

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

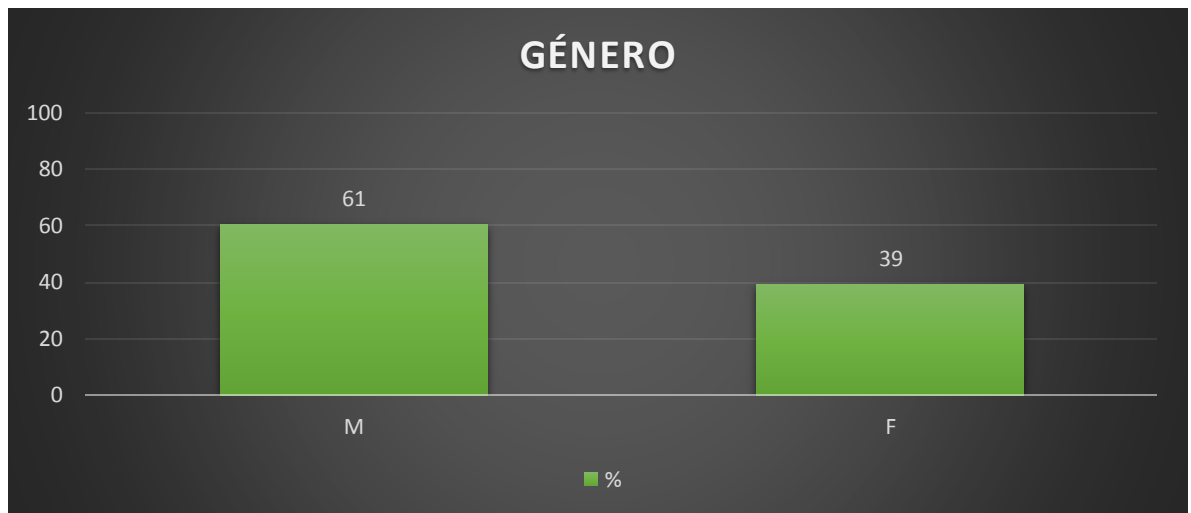
PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE 2016

Durante el periodo de estudio se registraron 127 encuestas a nivel nacional, teniendo en cuenta que en la dirección territorial Caribe no se realizó ninguna encuesta de satisfacción.

Perfil de usuarios

1. Género

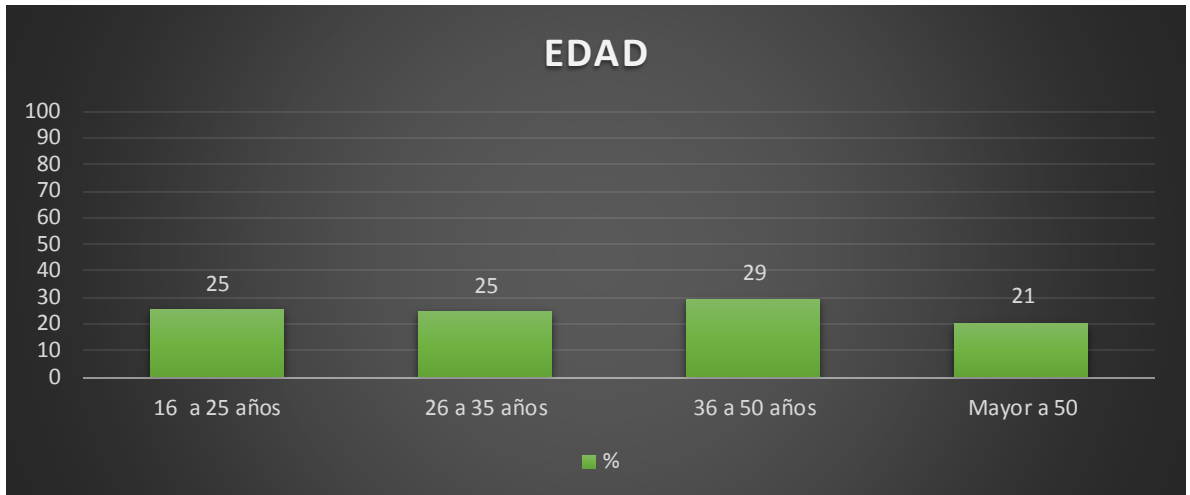
Del total de usuarios encuestados durante el primer cuarto trimestre del año 2016, el 61% son de género masculino, mientras que el 39% son de género femenino.



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 29%.

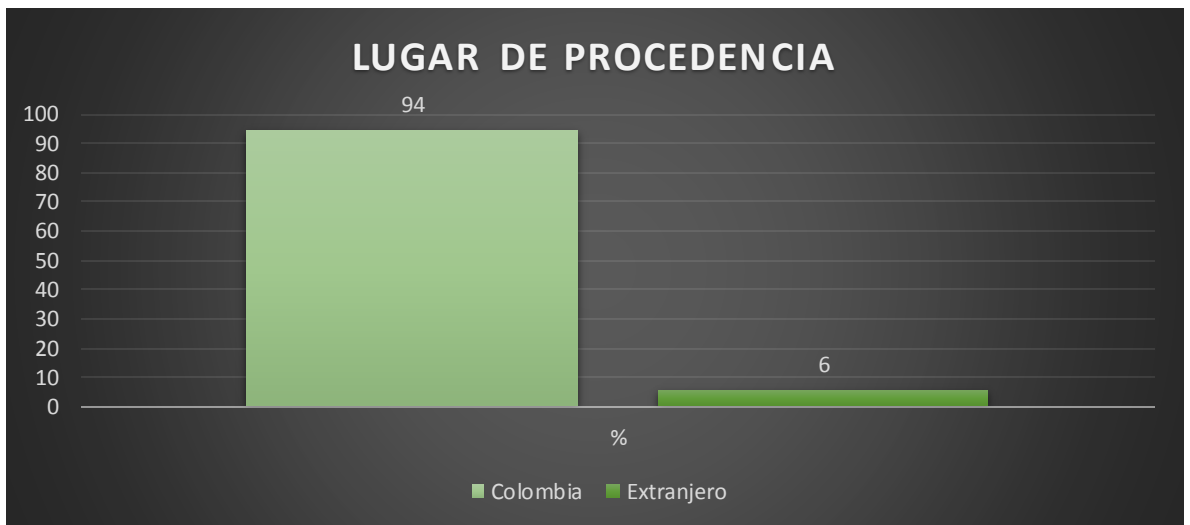
Siguen en su orden los rangos de edad de 26 a 35 años con el 25%, de 16 a 25 con el 25% y mayor de 50 años con el 21%



3. Lugar de procedencia

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados en su mayoría corresponde a Colombia, con el 94% y tan solo el 6% corresponde a extranjeros.

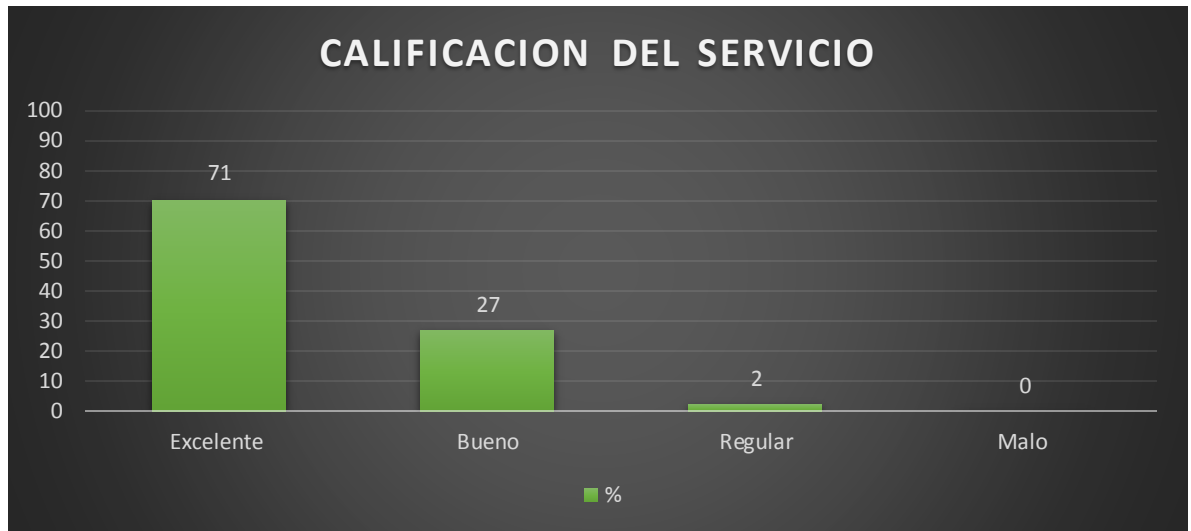
Es importante resaltar que las ciudades de procedencia con mayor incidencia son aquellas cercanas a las áreas protegidas que cuentan con vocación ecoturística y Bogotá en donde se encuentran las oficinas del nivel central de la entidad.



Calificación del servicio

1. ¿Cómo califica nuestro servicio?

En cuanto a la calificación del servicio el 71% de los encuestados lo consideró excelente, mientras que el 27% lo consideró bueno. Tan solo el 2% 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 74% de los usuarios encuestados consideró que la atención prestada fue excelente, mientras que el 23% indicó que la atención fue buena. Así mismo se registró un 3% de los encuestados que consideran que la atención prestada fue regular y ningún usuario calificó la atención como mala.



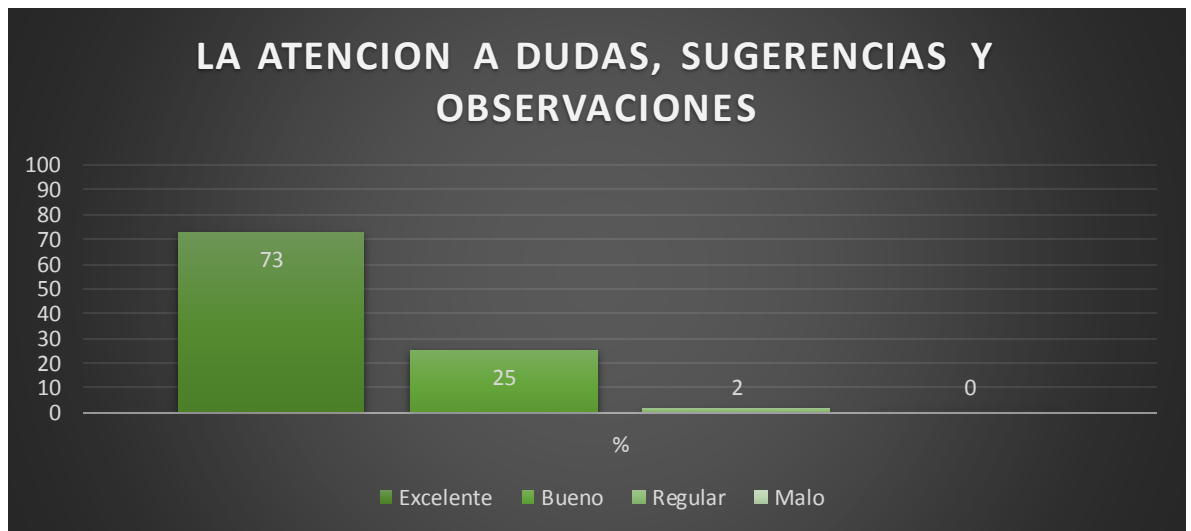
3. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

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 2% 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 73% de los usuarios encuestados calificó la atención a dudas, sugerencias y observaciones como excelente, mientras que el 25% calificó la atención como buena. Tan solo el 2% 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 el reporte enviado por las direcciones territoriales Amazonía, Andes Occidentales y Andes Nororientales Orinoquía no se evidencia respuestas a esta pregunta.

Entre las respuestas registradas el mayor motivo de visita fue otros con el 35%, desafortunadamente los usuarios que marcaron esta opción no indicaron de ninguna forma cual había sido el servicio que buscaron ante la entidad, el segundo motivo con mayor número de usuarios fue reservas con el 18%, siguen en su orden ecoturismo 17%, información general de parques 14%, venta de predios 9%, guardaparques 5%, trámites ambientales 3%. En el periodo de tiempo analizado ninguno de los usuarios encuestados tuvo como motivo de visita información geográfica.



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 41% de los usuarios encuestados manifestaron que les gustaría encontrar recorridos ecoturísticos y servicio de guía para recorrer los parques.

El 12% de los usuarios que respondieron esta pregunta manifestaron que desean contar con servicios de internet al interior de las áreas protegidas, en igual proporción (12%) los usuarios indicaron que les gustaría encontrar tienda de parques y/o mayor oferta de productos en lastiendas existentes.

En menor proporción los usuarios indicaron que desean que se permita el acceso a más áreas dentro de los parques que han visitado con el fin de poder tener una mayor interacción con el ecosistema (6%), material impreso y didáctico sobre las áreas protegidas (6%), mayor y mejor información general (6%), centro de documentación (6%), información relativa a cambio climático (6%) y posibilidad de hacer prácticas profesionales en Parques nacionales naturales (6%)

