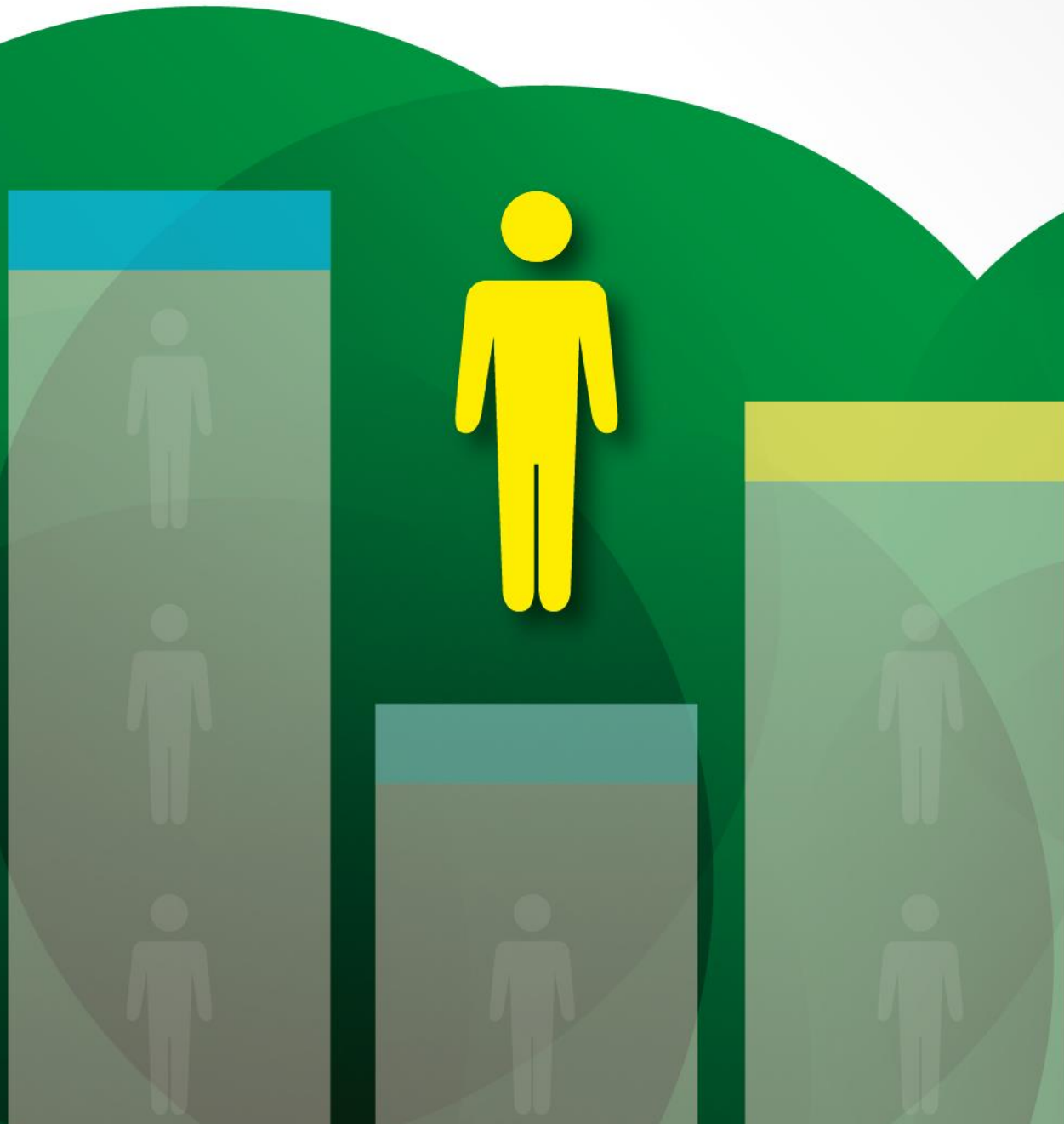


ANÁLISIS

encuestas de satisfacción

atención al ciudadano

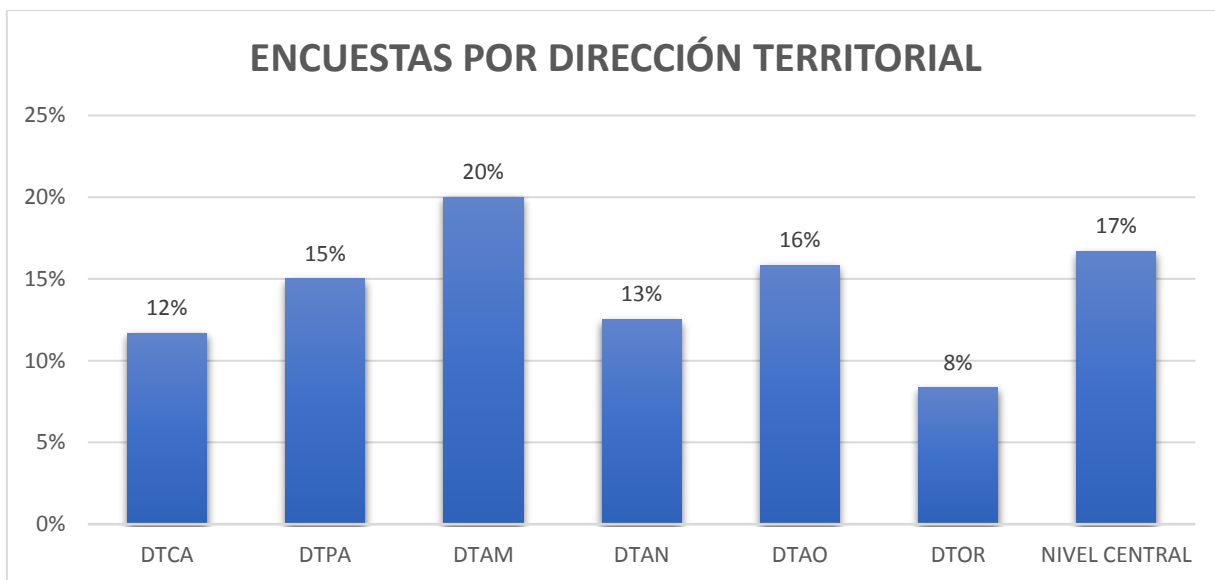
Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Procesos Corporativos



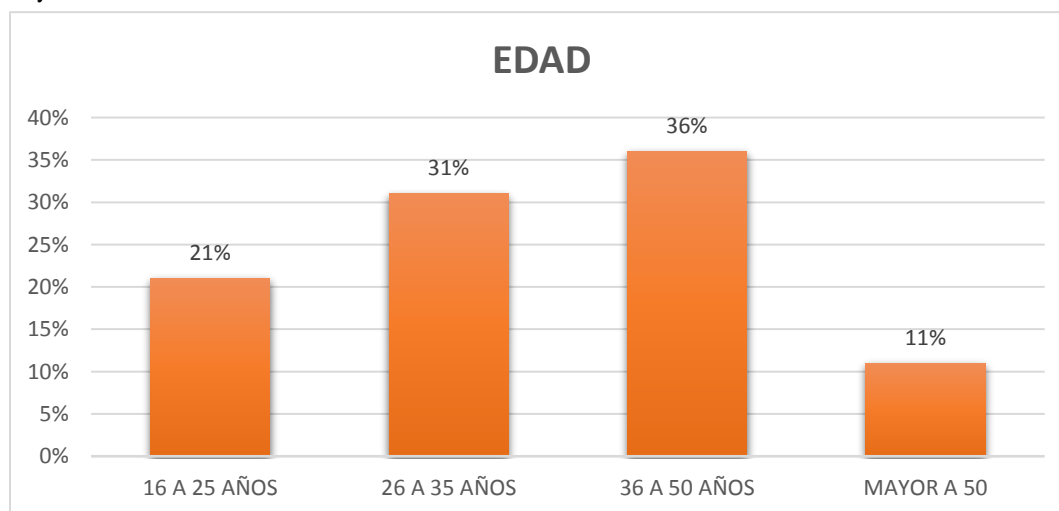
ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2018

Durante el periodo de estudio se registraron 120 encuestas a nivel nacional, las cuales se dividen por Dirección Territorial de la siguiente forma:

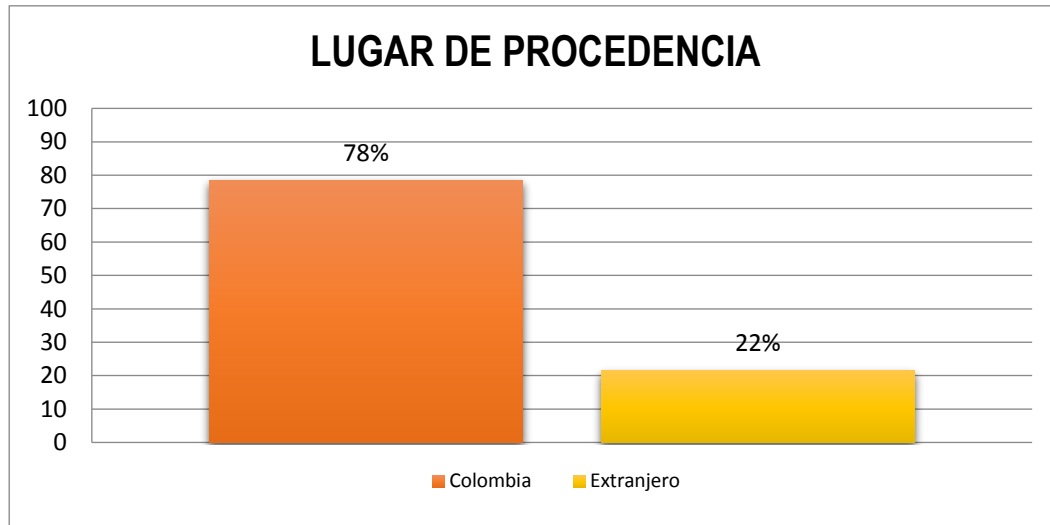
**Perfil de usuarios****1. Edad**

Durante este periodo se observó que la mayor parte de la población visitante, se encuentra en el rango de 36 a 50 años con el 36%, seguido por 26 a 35 años con 31%. En último lugar se encuentran los mayores de 50 años con 11%.



Lugar de procedencia

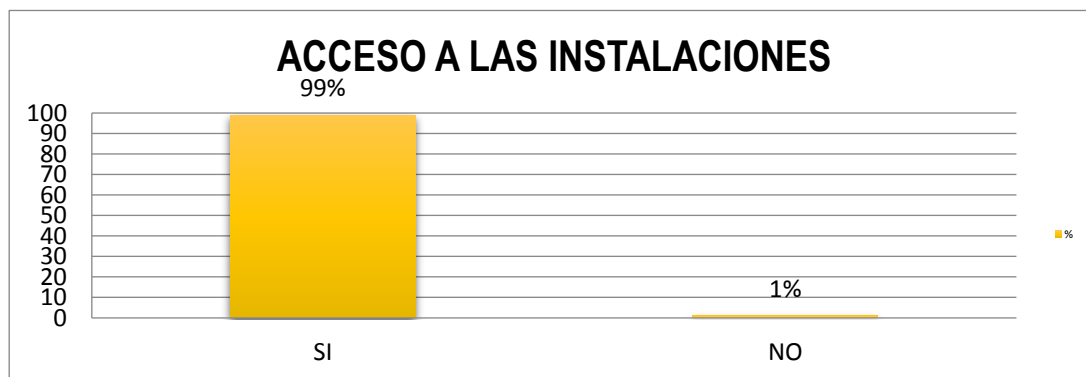
El lugar de procedencia de los usuarios encuestados en su mayoría corresponde a Colombia, con el 78% y el 22% restante corresponde a extranjeros. El número de extranjeros aumento en consideracion al primer semestre del año y a los porcentajes obtenidos en la vigencia anterior.



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

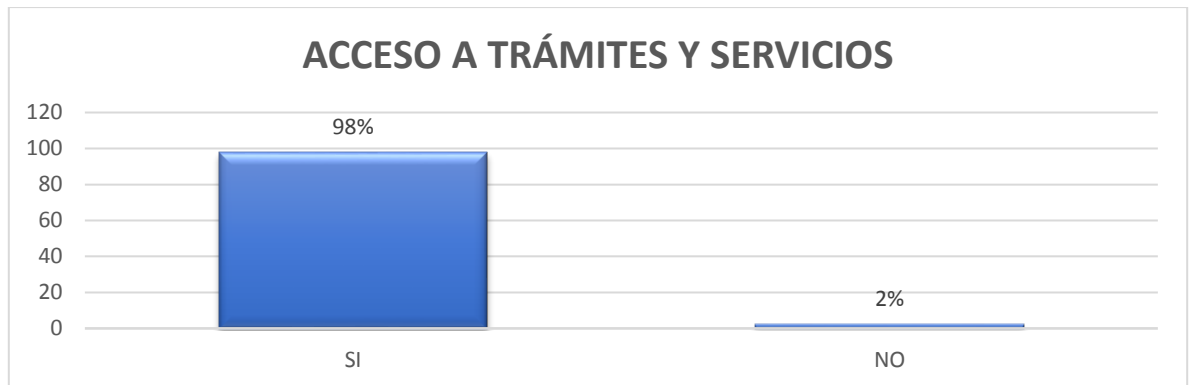
Calificación del servicio**2. Acceso a las instalaciones del punto de atención**

Conforme a lo registrado por los ciudadanos encuestados, el 99% considera fácil el acceso a las instalaciones de las oficinas de Parques Nacionales. Un 1% considera que el acceso no fue fácil a estas.



3. Acceso a trámites y servicios de la entidad

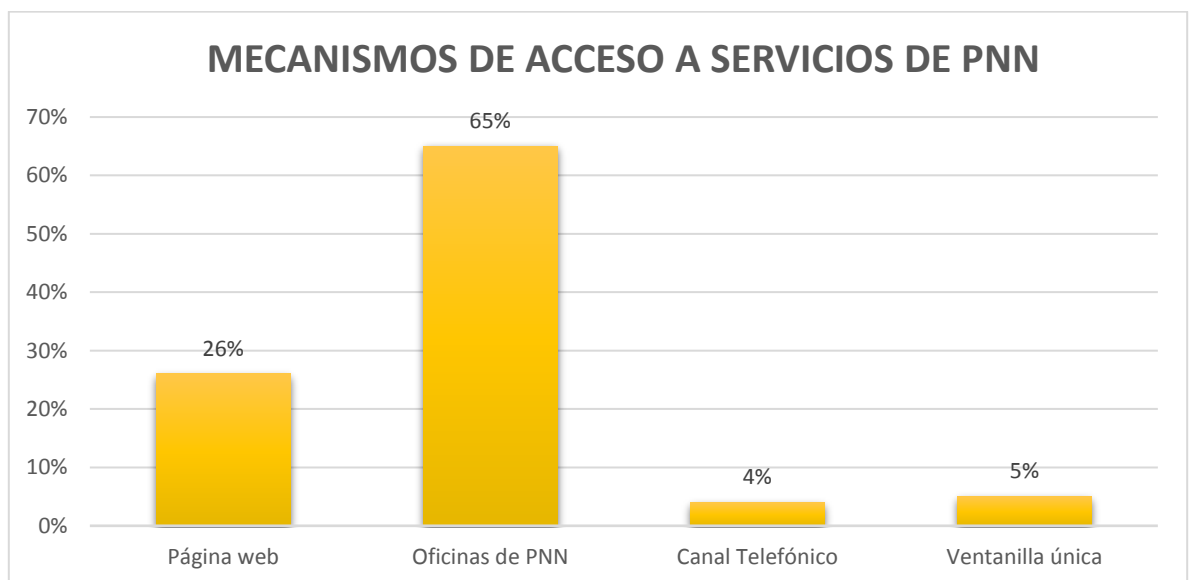
El 98% de la población considera fácil el acceso a la oferta institucional de trámites y servicios, mientras el 2% considera que el acceso a los mismos no es tan sencillo y genera confusión.



4. Mecanismos que facilitan el acceso a los servicios que ofrece la entidad

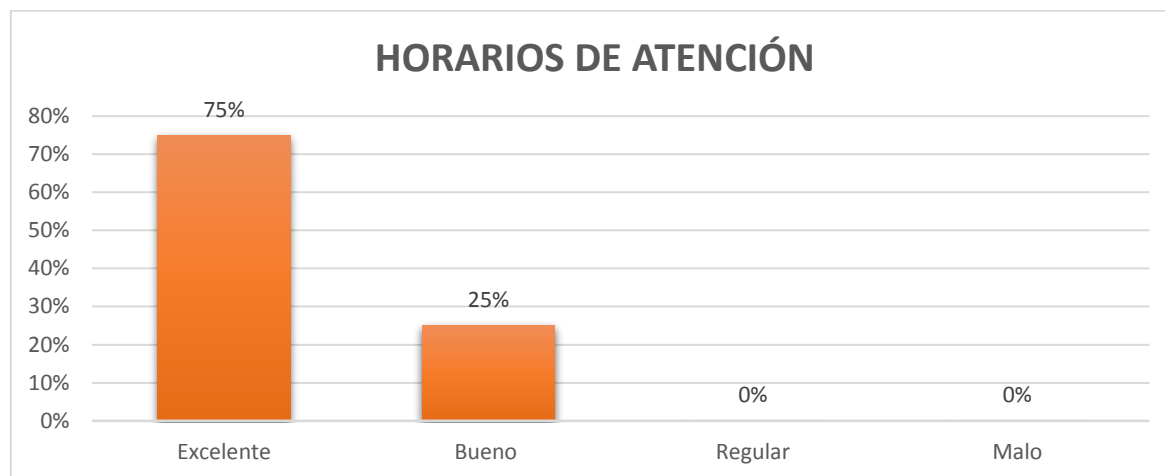
Frente a los canales de atención que ofrece Parques Nacionales, para atender los diversos requerimientos de los usuarios, el más utilizado por la ciudadanía es el canal presencial, es decir, las oficinas de PNN, con un 65%. Seguido por la página web con un 26% y el canal telefónico con un 4%.

El acceso a través de la Ventanilla Única, aumento a un 5%, en razón a que esta entró en funcionamiento en el mes de diciembre, y como se evidencia en la gráfica, ya registra un mayor porcentaje de acceso, en comparación con el canal telefónico.



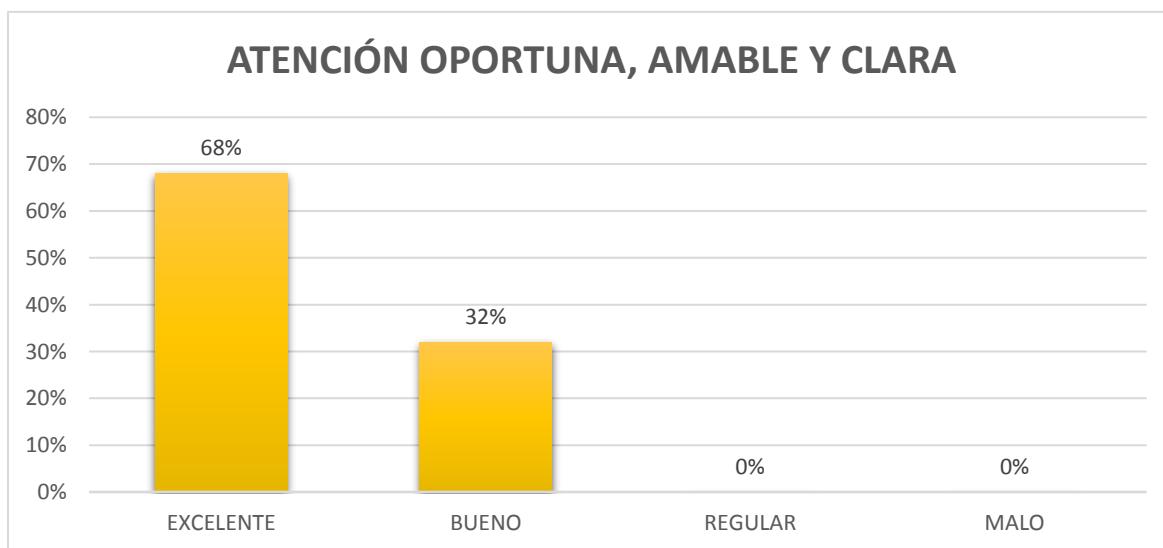
5. ¿Cómo califica nuestros horarios de atención?

El 75% de los usuarios encuestados indicó que considera excelentes los horarios de atención al público, mientras que el 25% los califica como bueno. Ningún usuario considera que los horarios de atención sean regulares o malos. El porcentaje de calificación como excelente mejoró en un 7% en comparación con el trimestre anterior.



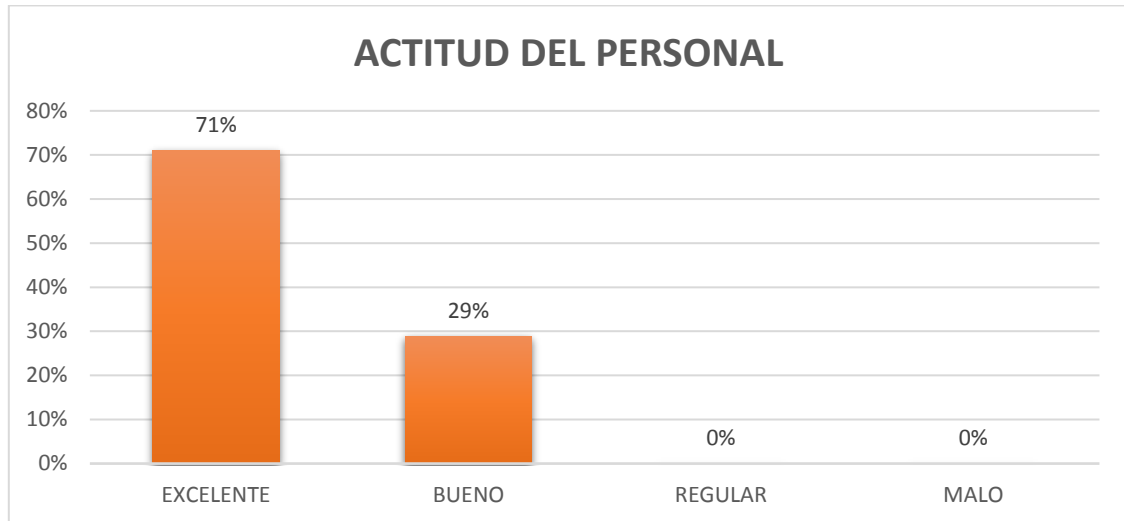
6. ¿La atención a sus dudas fue amable, oportuna y clara?

Respecto de la atención brindada por el personal de la entidad, el 65% considera que esta fue excelente, mientras el 35% la considera buena. Ningún usuario considero que esta sea regular o mala.



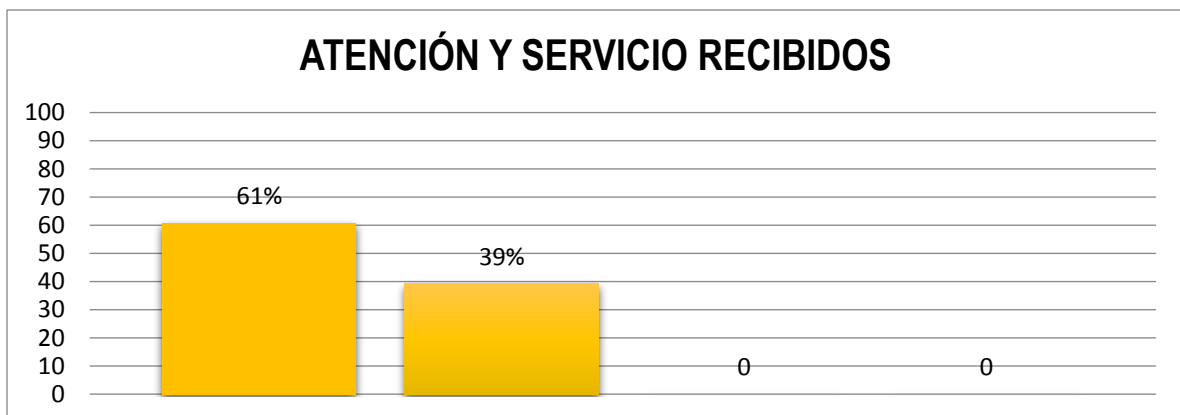
7. ¿Cómo califica la actitud del personal?

El 71% considera excelente la actitud del personal que lo atendió durante su visita a la entidad, seguido por un 26% que la califica como buena. Ningun usuario la considera mala o regular. La percepción como excelente, mejoró en un 9%.



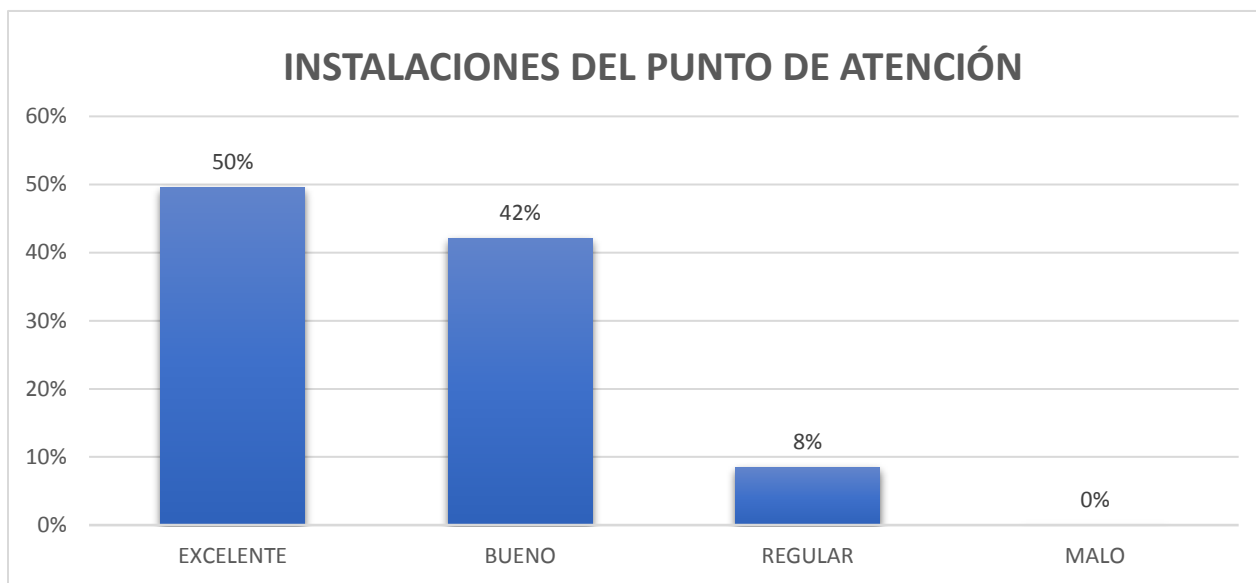
8. ¿Cómo califica la atención y servicio recibidos?

En cuanto a la calificación de la atención recibida, el 61% de los encuestados la consideró excelente, mientras que el 39% la consideró buena. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.



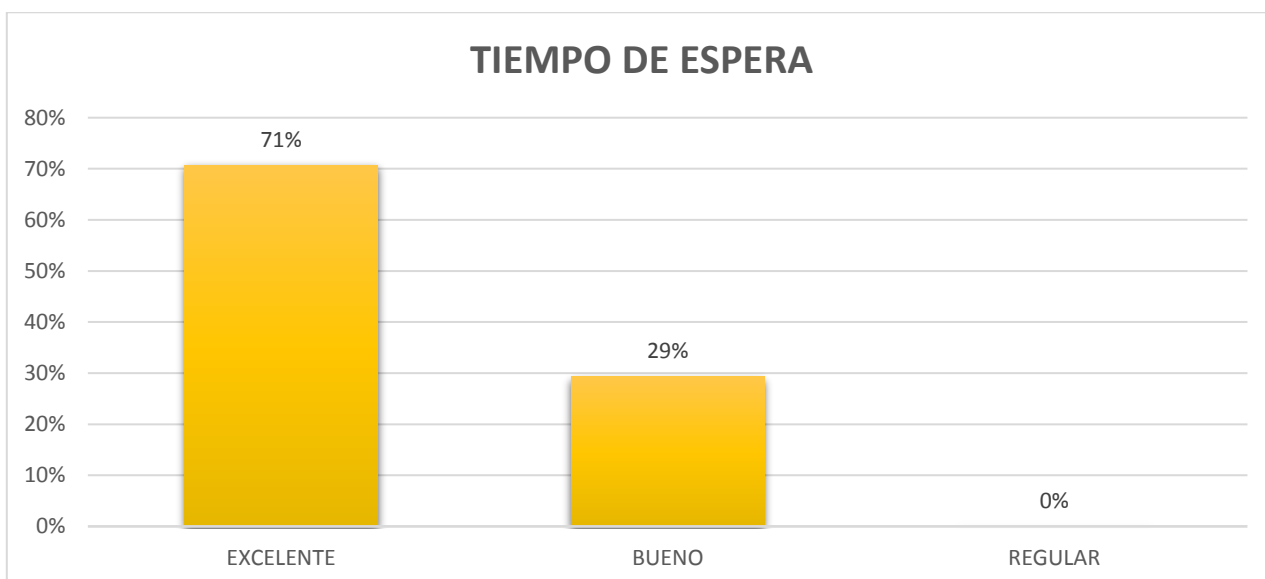
9. ¿Cómo califica las instalaciones del punto de atención?

El 50% de los usuarios encuestados consideró que las instalaciones donde fue atendido son excelentes, mientras que el 42% clasificó las mismas como buenas. El 8% de los usuarios las consideró regulares. Ningun usuario las consideró malas.



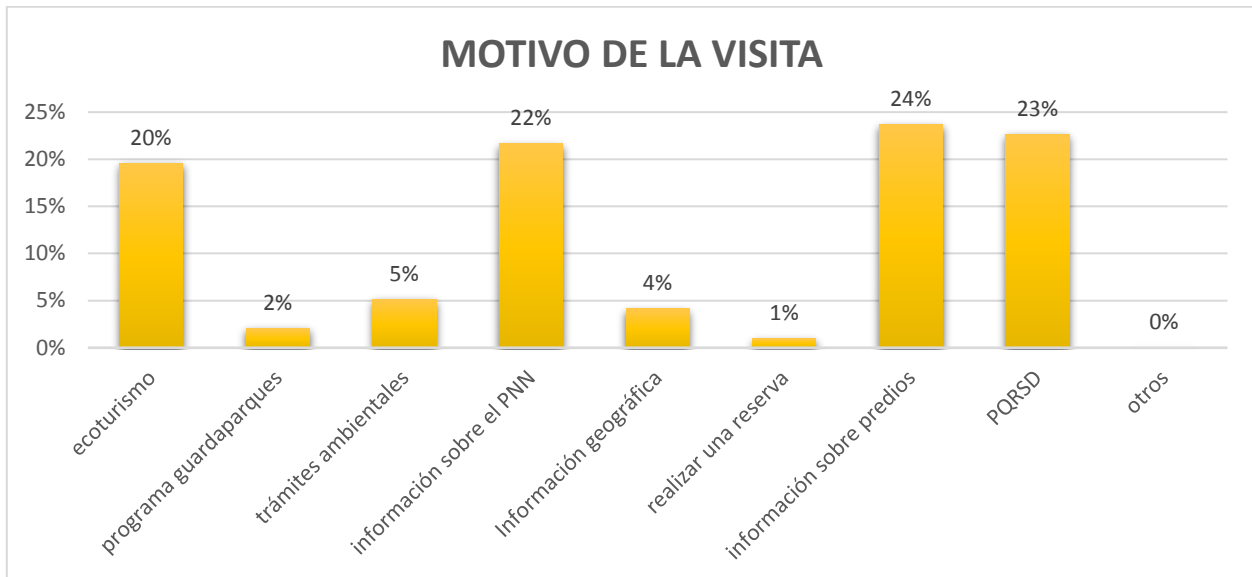
10. ¿Cómo califica el tiempo de espera?

El 71% de los usuarios encuestados calificó el tiempo de espera como excelente, mientras que el 29% calificó el mismo como bueno. Ninguno de los usuarios encuestados consideró que el tiempo de espera fuera regular o malo. La percepción de un tiempo de espera excelente mejoró en un 15 %.



11. Motivo de visita

Entre las respuestas registradas el mayor motivo de visita fue Información sobre predios con el 24%, PQRSD con un 23%, Información sobre PNN con el 22% y ecoturismo con el 20%.



12. 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, los usuarios encuestados manifestaron que les gustaría encontrar:

- ✓ Material impreso y/o didáctico sobre las áreas Protegidas, tales como folletos o mapas. (Este es el tipo de material que mas solicitan los usuarios).
- ✓ Información de actividades de ecoturismo.
- ✓ Información sobre el tipo fauna y flora.
- ✓ libros y mapas.

Observaciones realizadas por los usuarios:

- ✓ *Todo está excelente.*
- ✓ *inconforme con el aumento del impuesto al ingreso de PNN sierra de la macarena, no se socializo oficialmente y a traves de un mensaje de whatsapp me entere Desde mi perspectiva considero que los servicios ofrecidos han suplido mis necesidades.*
- ✓ *Quisieramos camapañas relacionadas con siembra de árboles*

CONCLUSIONES

- El número de visitantes extranjeros que se registran en las encuestas aumentó, ya que a partir del III trimestre, se implementaron las encuestas de satisfacción de Sedes Administrativas en idioma inglés.
- El canal de atención de Ventanilla Única aumento su porcentaje, registrando un total de 5%, debido a que el mismo se encuentra habilitado desde el mes de diciembre.
- Las instalaciones de los puntos de atención, fueron calificadas en un 9% como regulares, en atención a que los usuarios, desean encontrar mayor material visual, como mapas y postales en los mismos.
- Si bien la solicitud que más realizan los ciudadanos es que se disponga de mayor material impreso como folletos, imágenes o mapas, esto no se realiza, en atención a la Directiva Presidencial N° 04 del 03 de abril de 2012, sobre la política de “Cero papel”.

OPORTUNIDADES DE MEJORA 2018

- Fortalecer el servicio de Ventanilla Única, mediante la integración de un mayor número de trámites y servicios que ofrece Parques.
- Capacitaciones que permitan fortalecer todos los aspectos asociados al servicio al ciudadano.
- Mejora la atención a población discapacitada.