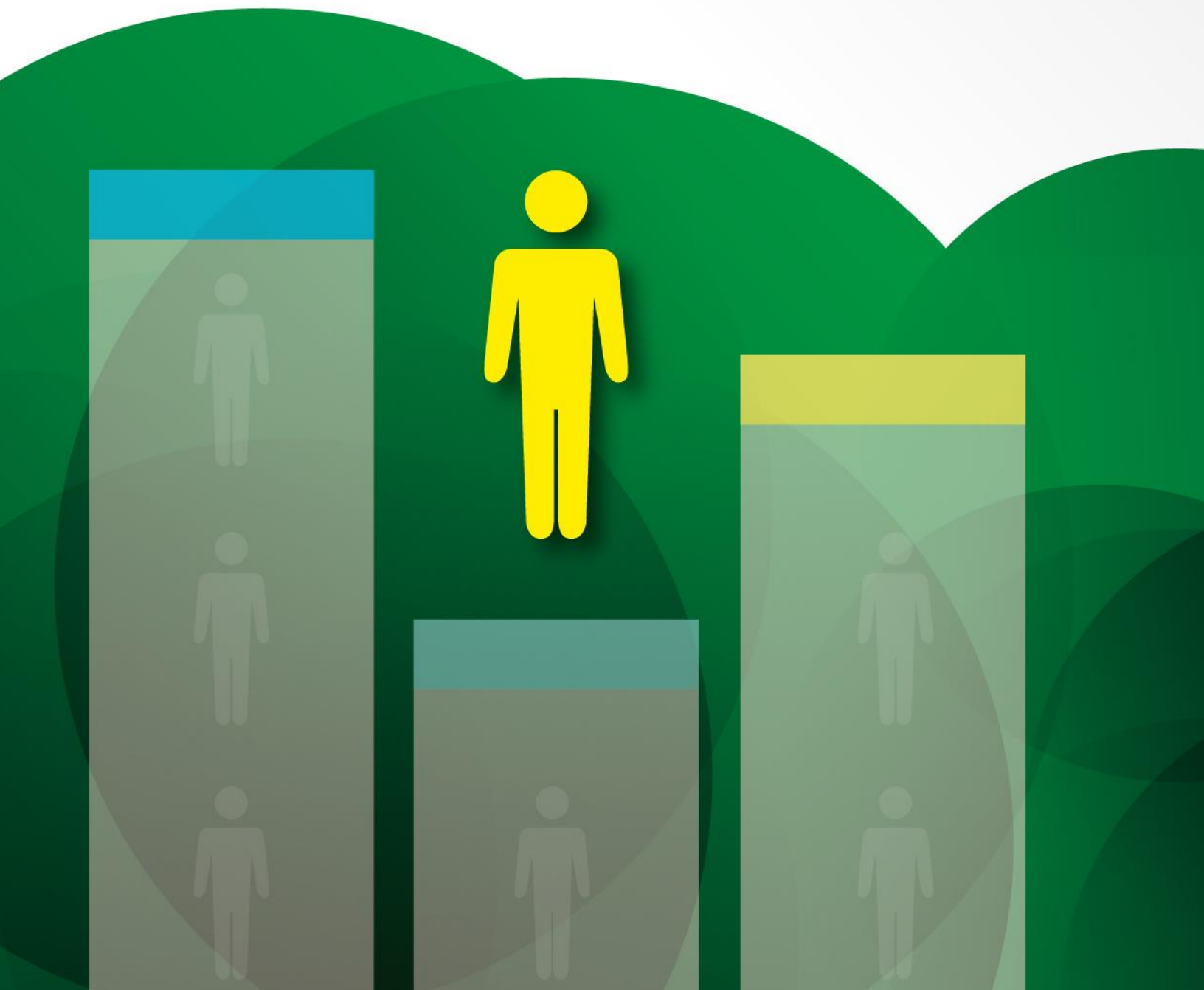




# ANÁLISIS

## encuestas de satisfacción atención al ciudadano

Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Procesos Corporativos



## ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PERIODO ENERO A JUNIO 2018

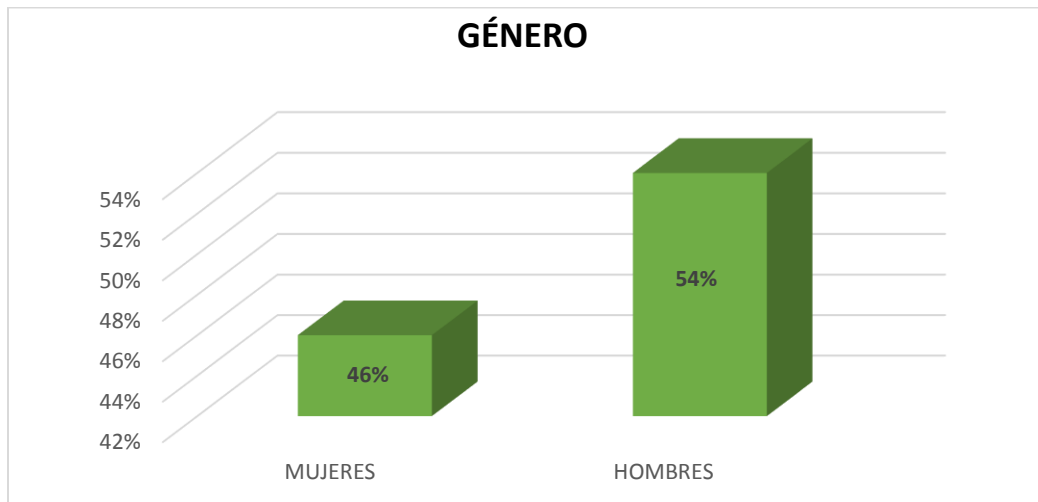
### GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS – SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante el periodo de estudio se registraron 553 encuestas a nivel nacional, para este periodo en todas las direcciones territoriales y nivel central se reportaron encuestas realizadas a los visitantes.

#### Perfil de usuarios

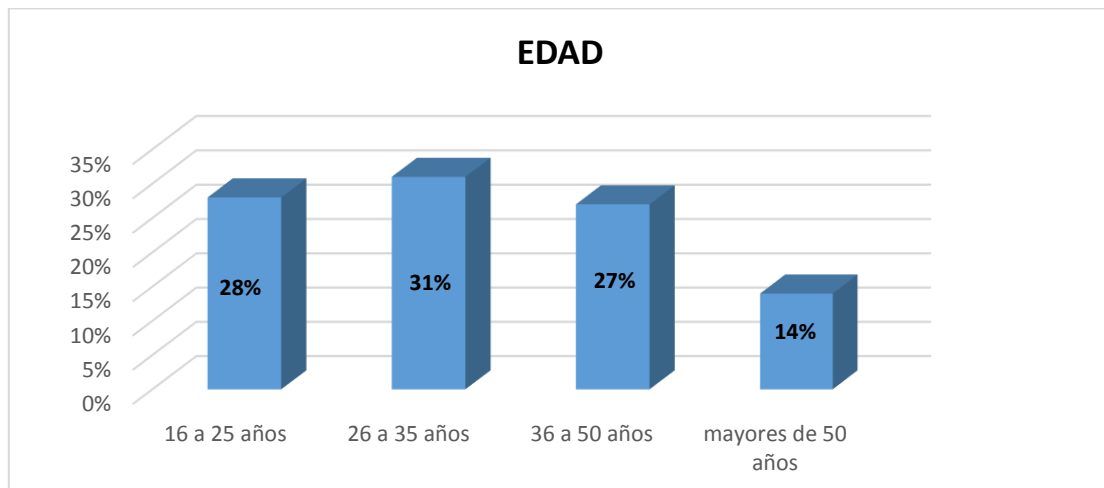
##### 1. Género:

Del total de usuarios encuestados durante el primer semestre del año 2018, el 54% son de género masculino, mientras que el 46% son de género femenino.



##### 2. Edad:

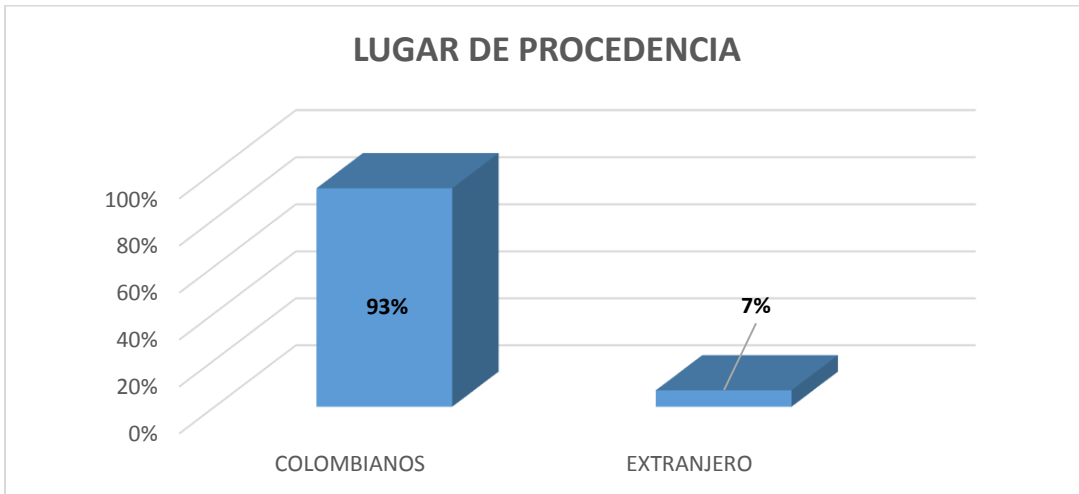
En cuanto al rango de edad de los usuarios encuestados, el mayor porcentaje de usuarios se ubica en el rango de 26 a 35 años, 16 a 25 con el 28%, seguido por 36 a 50 años con el 27%, y en último lugar, mayores de 50 años con el 14%.



### 3. Lugar de procedencia

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados en su mayoría corresponde a Colombia, con el 93% y el 7% restante corresponde a extranjeros.

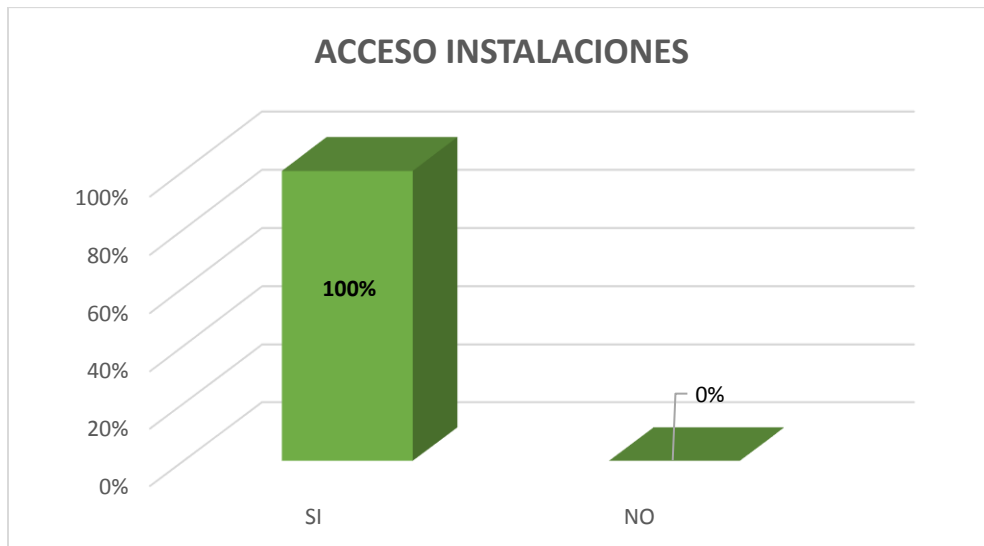
Es importante resaltar que las ciudades de procedencia con mayor incidencia son aquellas en las que se encuentran sedes administrativas, especialmente, ciudades cercanas a las áreas protegidas que cuentan con vocación ecoturística.

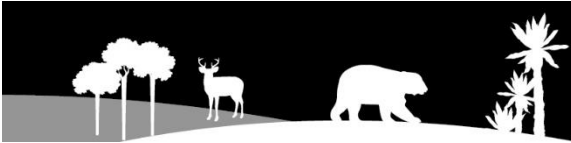


### Calificación del servicio

### 1. ¿Considera que fue fácil acceder a las instalaciones del punto de atención?

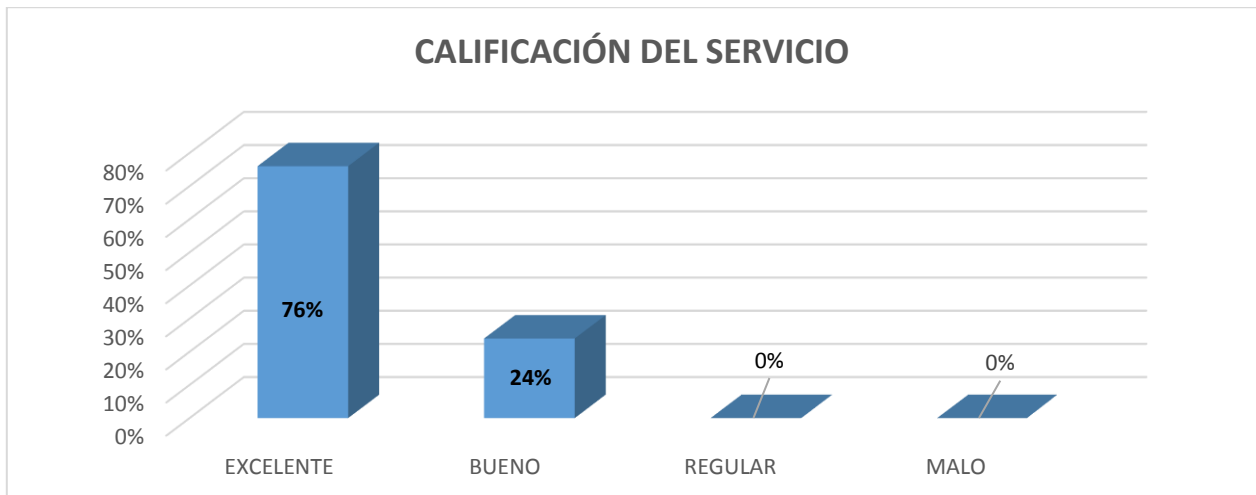
El 100% de las personas encuestadas consideran que es fácil acceder a las instalaciones que visitaron.





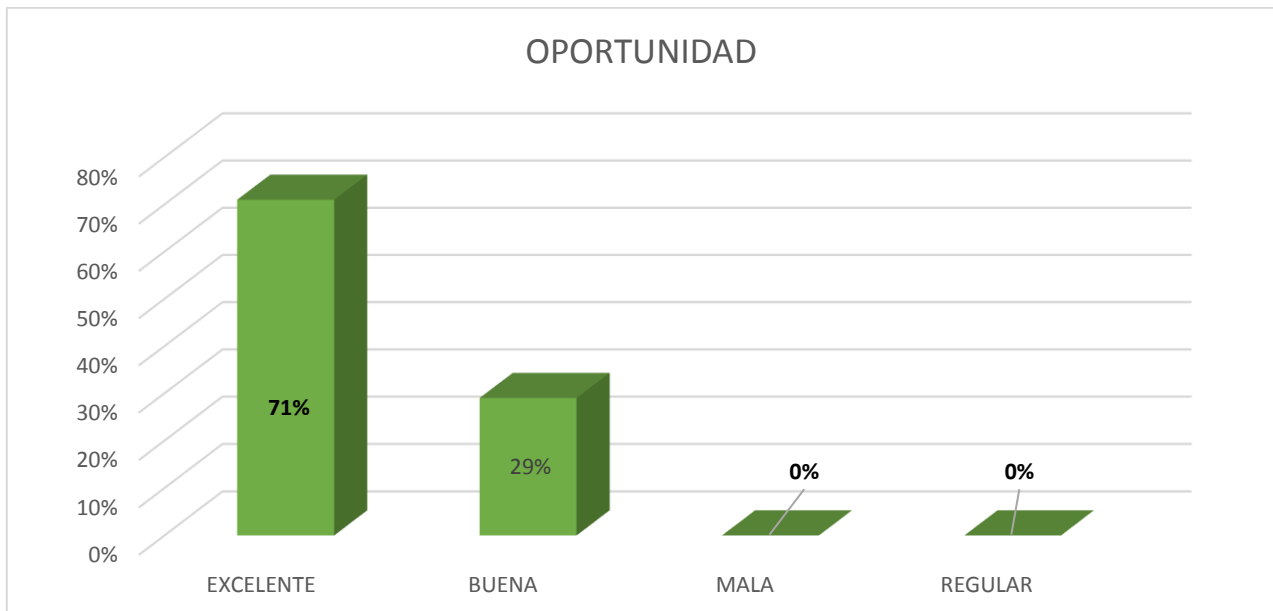
## 2. ¿Cómo califica nuestra atención?

En cuanto a la calificación de la atención recibida, el 76% de los encuestados lo consideró excelente, mientras que el 24% lo consideró bueno. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.



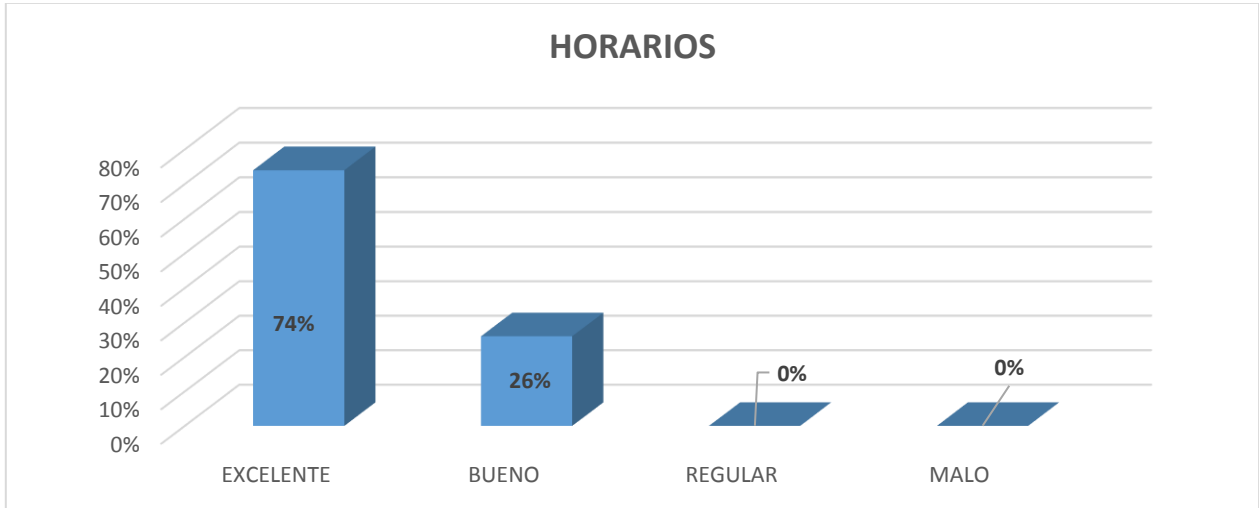
## 3. ¿La atención que se le prestó fue oportuna?

El 71% de los usuarios encuestados consideró que la oportunidad en la atención prestada fue excelente, mientras que el 24% indicó la oportunidad como buena. Ningún usuario consideró que la atención fuese regular o mala.



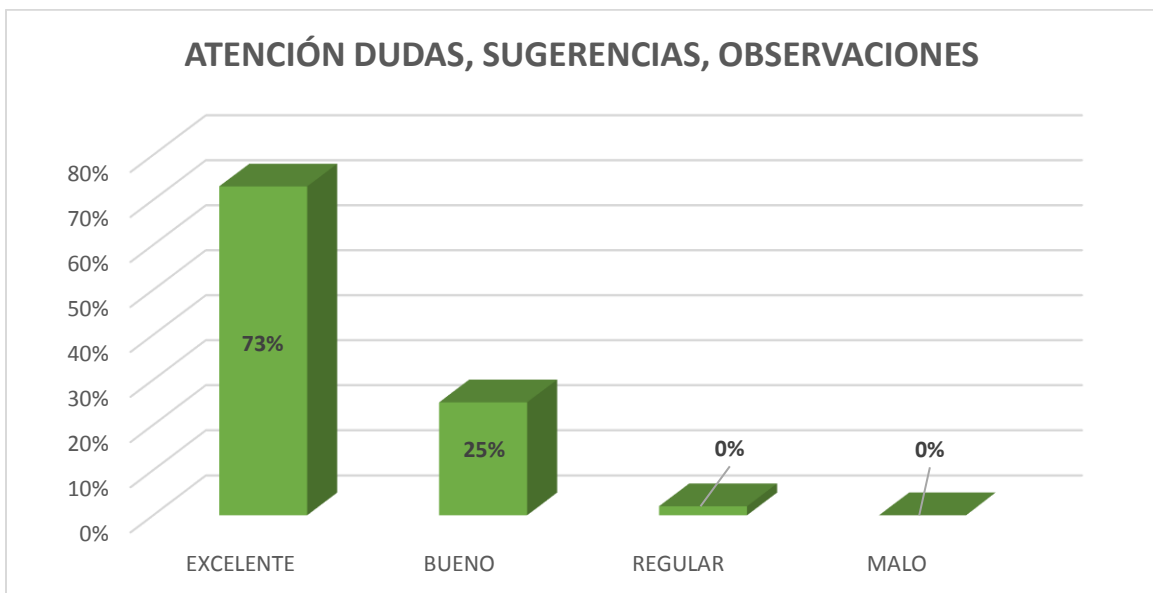
**4. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?**

El 74% de los usuarios encuestados indicó que considera excelente el horario de atención al público, el 26% lo califica como bueno. Ningún usuario encuestado consideró regular o malo el horario de atención.



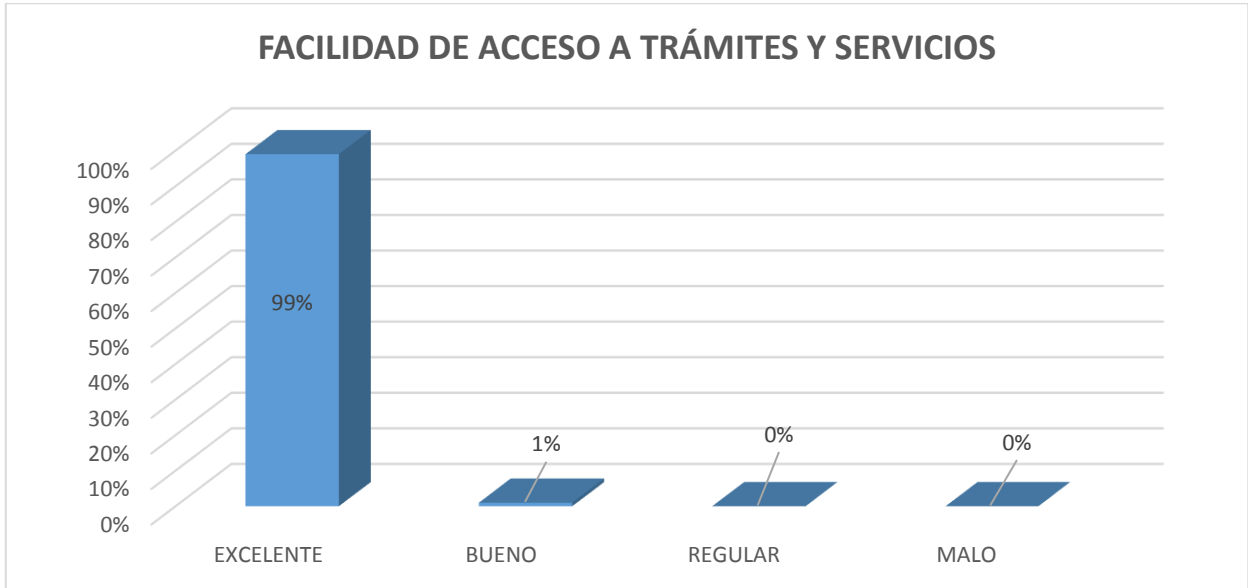
**5. ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades fue amable, inmediata, clara y resuelta?**

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. Ninguno de los usuarios encuestados consideró que la atención a dudas, sugerencias y observaciones fuese regular o mala.



**6. ¿Considera que puede acceder fácilmente a los trámites y servicios que ofrece la entidad?**

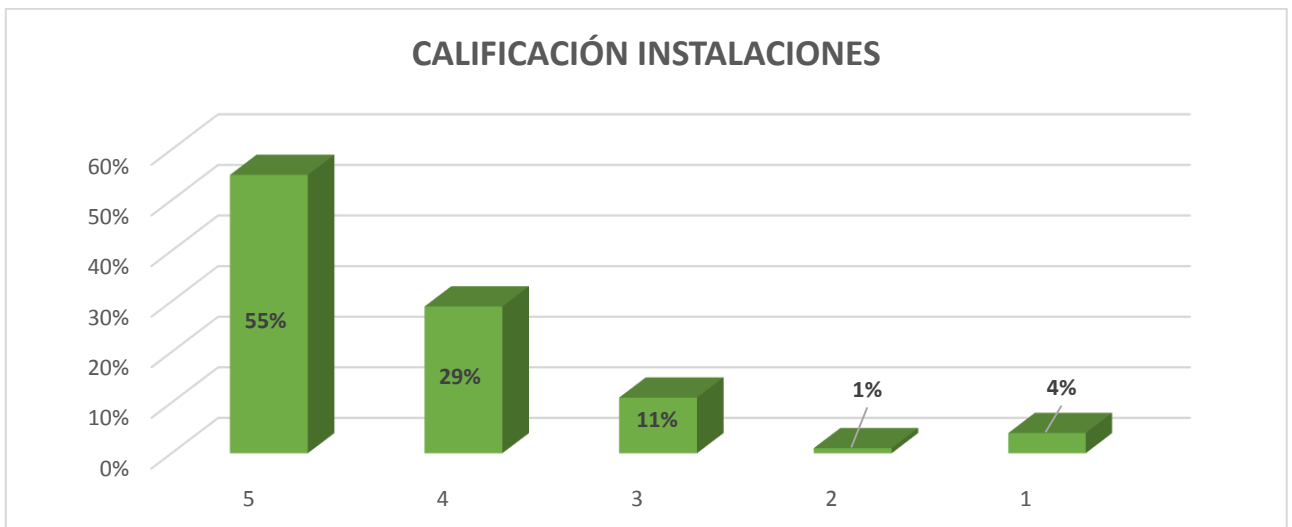
El 99% de los usuarios encuestados considera que es fácil acceder a los trámites y servicios de la entidad y tan solo el 1% considera que no es fácil acceder a los trámites de Parques Nacionales Naturales de Colombia.



**7. ¿Cómo califica las instalaciones del punto de atención?**

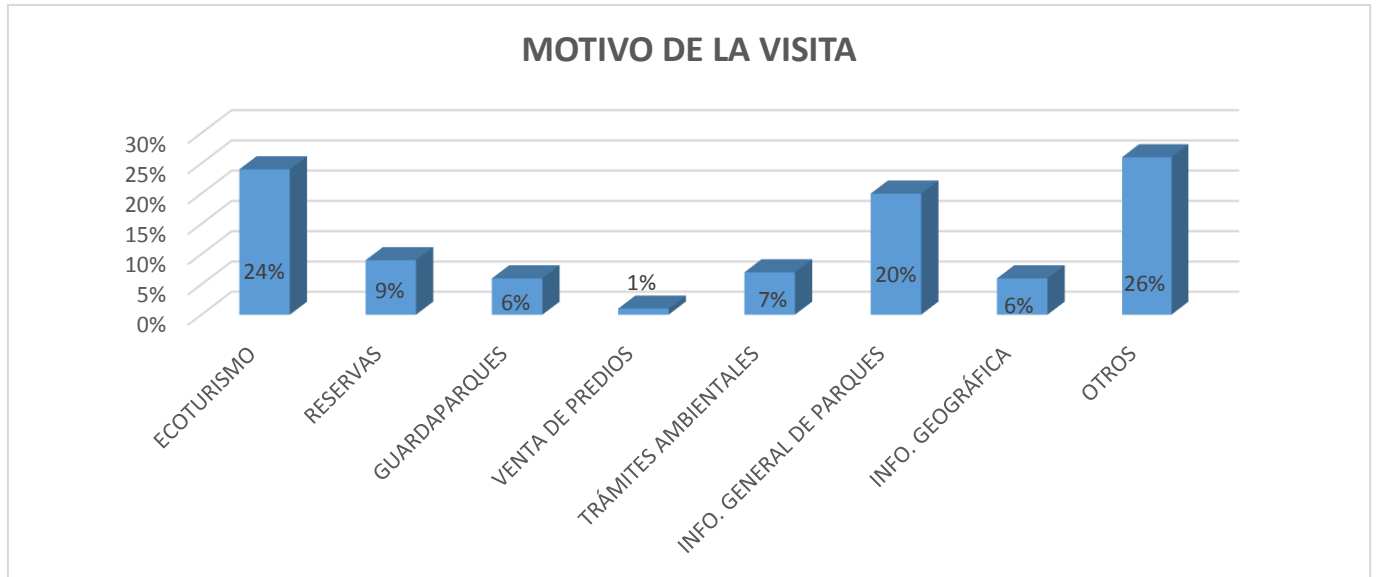
Esta pregunta propone una escala de calificación de 1 a 5, siendo 5 el puntaje más alto.

El 55% de los usuarios encuestados dio una calificación de 5 a las instalaciones del punto de atención, 29% dio una calificación de 4, 11% dio una calificación de 3, 1% dio una calificación de 2 y sólo el 4% de los encuestados dio una calificación de 1 a las instalaciones del punto de atención.



## Motivo de visita

Entre las respuestas registradas el mayor motivo de visita fue “otros” con el 26%, seguido por ecoturismo 24%, información general de parques 20%, reservas con 9%, trámites ambientales 7%, información geográfica y guardaparques 6% y venta de predios con el 1%.



## Servicios y actividades que quisiera encontrar en su próxima visita

Por ser una pregunta abierta no todos los usuarios encuestados dieron respuesta. El 30% espera encontrar información o planes sobre recorridos y actividades ecoturísticas (30%), el 20% de los usuarios desean encontrar material impreso y didáctico sobre las áreas y mejor y mayor información general de parques nacionales el 5%.

En menores porcentajes otros servicios son: tienda de parques y/o mayor variedad de productos y servicios de alimentación con el 5%.

