

# CONSOLIDADO ENCUESTAS DE CARACTERIZACIÓN USUARIOS 2017 PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Las encuestas de caracterización se aplicaron en Parques Nacionales Naturales de Colombia, desde mitad del mes de julio hasta el mes de octubre.

**NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS:** Se aplicó un total de 270 encuestas en todas las Direcciones Territoriales (Pacífico, Orinoquía, Andes Occidentales, Andes Nororientales, Amazonía, Caribe) y en Nivel Central.

#### **JUSTIFICACIÓN**

El primer paso para un correcto funcionamiento y desarrollo de una Entidad, consiste en reconocer las necesidades, expectativas y preferencias en cuanto a los trámites y servicios dirigidos al usuario. Esto con el objetivo de Implementar estrategias de comunicación efectivas con las personas u otras entidades, con el fin de mejorar la interacción ciudadano – entidad, identificando los grupos de usuarios que comparten características similares y presentar servicios, trámites y ofertas focalizadas, buscando lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos.

La importancia de este proceso radica principalmente en los siguientes hechos:

- > Satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios
- La necesidad de adecuar la oferta institucional y estrategia de servicio al ciudadano.
- Optimizar los trámites.
- > Implementación de canales tecnológicos, para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

De igual forma, realizar un proceso de caracterización de usuarios genera los siguientes beneficios:

- Mayor conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Mejora en la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Facilidad para determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- > Focalizar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacía aquellos usuarios que más lo requieren.
- ➤ Implementar acciones que contribuyan en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios tienen en la entidad.

La caracterización de usuarios se basa en el análisis de un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas (estudio población humana), geográficas (ubicación geográfica), intrínsecas (sus características) y de comportamiento (manera cómo actúan) con el fin de identificar sus cualidades (necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio).

En este documento se encuentra la información relativa a la caracterización de ciudadanos en materia de solicitud de información, trámites y servicios de Parques Nacionales Naturales de Colombia, identificando las características e intereses.



#### **OBJETIVOS**

GENERAL	Implementar estrategias de comunicación efectivas con los usuarios u otra entidad, con el fin de mejorar la interacción usuario – entidad, identificando los grupos de usuarios que comparten características similares y presentar servicios, trámites y ofertas focalizadas con el fin de satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios.
ESPECÍFICOS	<ol> <li>Ajustar las actividades, trámites y servicios para responder satisfactoriamente a los requerimientos de los usuarios.</li> <li>Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios de PNN que solicitan información.</li> <li>Reconocer la diversidad de usuarios.</li> </ol>

#### **ALCANCE**

El alcance del ejercicio de caracterización se centra en mejorar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, a través de los diferentes canales de atención con que cuenta PNN, mediante la identificación de los temas de interés más recurrentes de los usuarios.

A partir de las conclusiones se buscará el diseño e implementación de una estrategia de mejora de los servicios y trámites, fortalecimiento de los programas ofrecidos por la entidad y la mejora en atención al ciudadano.

#### **BENEFICIOS**

- 1. Adecuar la oferta institucional y estrategia de servicio al ciudadano.
- 2. Identificar las necesidades y expectativas frente a servicios, trámites y actividades.
- 3. Optimizar los trámites.
- 4. Implementación de canales tecnológicos, para satisfacer los requerimientos de los usuarios.
- 5. Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- 6. determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- 7. Permite enfocar las comunicaciones hacía aquellos usuarios que más lo requieren.
- 8. Fortalecer la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- 9. Mejorar la relación usuario entidad pública.



# NORMATIVIDAD VIGENTE

TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	ASUNTO QUE REGULA
Constitución Política de Colombia	Constitución Política de Colombia
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Ley 594 de 2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
Ley 734 de 2002	Código único disciplinario
Ley 790 de 2002. Capítulo III.	Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.
Ley 1145 de 2007	Por medio de la cual se organiza el sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Ley Anti trámites
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.



# **CANALES DE ATENCIÓN**

Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con siete (7) canales de atención a los usuarios:



Teléfono	10%
Correo electrónico	8%
Redes sociales	18%
Atención presencial en oficina de atención al usuario	3%
Página web	35%
Espacios interinstitucionales enmarcados en procesos adelantados por la Entidad.	11%
Otros	16%

TABLA. 1.

- ➤ CANAL TELÉFONICO: Atención al Ciudadano, es el punto integrado de contacto donde, a través del canal telefónico, se brinda atención en primera instancia a los usuarios, la cual se hace a través del teléfono 3532400.
- ➤ ATENCION PERSONALIZADA FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO: Parques Nacionales participa desde el año 2013, junto con el Departamento Nacional de Planeación en una actividad denominada Feria Nacional del Servicio al Ciudadano, esto dentro del programa de Servicio al Ciudadano y en cumplimiento del Plan Anticorrupción, que pretende hacer un acercamiento de los ciudadanos con los trámites y servicios de las diferentes entidades del Estado.





De esta forma, Parques Nacionales Naturales de Colombia participa todos los años y lleva material de promoción de la entidad a cada uno de los municipios en donde se realiza la Feria.







➤ CANAL DE CORREO ELECTRONICOS - CHAT INSTITUCIONAL - REDES SOCIALES - PÁGINA WEB: Este canal posee una cifra considerable de usuarios, gracias a la facilidad de acceso a este medio para los usuarios desde cualquier parte del país y del exterior.

Se evidencia en la tabla 1 y en la gráfica 1 que el canal de atención por el cual ingresaron el mayor número de consultas fue este, con un total del 35%.



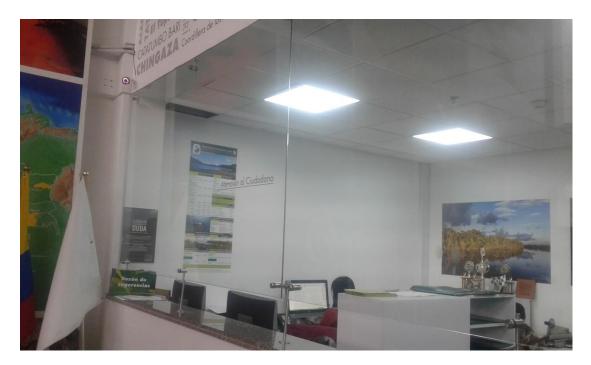
Esto crea la necesidad de conocer más acerca de los usuarios que acceden a la entidad a través de este canal, identificar sus características y las razones y motivos por las cuales requieren información y/o realizan trámites.







➤ ATENCIÓN PRESENCIAL EN OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO: Es importante tener en cuenta que los documentos que son recibidos por estos canales de atención son radicados en la herramienta de Gestión Documental – ORFEO, con la que cuenta la entidad, la cual permite tener consolidada este tipo de documentos.





# DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DESCRIPCIÓN
FECHA	Hace referencia al día, mes y año en que se recolecto la información.
GÉNERO	Variable que permite identificar el género de la persona que realiza trámites, consultas y servicios y permite conocer la distribución por género de los usuarios.
EDAD	Factor que tiene gran influencia en cuanto a la clasificación de usuarios con características comunes por el rango de edad.
NIVEL EDUCATIVO	Es una variable que puede determinar las características de los servicios, trámites o actividades que se ofrecen teniendo como requerimiento cierto nivel de estudios. Puede definir la efectividad e interés que puede generar un trámite, servicio o actividad al público al cual se ofertará. Permite definir el interés que estos pueden generar en el usuario.
OCUPACIÓN	Su importancia radica en aquellos trámites, servicios o actividades que se ofrecen focalizadas a ciertos oficios, actividades o profesiones.
ETNIA	Atiende a la necesidad de focalizar la atención dependiendo de las necesidades o características culturales de cierto grupo poblacional.
ESTRATO SOCIOECONÓMICO	Permite establecer los recursos con los que cuenta el usuario para acceder a los servicios ofrecidos por la Entidad.
ACCESO A CANALES DE ATENCIÓN	Ayuda conocer cuáles son los medios más comunes de comunicación con la Entidad y de acceso a los trámites y servicios ofrecidos.  Además de permitir establecer cuáles son los medios más efectivos de comunicación con los ciudadanos.
TRÁMITES REALIZADOS	Permite identificar cuáles son los trámites más propensos a ser consultados nuevamente por el usuario y que permitirá mejorar la calidad de la prestación de los mismos.
DISCAPACIDAD	Esta variable ayuda a identificar a aquellos usuarios con limitaciones, que pueden impedir u obstaculizar el acceso de los ciudadanos a las actividades, servicios y trámites ofertados por la Entidad y que permitirá el desarrollo de estrategias pensadas en esta población y que se necesita para esto.



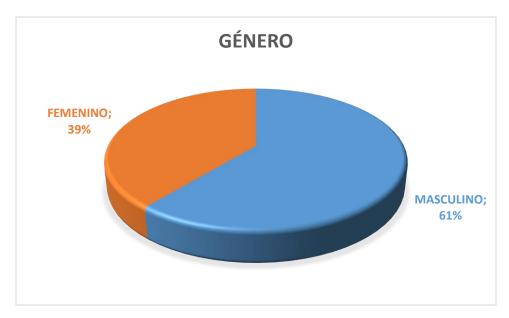
UBICACIÓN	Identificando la localización de los grupos poblaciones, se puede realizar la oferta focalizada dependiendo de las necesidades y facilidades de acceso de cada usuario a los servicios ofrecidos por Parques Nacionales Naturales de Colombia.
INFORMACIÓN QUE DESEA CONOCER	Conocer esta variable permite a la Entidad trabajar y mejorar en los requerimientos más comunes de los ciudadanos.

# **VARIABLES RELEVANTES**

Las variables más relevantes evidenciadas durante el proceso son las que se describen a continuación:

# **GÉNERO**

Se evidencia que los hombres son quienes más realizaron trámites o solicitaron servicios, el 40% restante corresponde a mujeres. La gráfica N°1 nos permite evidenciar la posibilidad de que la entidad ofrezca programas o servicios que generen que el número de usuarios del género femenino aumente.



Gráfica N°1

# POBLACIÓN A LA QUE PERTENECE

Si bien la mayor parte de personas que consultas o adelantan trámites ante PNN corresponde a personas naturales (81%), el 7% corresponde a entidades públicas, lo que evidencia el aumento del nivel de cooperación e interacción entre Entidades con el fin de brindar una respuesta más completa y un mejor servicio ante las inquietudes de las personas.



Gráfica N°2

#### **LUGAR DE PROCEDENCIA**

Según los datos recolectados, la nacionalidad de los usuarios colombiana es del 99%, tan solo el 1% de usuarios reportaron nacionalidades diferentes a esta. Estos datos (Gráfica N°3), evidencian el gran interés que posee la población nacional respecto de la entidad, lo cual demuestra el cumplimiento de PNN por ser una entidad reconocida en el país, pero también es un motivante para acercarse más a los extranjeros que visitan el país principalmente atraídos por la fauna y flora colombiana.

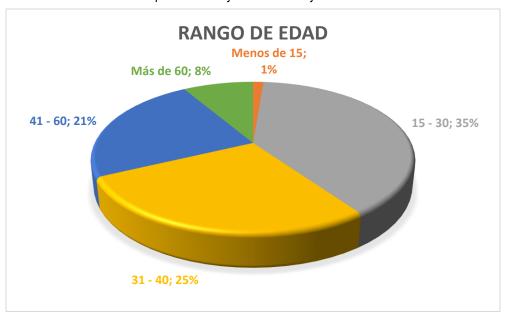


Gráfica Nº 3



#### **RANGO DE EDAD**

En la gráfica N°4, se evidencia que la mayor parte de la población que se acerca a la entidad, se encuentra en el rango de 15 a 30 años con un 35%, seguido por 31 a 40 años, (25%). Estos resultados evidencian que la mayor parte de la población que se acerca a PNN, son personas menores de 40 años. Se hace evidente la necesidad de acercar la entidad a la población mayor de 41 años y menores de 15.



Gráfica Nº 4

### POBLACIÓN A LA QUE PERTENECE

En la gráfica anterior se evidencia que el 69% de las personas con las cuales se identifica el tipo de usuario indican ser mestizos o colonos – campesinos (Esto evidenciado principalmente en la Dirección Territorial Amazonía), seguidos por los indígenas y desplazados con un 11% cada uno, y finalmente un 9% desplazados por el conflicto armado interno del país, siendo así una muestra significativa del tipo de población que atiende la Entidad a través de sus canales de atención.



Gráfica Nº 5

# **CUÁL ES SU ACTIVIDAD**

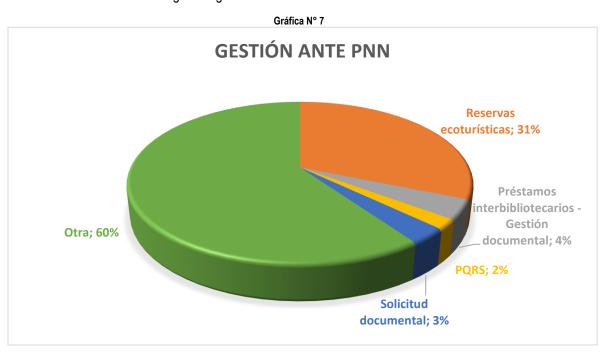
Se muestra la ocupación en la que se encuentran los usuarios a los que se les identifica esta variable, allí se evidencia que el 36% indica ser empleado, el 32% independiente y el 22% estudiantes. Esto permite evidenciar cuáles son los potenciales clientes de la entidad y analizar qué tipo de programas y servicios se adatan a sus necesidades.



Gráfica N°6

# **QUÉ GESTIÓN HA REALIZADO ANTE PNN**

De acuerdo a la gráfica siguiente, se evidencia que la gran mayoría de solicitudes van encaminadas a otros temas como articulación institucional, información meteorológica, servicios de guardaparques, entre otros (60%) y un 31% realiza trámites referentes a reservas ecoturísticas. Los motivos de las visitas y gestiones adelantadas ante PNN se relacionan en la siguiente gráfica:





# QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN DESEA CONOCER?

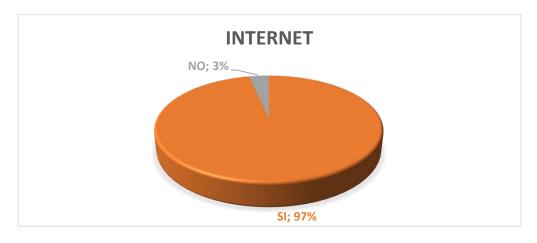
Los usuarios sienten n mayor interés por tener conocimiento respecto de trámites como actividades ecoturísticas con un 30%, siendo este uno de los trámites y servicios más reconocidos de la Entidad. Seguido se encuentra Información de Comunidades con un 20%.



Gráfica Nº 8

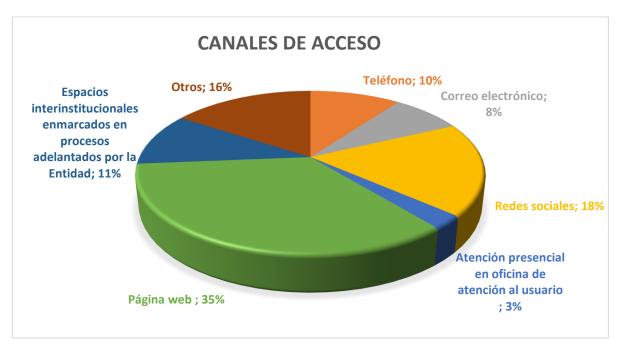
# **CUENTA CON INTERNET EN SU CASA**

Los canales de atención a los usuarios, son uno de los aspectos más relevantes de la Entidad, pues permite evidenciar por qué medios se pueden acercar la población a PNN. Los siguientes datos evidencian que la mayor parte de los ciudadanos cuentan con servicio de internet (97%), mientras que el 3% no cuenta con acceso a este.



#### Gráfica Nº 9

# CUÁL ES EL CANAL QUE MÁS UTLIZA PARA ACCEDER A PNN?



Gráfica Nº 10

Esta variable permite conocer cuáles son los canales por los que la mayor parte de la población accede a los trámites y servicios ofrecidos por PNN, lo que deja conocer cuáles deben ser fortalecidos y por cuales prefiere el usuario para acercarse a la entidad.

El 35% accede a través de la página web, seguido por el 18% por medio de las redes sociales y el 16% por otros canales como convenios interinstitucionales, folletos, funcionarios, radio y televisión, etc.



# CONCLUSIONES

- ➤ Teniendo en cuenta que la población que se comunica en su mayoría a través de la página web (35%), se hace necesario fortalecer este canal, realizar actualizaciones constantes, facilitando la navegación por la misma para las diferentes poblaciones que acceden a la entidad y haciéndola incluyente con las personas discapacitadas.
- Implementar la opción de acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios electrónicos, toda vez que la mayor parte de la población cuenta con acceso al servicio de internet.
- Es importante incentivar la participación de la población menor de 15 años, con el fin de establecer un mayor contacto con esta población, así como para conocer sus opiniones respecto de la entidad, sus intereses, sus dudas e identificar los retos que tiene la entidad ante esto.
- Se debe complementar los servicios de atención con los que cuenta la entidad frente a herramientas que permitan establecer contacto con las personas en situación de discapacidad, para tal efecto se debe contar con el apoyo que ofrece el Centro de Relevo del Ministerio de las TIC.
- > Se observa que no todos los canales son usados en la misma medida por cada uno de los grupos de usuarios que se encuentran a lo largo del territorio.
- > Se recomienda aprovechar el canal virtual y los medios virtuales para fomentar la difusión y apropiación de los trámites y servicios que ofrece la Entidad.
- La mejora en los procesos de comunicación, no debe centrarse únicamente en la difusión de los trámites y servicios, sino también en construir un proceso de comunicación efectiva de los mismos con los usuarios.

#### **CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA DE VIGENCIA ANTERIOR VERSION ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACION
22/07/2014	1	Se elaboró el documento de caracterización de usuarios.
30/08/2017	2	Se actualizó a la normatividad vigente y acorde al proceso actual de caracterización que se adelanta en la entidad.
05/10/2017	3	Se modificó el plazo de aplicación de las encuestas de caracterización, extendiéndolo hasta el mes de Octubre
28/11/2017	4	Se incluyó el análisis de encuestas de caracterización y se presentaron las respectivas conclusiones que dejó el ejercicio.



APROBACIÓN		
ELABORÓ	Nombre	Karen Stephany Aguilar Cortés
	Cargo	Contratista
	Fecha	28/11/2017
REVISÓ	Nombre	Luis Alberto Ortiz Morales
	Cargo	Coordinador Grupo de Procesos Corporativos
	Fecha	
Aprobó	Nombre	
	Cargo	
	Fecha	