

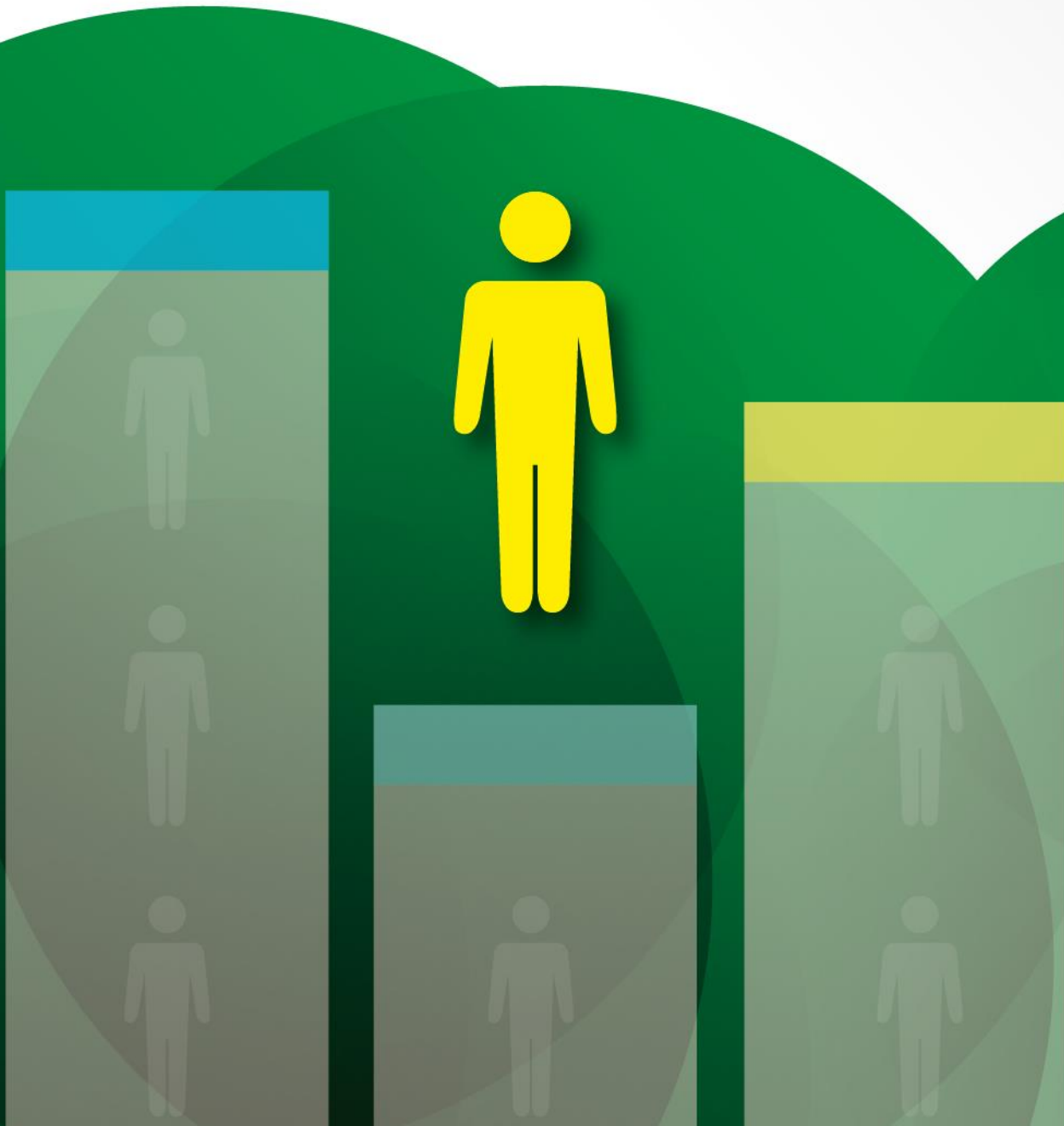


# ANÁLISIS

## encuestas de satisfacción

### atención al ciudadano

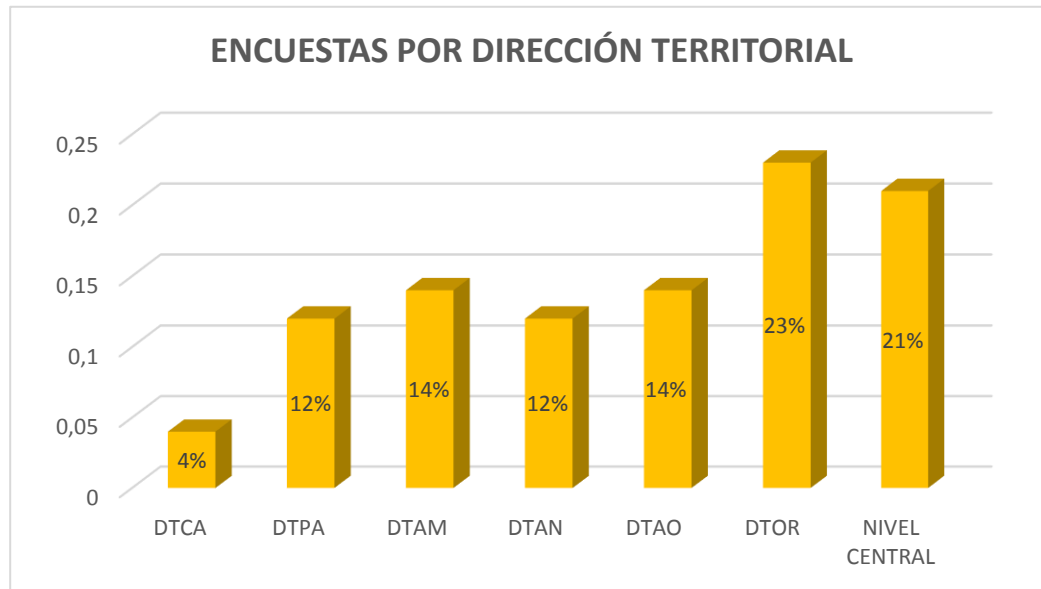
Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Procesos Corporativos



## ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2018

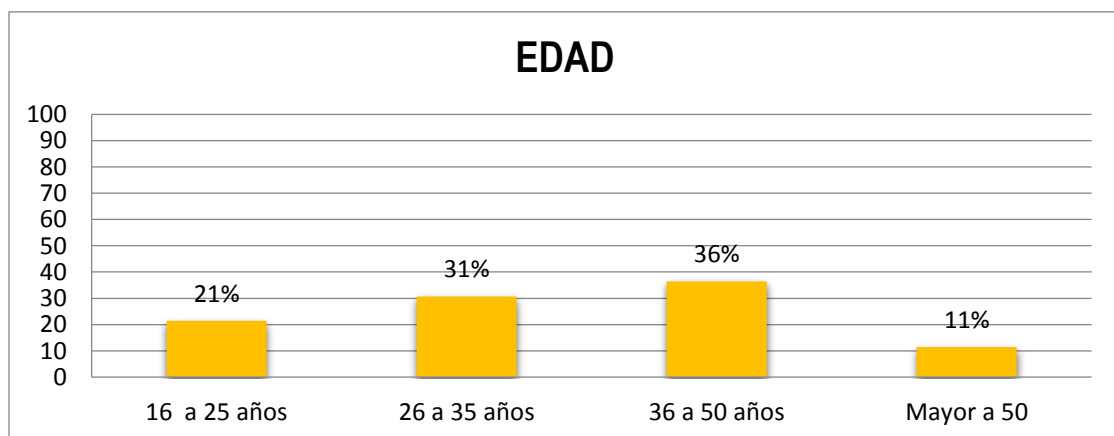
Durante el periodo de estudio se registraron 196 encuestas a nivel nacional, las cuales se dividen por Dirección Territorial de la siguiente forma:



El número de encuestas realizadas disminuyó en DTCA, debido a que se envió el consolidado de una sola Área Protegida.

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

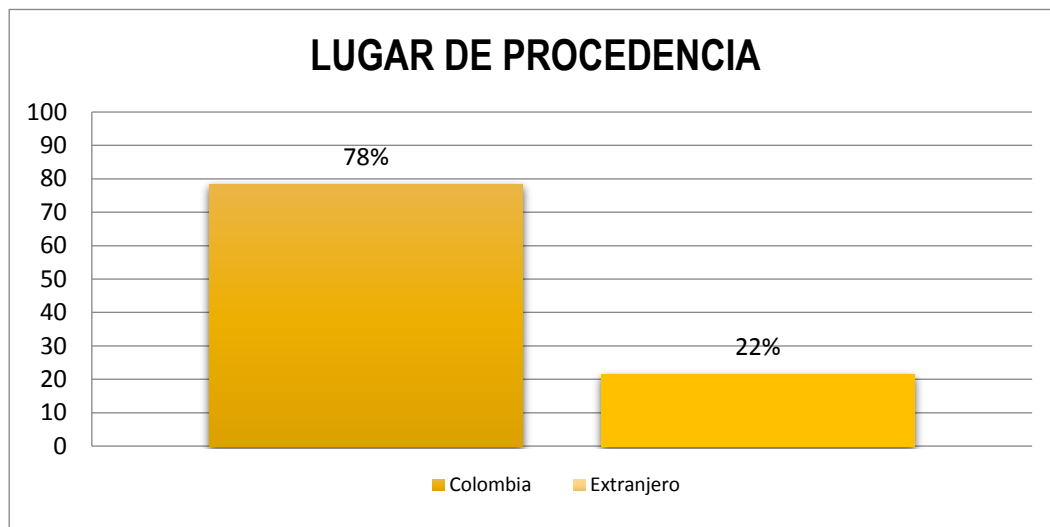
Durante este periodo se observó que la mayor parte de la población visitante, se encuentra en el rango de 36 a 50 años con el 36%, seguido por 26 a 35 años con 31%. En último lugar se encuentran los mayores de 50 años con 11%.



## 2. 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.

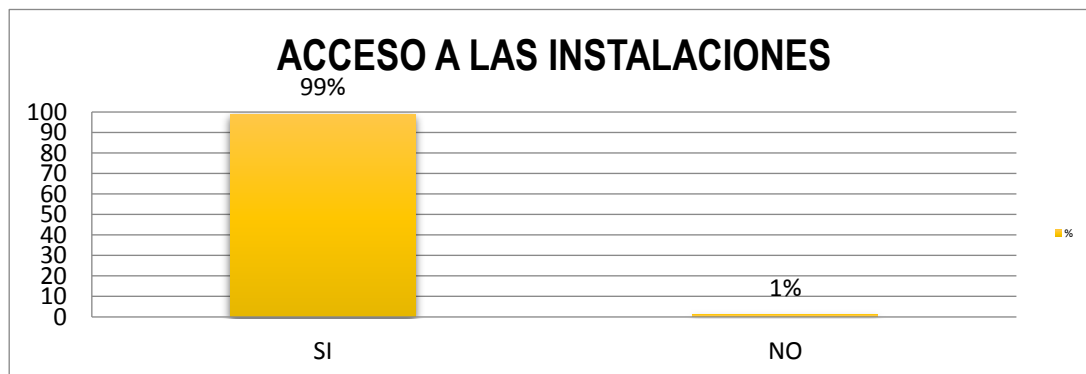
Es importante resaltar que las ciudades de procedencia con mayor incidencia son aquellas en las que se encuentran sedes administrativas, ciudades cercanas a las áreas protegidas que cuentan con vocación ecoturística y Bogotá en donde se encuentran las oficinas del nivel central de la entidad.



### Calificación del servicio

## 3. 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 ParquesNacionales. Un 1% considera que el acceso no fue fácil a estas.



#### 4. Acceso a trámites y servicios de la entidad

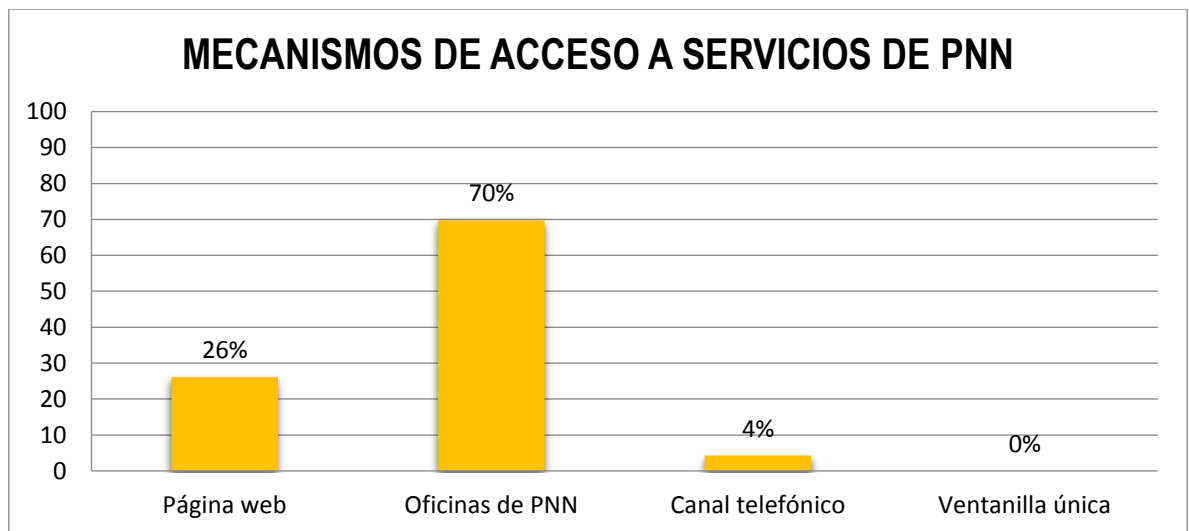
El 98% de la población considera fácil el acceso a la oferta institucional de trámites y servicios, mientras el 2% considera que el acceso a los mismos no es tan sencillo.



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

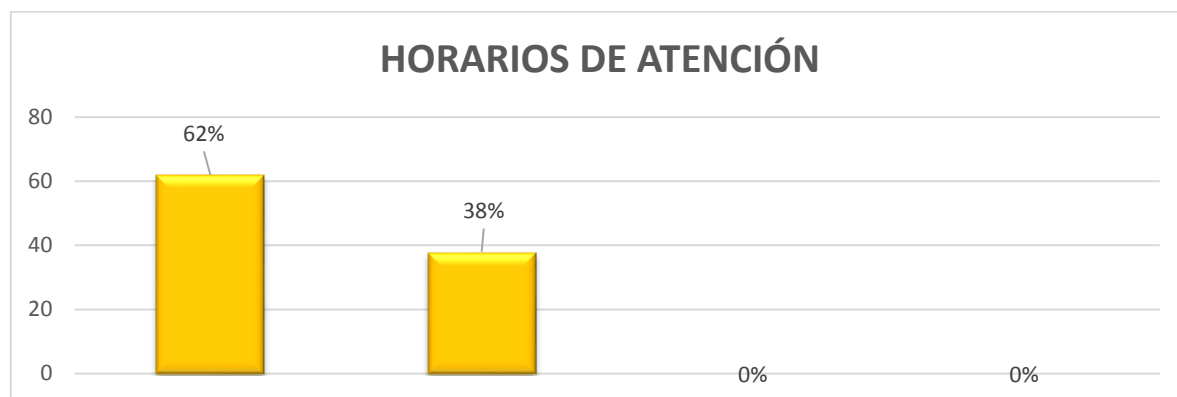
En este numeral se analizan los canales de atención que ofrece Parques Nacionales, para atender los diversos requerimientos de los usuarios. El canal más utilizado por la ciudadanía es el canal presencial, es decir, las oficinas de PNN, con un 65%. Seguido por la página web con un 26% y el canal telefónico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

La Ventanilla Única se registra con el 0%, en razón a que esta aún no se encuentra en funcionamiento.



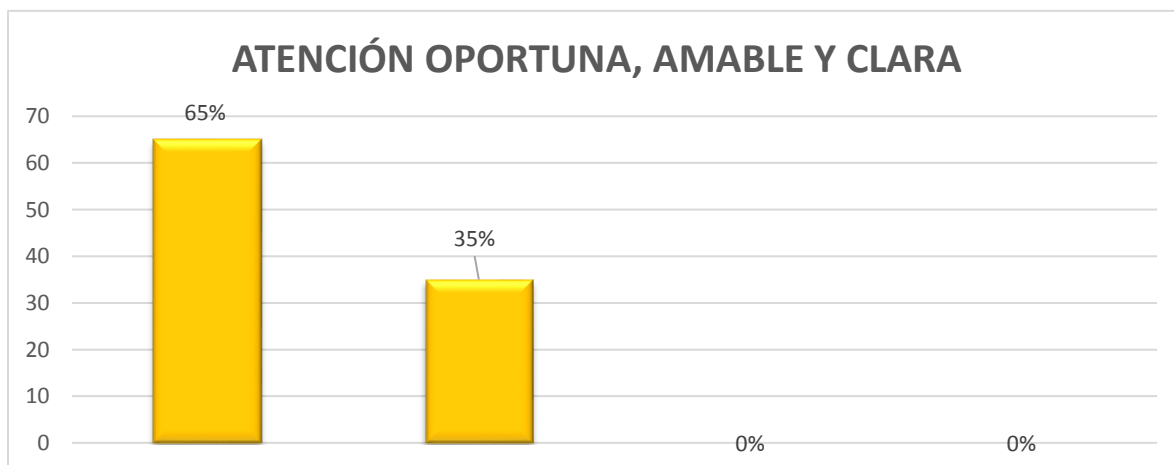
## 6. ¿Cómo califica nuestros horarios de atención?

El 62% de los usuarios encuestados indicó que considera excelentes los horarios de atención al público, mientras que el 38% los califica como bueno. Ningún usuario considera que los horarios de atención sean regulares o malos.



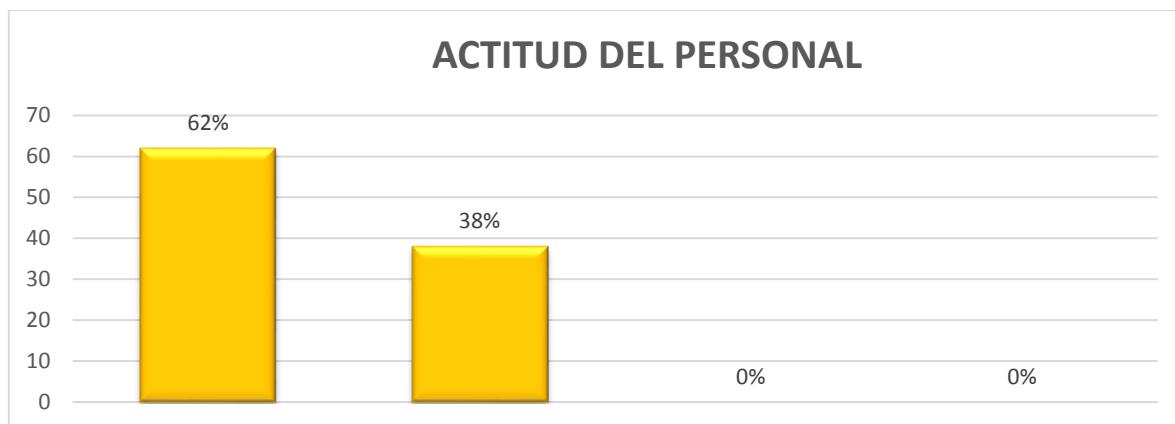
## 7. ¿La atención a sus dudas fue amable, oportuna y clara?

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.

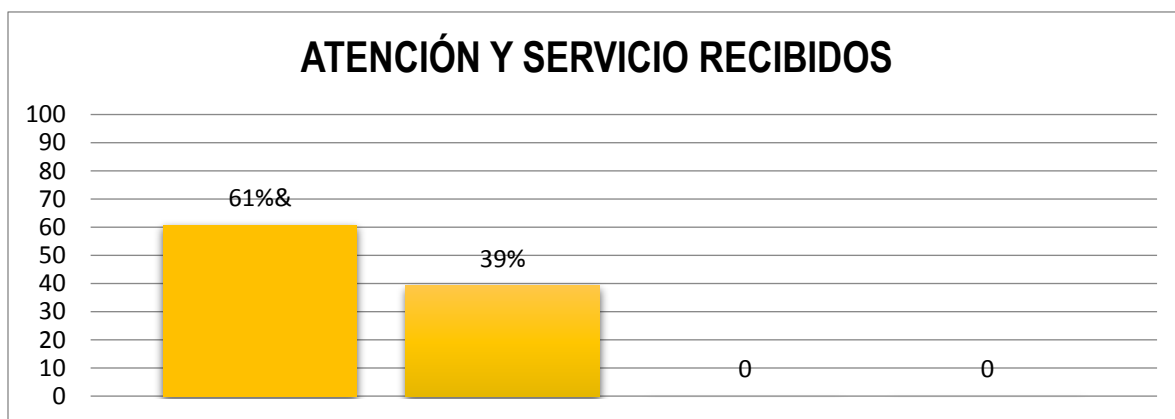


**8. ¿Cómo califica la actitud del personal?**

El 62% considera excelente la actitud del personal que lo atendió durante su visita a la entidad, seguido por un 38% que la califica como buena. Ningun usuario la considera mala o regular.

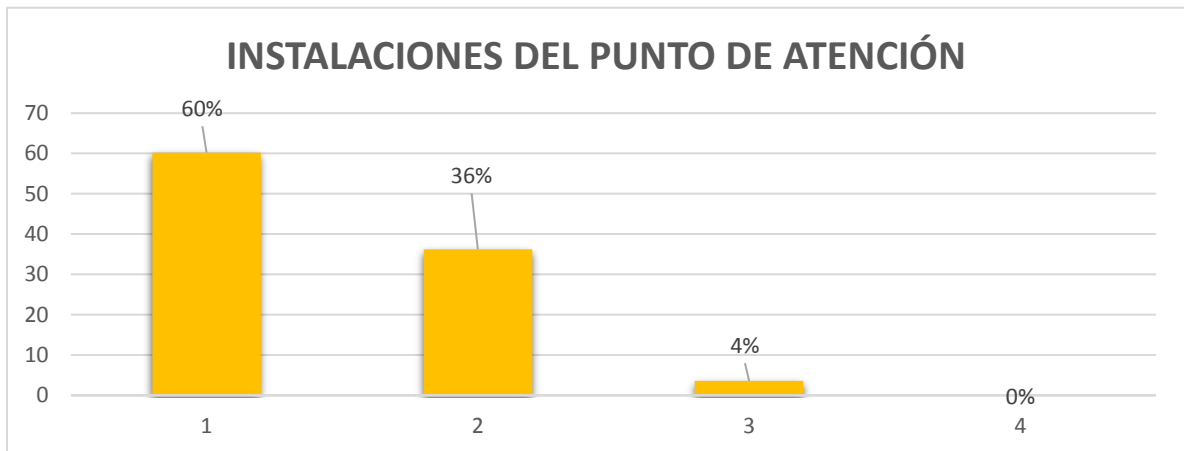
**9. ¿Cómo califica la atención y servicio recibidos?**

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

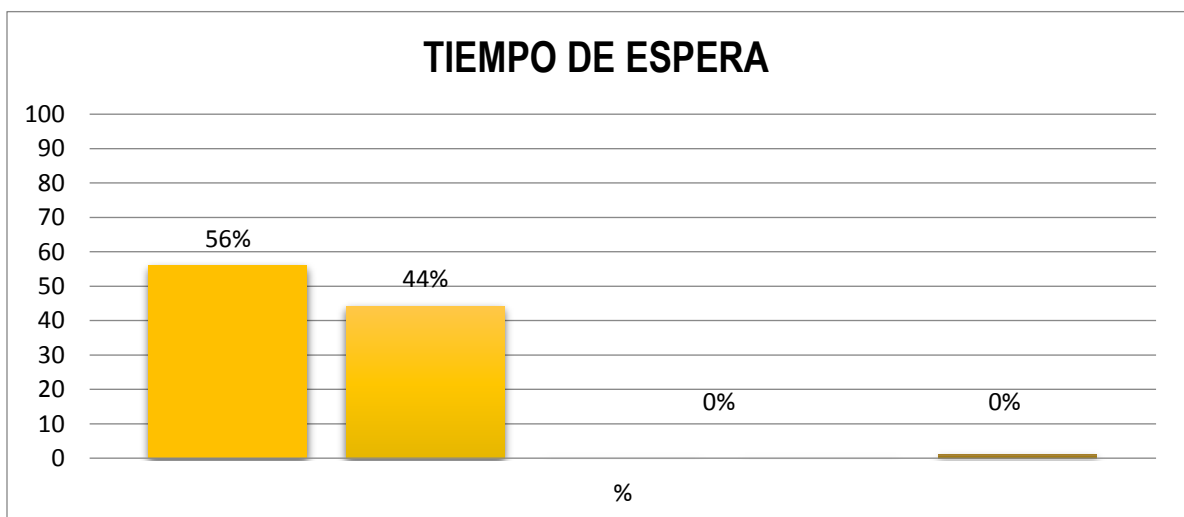


**10. ¿Cómo califica las instalaciones del punto de atención?**

El 60% de los usuarios encuestados consideró que las instalaciones donde fue atendido son excelentes, mientras que el 36% clasificó las mismas como buenas. El 4% de los usuarios las consideró regulares. Ningun usuario las consideró malas.

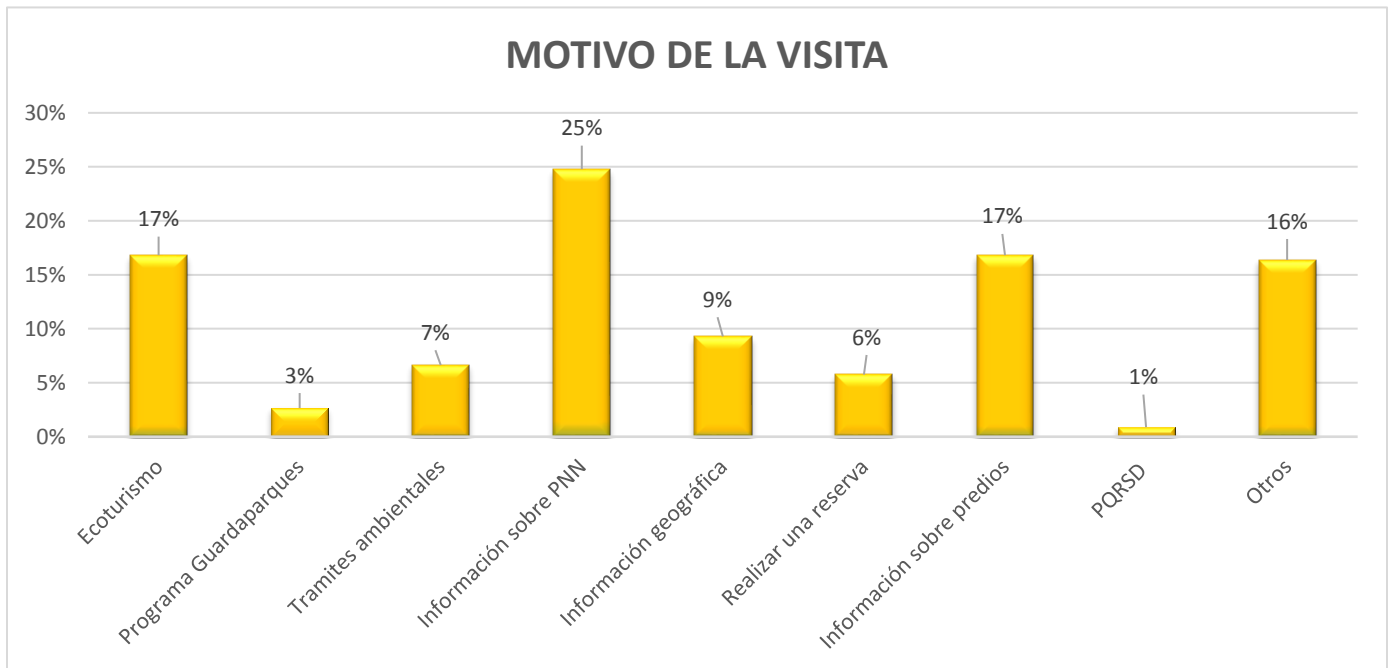
**11. ¿Cómo califica el tiempo de espera?**

El 56% de los usuarios encuestados calificó el tiempo de espera como excelente, mientras que el 44% calificó el mismo como bueno. Ninguno de los usuarios encuestados consideró que el tiempo de espera fuera regular o malo.



## 12. Motivo de visita

Entre las respuestas registradas el mayor motivo de visita fue Información sobre PNN con el 25%, seguido por Ecoturismo e Información sobre predios con 17% cada uno, Otros con el 16%, Información geográfica con un 9%, Trámites ambientales 7%, realizar una reserva para visitar un AP 6%, Programa guardaparques 3% y Información sobre predios con 1%.



## 13. 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 predial, actividades de ecoturismo.
- ✓ Información sobre proyectos de sostenibilidad.
- ✓ Información sobre el tipo de fauna existente.
- ✓ libros y mapas.
- ✓ Información sobre ganadería sostenible

Observaciones realizadas por los usuarios:

- ✓ *Todo está excelente.*
- ✓ *Desde mi punto de vista los servicios ofrecidos hasta el momento, han suplido nuestras inquietudes que hemos tenido, dejándonos con un gran conocimiento.*
- ✓ *Desde mi perspectiva considero que los servicios ofrecidos han suplido mis necesidades.*



### 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.
- Se incluyó un numeral consultando los canales de atención más utilizados por los usuarios, con el fin de verificar el uso de los mismos, y conforme a estos fortalecer cada uno de ellos.
- El canal de atención de Ventanilla Única registra su uso en 0%, debido a que el mismo aún no se encuentra habilitado.
- Las instalaciones de los puntos de atención, fueron calificadas en un 4% 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”.
- Si bien los porcentajes obtenidos en la pregunta relativa al tiempo de espera, son bastante cercanos, se continúa trabajando en lineamientos que permitan fortalecer la eficiencia del personal que atiende en las ventanillas de atención al usuario, con el fin de disminuir los tiempos de espera de los ciudadanos.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA 2018

- Implementar el servicio de Ventanilla Única, por la cual se integrarán los trámites y servicios de la Entidad
- Capacitaciones que permitan fortalecer todos los aspectos asociados al servicio al ciudadano.
- Fortalecimiento de la atención a población discapacitada.