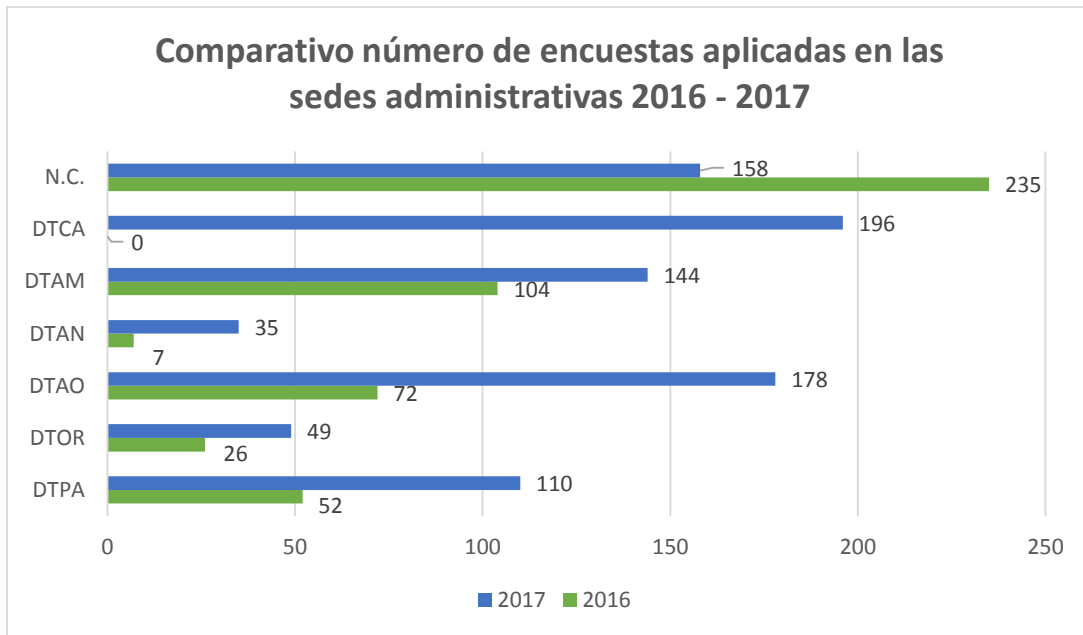


ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2017

Durante el periodo de estudio se registraron 677 encuestas a nivel nacional, Es importante tener en cuenta que durante el mes de enero a marzo, no se registró ninguna encuesta en la dirección territorial Orinoquía, debido a que a la DT no llegaron usuarios, tan sólo mensajeros con correspondencia.



El número de encuestas realizadas disminuyó en NIVEL CENTRAL en comparación con el 2016, debido a que los usuarios manifiestan:

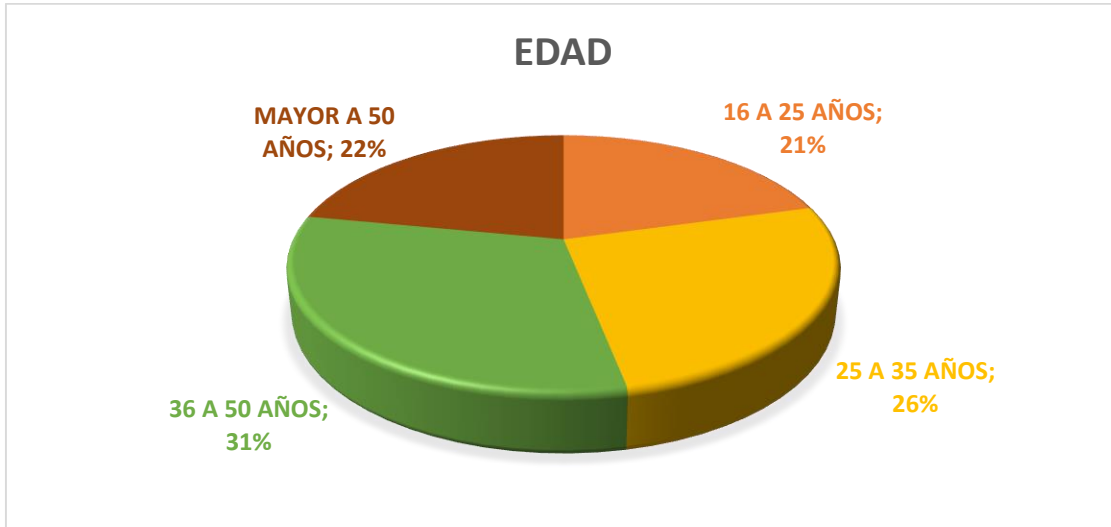
1. Falta de tiempo.
2. La cantidad de encuestas a llenar es demasiado alta. (Esto debido a que durante este año se adelantó el proceso de caracterización de usuarios y al ingreso a la entidad se realiza un registro de visitantes).

Perfil de usuarios

1. Edad

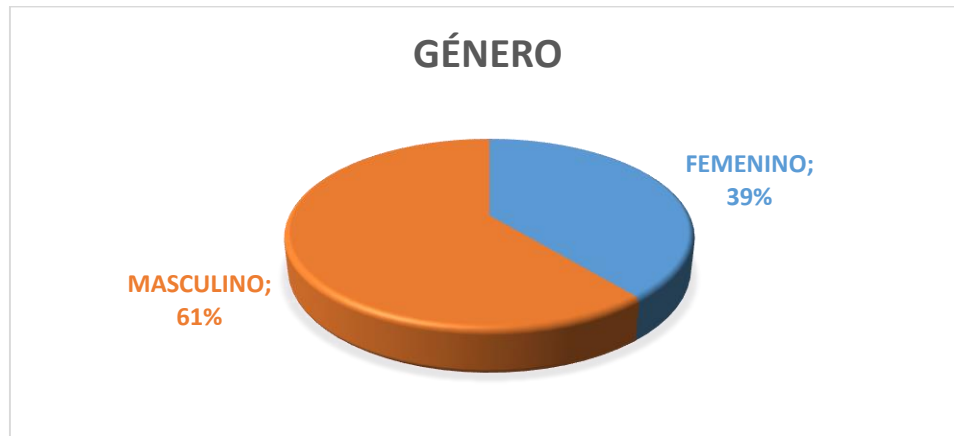
En cuanto a los rangos de edad de los usuarios encuestados, el mayor porcentaje corresponde al rango de 36 a 50 años con un 31%.

Siguen, en su orden, los rangos de edad de 25 a 35 años con el 26%, mayor a 50 años con el 22% y por último, de 16 a 25 con el 21%.



2. Sexo

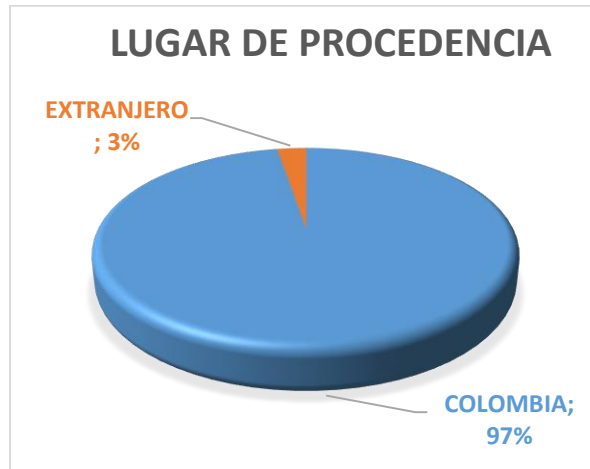
Del total de visitantes, se encuentra el 39 % corresponde al género femenino, equivalente a 333 usuarias, y un 61 % pertenece al género masculino, con 527 usuarios.



3. Lugar de procedencia

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados en su mayoría corresponde a Colombia, con el 97% (837 visitantes) y el 3% restante corresponde a extranjeros (23 visitantes).

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

4. ¿Cómo califica nuestra atención?

En cuanto a la calificación de la atención recibida, el 70% de los encuestados la consideró excelente, mientras que el 30% lo consideró bueno. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.



5. ¿La atención que se le prestó fue oportuna?

El 72% de los usuarios encuestados consideró que la atención prestada fue excelente, mientras que el 28% indicó la oportunidad atención como buena. Ningún usuario consideró que la atención fuese regular o mala.



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

El 62% de los usuarios encuestados indicó que considera excelente el horario de atención al público, el 38% lo califica como bueno. ningún usuario encuestado consideró que los horarios de atención fuesen regulares o malos.



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

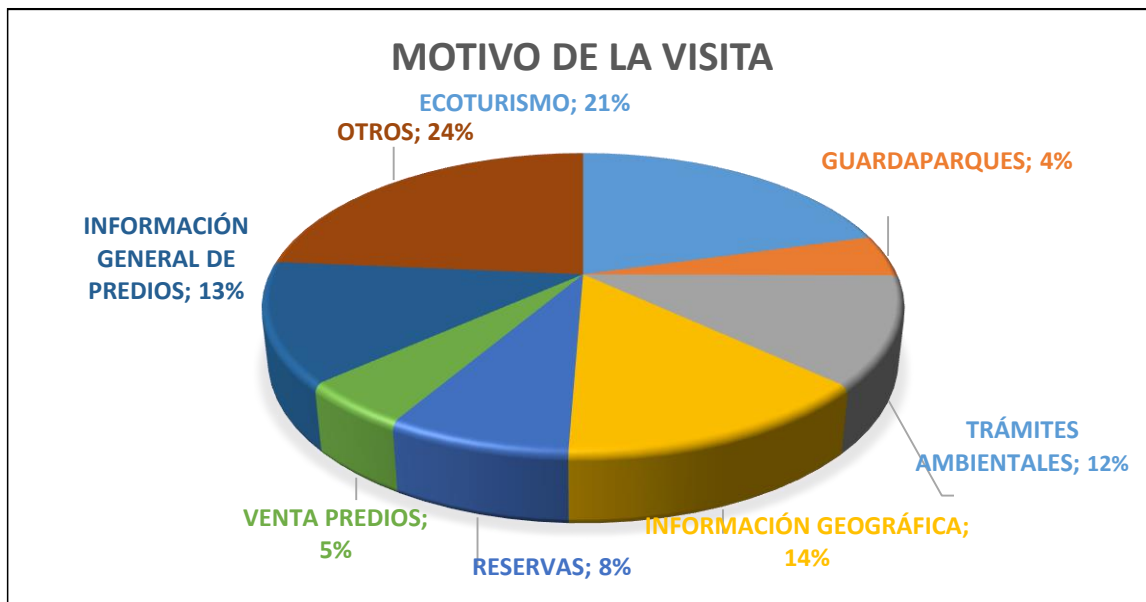
El 68% de los usuarios encuestados calificó la atención a dudas, sugerencias y observaciones como excelente, mientras que el 32% calificó la atención como buena. Ninguno de los

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



8. Motivo de visita

Entre las respuestas registradas el mayor motivo de visita fue "otros" con el 29%, seguido por ecoturismo 25%, información general de parques 22%, trámites ambientales 18%, información geográfica 13%, reservas 11%, guardaparques 5% y venta de predios con el 4%.

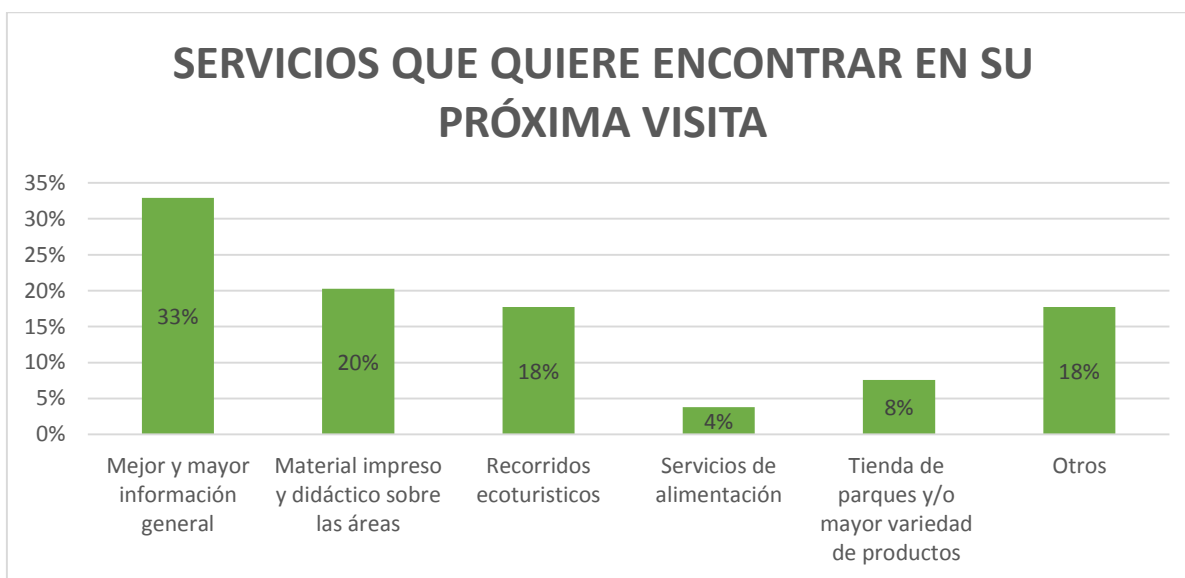


9. Servicios y actividades que quisiera encontrar en su próxima visita

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

En esta pregunta el 32% de los usuarios encuestados manifestaron que les gustaría encontrar mejor y mayor información general de parques nacionales, otros servicios que los usuarios desean encontrar son material impreso y didáctico sobre las áreas (20%), recorridos y actividades ecoturísticas (17%) y “otros” (17%)

En menores porcentajes otros servicios son: tienda de parques y/o mayor variedad de productos (7%) y servicios de alimentación (4%).



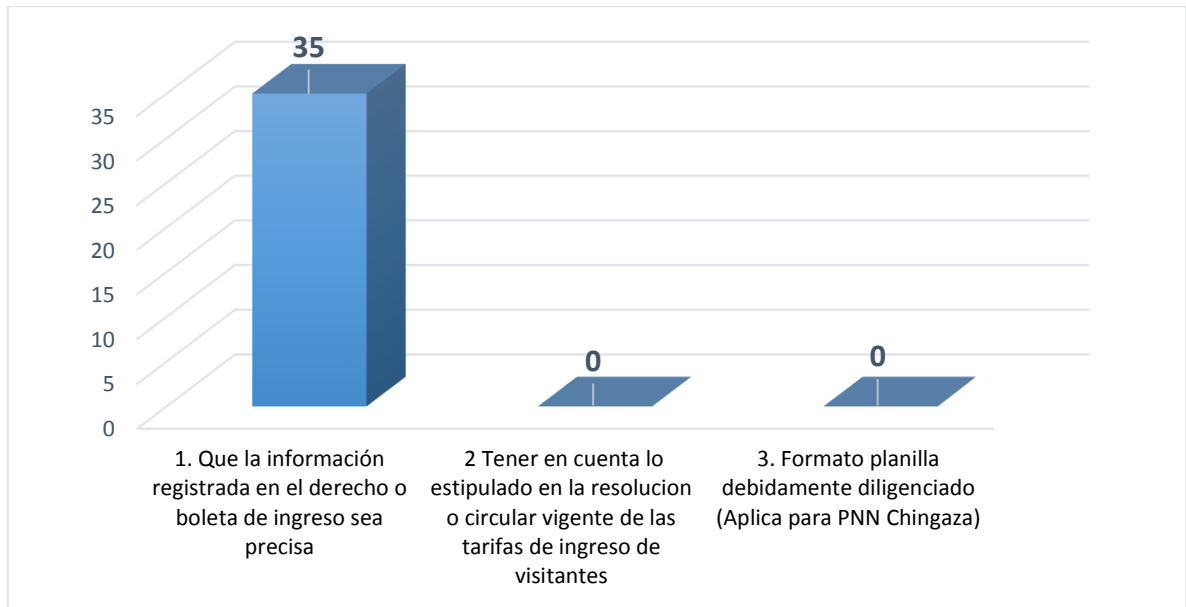
ACCIONES DE MEJORA

- Implementación del SIIF, con el fin de ingresar las consignaciones del servicio de reservas ecoturísticas y trámites ambientales, permitiendo generar una factura para el usuario.
- Acercamiento con INSOR e INCI, para implementar canales de atención a personas con discapacidad.
- Participación constante en las Ferias de Atención al Ciudadano que programa el DNP, para acceder a la población más lejana del territorio nacional y ofrecer los servicios y trámites de la entidad. (Atenciones año 2017: 6 Ferias asistidas por PNN de 7 Ferias programadas).
- Implementación de Formato de registro de visitantes, toda vez que por el flujo de usuarios, no se posee el servicio de digiturno.

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.

Producto no conforme solicitud de reserva y derecho de ingreso y alojamiento en áreas de PN con vocación ecoturística.



De enero-septiembre de 2017, 35 veces se presentó el incumplimiento del requisito 1, lo que corresponde al 4% del total de las boletas y derechos de ingreso expedidas (787)

Acciones de Mejora realizadas en el 2016

En PNN Chingaza Se inició la implementación del documento de recaudo que se emite desde el SIIF

Actualización del procedimiento reservas ecoturísticas armonizándolo con el aplicativo SIIF

Oportunidades de mejora 2017

En las boletas de ingreso se reordenará la categorización y se incluirá nota para aclarar que este documento es equivalente a factura.

Se implementará el mecanismo de incluir papel químico al momento de diligenciar la información en la boleta de ingreso, de tal forma que esta se registre una sola vez y se genere de forma inmediata dos copias (una para el área protegida y otra para la Dirección Territorial)