



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



**ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES  
DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS DEL SISTEMA DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA AÑO  
2014**

**INFORME EJECUTIVO**

PERIODO: Enero-Septiembre de 2014

Elaboró: Karina Morales Salazar -Contratista  
Revisó: Carlos Mario Tamayo S. Subdirector de Sostenibilidad y negocios Ambientales  
Basado en análisis de cada Dirección Territorial

Bogotá, 2014



**Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia**  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 315  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



## TABLA DE CONTENIDO

1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN 19 ÁREAS PROTEGIDAS
2. CUMPLIMIENTO TAMAÑO DE LA MUESTRA.
3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.
4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES
5. ACCIONES GENERADAS COMO RESULTADOS DE ENCUESTAS-PMI
6. OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA IMPLEMENTAR EN 2015
7. DIFICULTADES PRESENTADAS.
8. ANEXO 1. RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE
9. ANEXO 2. RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES
10. ANEXO 3. RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES
11. ANEXO 4. RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUÍA
12. ANEXO 5. RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO

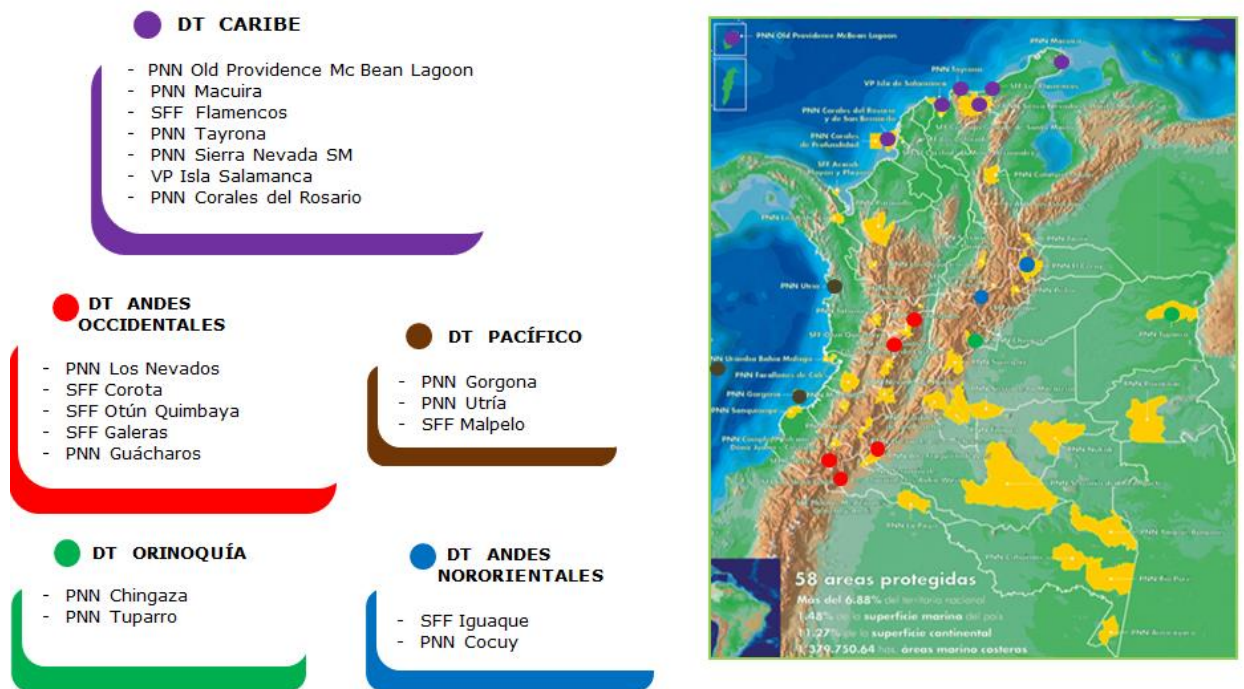




## 1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Este documento corresponde al análisis de 2825 encuestas que fueron aplicadas en 19 áreas protegidas con vocación ecoturística, bajo la jurisdicción de 5 Direcciones Territoriales, durante los tres primeros trimestres del año 2014 (Enero-Septiembre). Con lo anterior, se busca evaluar el nivel de satisfacción de los visitantes que ingresaron durante este período del año a las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, así como establecer acciones correctivas y preventivas a través de las cuales se pretende lograr la mejora continua en relación con la satisfacción de los visitantes.

En el siguiente mapa se ubican geográficamente las diferentes áreas protegidas con vocación ecoturística y la respectiva Dirección Territorial, que se tuvieron en cuenta para éste informe.



### 19 Áreas Protegidas: 2825 Encuestas Aplicadas

Las siguientes áreas protegidas no reportaron encuestas de satisfacción, por las razones indicadas:

- Parque Nacional Natural (PNN) Puracé, PNN Amacayacu y el Área Natural Única los Estoraques: Se encuentran cerrados a los visitantes.





- PNN Farallones de Cali: Inició el proceso de ordenamiento a comienzo del 2014. Por ésta razón, a pesar de que ésta área protegida aplicó encuestas durante los tres trimestres del año, sus resultados no se están reportando al Nivel Central y no se están teniendo en cuenta en el análisis consolidado de la Dirección Territorial por solicitud de la misma, dado que sus resultados no son comparables.

## 2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra definida para el año 2014 en cada área protegida se determinó con base en una asociación grupal de las áreas protegidas, de acuerdo con la mayor y menor mediana de visitantes registrados, y por medio de una fórmula estadística se calculó el tamaño de la muestra anual. En la siguiente Tabla se presenta el cumplimiento del tamaño de la muestra en cada área protegida.

Tabla. Porcentajes de cumplimiento aplicación de encuestas 2014.

ÁREA PROTEGIDA/ DIRECCION TERRITORIAL	Enero- Marzo	Abril- Junio	Julio- Septiembre	Q Encuestas Aplicadas (Ene-Sep)	Muestra 2014	% DE CUMPLIMIENTO	Q RENTANTES
	Q Encuestas	Q Encuestas	Q Encuestas				
PNN Tayrona	120	120	90	330	384	86	54
PNN Corales	100	100	100	300	384	78	84
PNN Old Providence	100	0	36	136	240	57	104
VIPIIS	50	0	14	64	155	41	91
PNN Macuira	50	50	28	128	92	139	-36
SFF Flamencos	40	39	39	118	155	76	37
PNN SNSM	12	0	11	23	39	59	16
CARIBE (7 AP)	472	309	318	1099	1449	76	350
PNN Nevados	52	153	112	317	240	132	-77
SFF Corota	0	39	158	197	240	82	43
SFF Otún Quimbaya	30	57	29	116	155	75	39
SFF Galeras	0	3	3	6	39	15	33
PNN Guácharos	128	119	28	275	92	299	-183
ANDES OCCIDENTALES (5 AP)	210	371	330	911	766	119	-145
SFF Iguaque	27	61	24	112	155	72	43
PNN Cocuy	84	22	62	168	240	70	72
ANDES NORORIENTALES (2 AP)	111	83	86	280	395	71	115
PNN Chingaza	65	73	72	210	240	88	30
PNN Tuparro	0	20	3	23	39	59	16
ORINOQUIA (2 AP)	65	93	75	233	279	84	46



ÁREA PROTEGIDA/ DIRECCION TERRITORIAL	Enero- Marzo	Abril- Junio	Julio- Septiembre	Q Encuestas Aplicadas (Ene-Sep)	Muestra 2014	% DE CUMPLIMIENTO	Q RESTANTES
PNN Gorgona	4	2	33	39	155	25	116
PNN Utría	55	49	60	164	155	106	-9
PNN Malpelo	9	37	38	84	92	91	8
PACIFICO (3 AP)	83	88	131	302	402	75	100
<b>TOTAL 19 AP VEC</b>	<b>941</b>	<b>944</b>	<b>940</b>	<b>2.825</b>	<b>3.291</b>	<b>86</b>	<b>466</b>

De acuerdo con el análisis de la Tabla se detallan a continuación las áreas protegidas que alcanzaron un porcentaje óptimo a Septiembre 30, es decir que superaron el 70% de cumplimiento:

- PNN Tayrona: 86%
- PNN Corales: 78%
- SFF Flamencos: 76%
- SFF Corota: 82%
- FFF Otún Quimbaya: 75%
- SFF Galeras: 95%
- SFF Iguaque: 72%
- SFF Cocuy: 70%
- PNN Ghingaza: 87%
- SFF Malpelo: 91%

Así mismo, se presentan a continuación las áreas protegidas que superaron el tamaño de la muestra definida, reconociendo el gran esfuerzo y compromiso de los funcionarios de éstas áreas

- PNN Macuira: 139%
- PNN Nevados: 132%
- PNN Guácharos: 299%
- PNN Utría: 106%

Por otro lado, las siguientes 5 áreas protegidas, no alcanzan un 60% de cumplimiento en la aplicación de encuestas requeridas y teniendo en cuenta que han corrido tres trimestres del año, se puede concluir que difícilmente alcanzarán cumplir el tamaño de la muestra definido para 2014. Es necesario aclarar que lo anterior, aumenta el margen de error que arrojan los resultados de los análisis de las encuestas aplicadas:

- PNN Old Providence: 57%
- VIP Isla Salamanca: 41%
- PNN Sierra Nevada SM: 59%





**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



- PNN Tuparro: 59%
- PNN Gorgona: 25%

Con base en lo anterior, se concluye que al tercer trimestre del año, se lleva un 86% de cumplimiento del tamaño de la muestra definida.

### 3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Para efectos de la construcción de éste informe ejecutivo, la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales realizó un análisis cualitativo general tomando como referencia los resultados de las evaluaciones de encuestas realizadas y la tabulación de los resultados elaborados por las áreas protegidas y la Direcciones Territoriales, como resultado de la aplicación del formato de encuesta (AU\_FO\_01 versión 4).

El análisis se realizó sobre los resultados de la aplicación de dicho formato en cada área protegida, teniendo en cuenta la guía de tabulación de encuestas, "AU\_IN\_01\_Guía Tabulación Encuestas Visitantes PNN V2", que se encuentra en la Intranet en la siguiente ruta: Instrumentos de evaluación y control de gestión/ Formatos, manuales e instructivos/ Atención al usuario.

Los resultados se presentan de manera general para las 19 áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales (SPNN), teniendo en cuenta cinco aspectos generales, como se muestra a continuación.

#### **Perfil del visitante**

Se recopiló información de los resultados obtenidos en las preguntas 1 a la 5 de la encuesta que describe de forma general un perfil de visitante a las áreas del Sistema de Parque Nacionales Naturales (SPNN), y se compiló en una descripción cualitativa por cada territorial.

#### **Motivación e Interés por el Área Protegida**

Este aspecto analiza cómo ha llegado la información de las áreas protegidas a los visitantes, qué los motivó a ir, cuál considera es la importancia de las áreas protegidas, y de esta manera determinar qué estrategias se deben implementar para que la información relacionada con el ecoturismo en las áreas protegidas alcance a más visitantes potenciales

#### **Aspectos Económicos**

Este aspecto comprende los resultados relacionados con los ingresos mensuales y la disponibilidad a pagar por el ingreso a las áreas protegidas, agrupados para cada una de las territoriales. De esta forma se podrá contar con elementos para evaluar los valores por el ingreso que se están cobrando actualmente a las áreas protegidas.

#### **Aspectos Generales**

En los aspectos generales se analiza la percepción que tuvieron los visitantes respecto a temas como comodidad del lugar, mantenimiento de las instalaciones, belleza paisajística, el estado del área protegida,







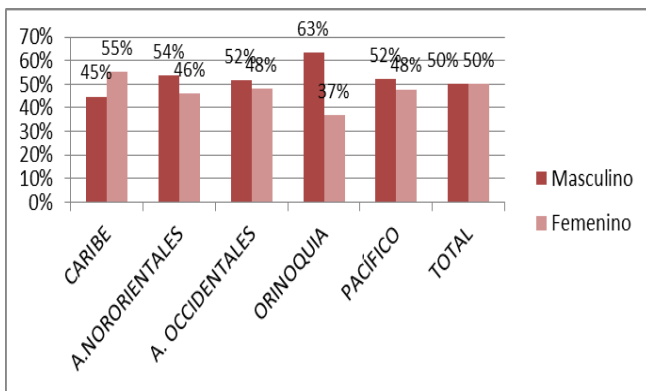
educación e interpretación ambiental, entre otros. Lo anterior para evaluar qué aspectos deben ser mejorados.

**Servicios y Actividades Ecoturísticas**

Este aspecto comprende todos aquellos servicios y actividades ofrecidas por el área protegida y que son relevantes para efectos de evaluar la calidad de los mismos y así definir acciones de mejora para la prestación de servicios. Es importante clarificar que todas las áreas protegidas ofrecen servicios y actividades diferentes, por lo tanto en el presente informe se presentan los resultados generales de la calificación realizada por los visitantes a los servicios y actividades ofrecidas en las áreas protegidas del SPNN.

A continuación se presenta el informe general con base en los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción de los visitantes de las 19 áreas protegidas con vocación ecoturística abiertas al público en las Direcciones Territoriales Caribe, Andes Occidentales, Andes Orientales, Pacífico y Orinoquía:

**PERFIL DEL VISITANTE**



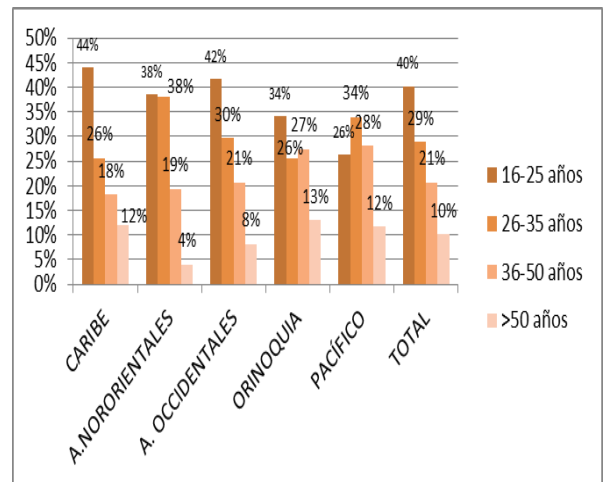
• **Género**

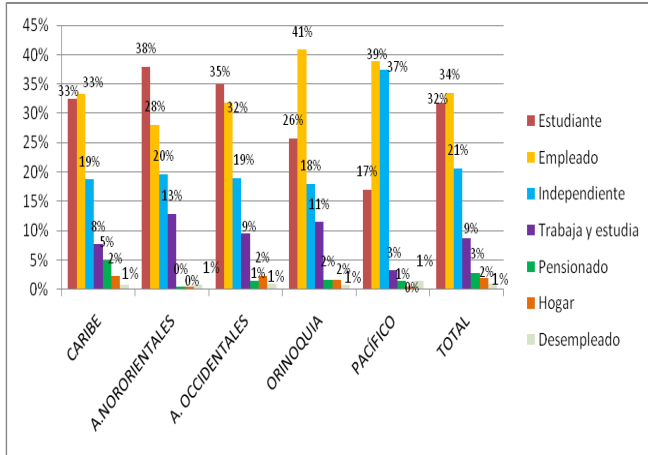
De los visitantes a las áreas del SPNN se presentó una proporción de 50% del género masculino y de 50% del género femenino, siendo en general en las diferentes áreas protegidas la diferencia entre géneros mínima, a excepción en las áreas de la DT Orinoquía donde el porcentaje de visitantes masculino fue del 63% .

• **Edad**

La edad predominante de los visitantes agrupados por Direcciones Territoriales fue principalmente en el rango entre los 16 a 25 años, seguido por los visitantes entre 26 y 35 años. La menor proporción fueron visitantes mayores de 50 años.

En la Dirección Territorial Pacífico el rango de los 26 a 35 años fue mayor obteniendo un porcentaje del 34%, y en la Dirección Territorial Orinoquía el rango de los 36 a 50 años obtuvo el 27% siendo el segundo más alto.

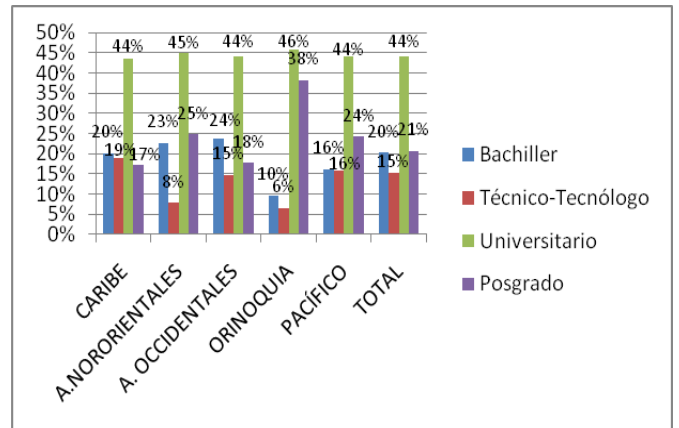




**• Nivel de Formación**

En relación con el nivel de formación, el 44% de los visitantes encuestados son universitarios, seguidos de los de Posgrado con el 21%.

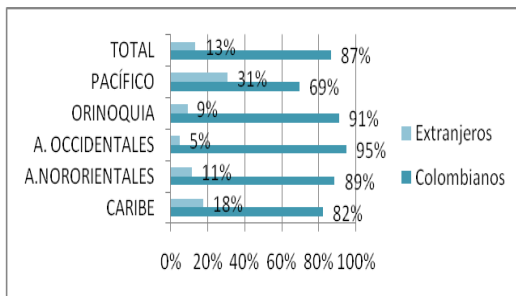
En minoría se presentaron técnicos y tecnólogos, sin embargo en la Dirección Territorial Andes Nororientales y Andes Occidentales los bachilleres ocuparon el segundo lugar, teniendo relación con que los estudiantes sean sus mayores visitantes.



**• Procedencia**

Los visitantes son principalmente colombianos, representados en más del 80%, excepto los visitantes las áreas de la Dirección Territorial Pacífico, donde el 69% corresponde a colombianos, esto principalmente por el SFF Malpelo, donde el 59% de los encuestados son extranjeros.

De los visitantes colombianos, la mayoría provienen de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla, mientras que de los extranjeros la mayoría provienen de Alemania, Suiza, Argentina y Estados Unidos.

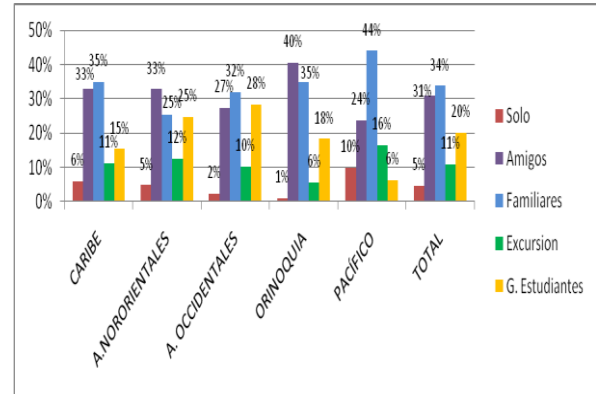




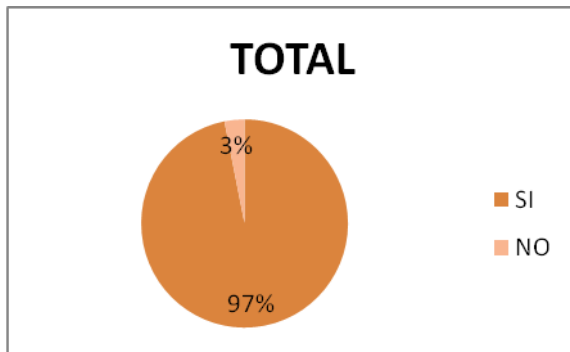


- Compañía de Viaje**

De acuerdo con las encuestas realizadas en el período Enero - Septiembre, el 34% de los encuestados visita las áreas protegidas con familiares, seguido del 31% que va con amigos. Las familias son predominantes en las áreas protegidas de las Direcciones Territoriales Caribe, Andes Occidentales y Pacífico, mientras que los amigos predominan en áreas de las Direcciones Territoriales Andes Nororientales y Orinoquia. La proporción de visitantes que viaja sola es minoría en todas las Direcciones Territoriales.



**MOTIVACION E INTERÉS POR EL ÁREA PROTEGIDA**



- Conocimiento e importancia de estar en un Área Protegida**

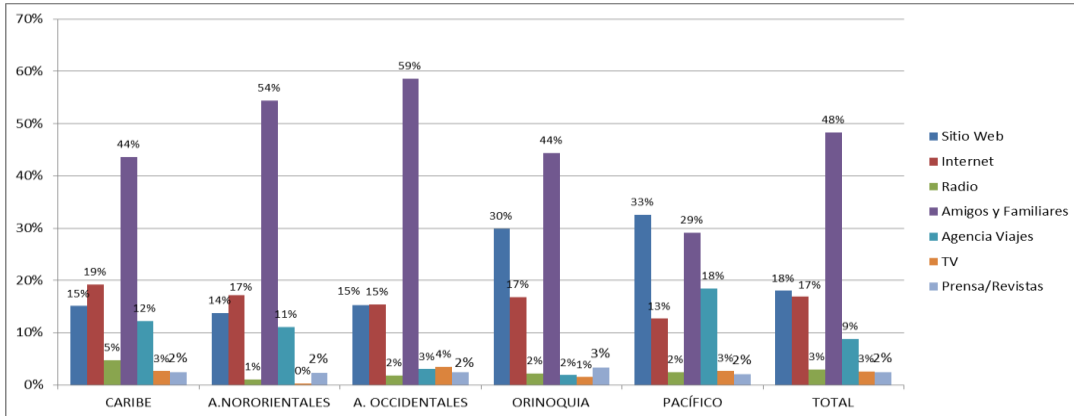
El 97% de los visitantes del SPNN afirmó conocer que estaba en un área protegida, evidenciando que la información previa a la visita y la charla de inducción han dado buenos resultados.

De igual manera, la importancia que los visitantes atribuyen a las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, es principalmente la conservación de la biodiversidad, del fauna y flora, del medio ambiente y la naturaleza, además en el caso de las Direcciones Territoriales de Andes Occidentales y Andes Nororientales, mencionan la importancia de conservar el recurso hídrico del país.



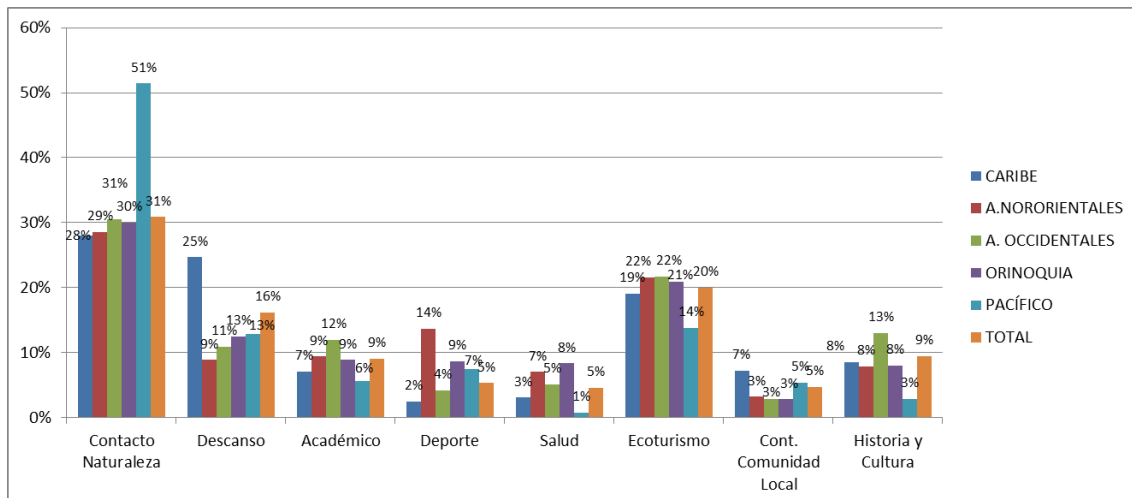


• **Medio de Divulgación**



El medio de divulgación predominante sobre el ecoturismo de los visitantes fue el ‘voz a voz’ con un promedio en las áreas de las direcciones territoriales del 48%, evidenciando que los visitantes obtienen experiencias gratificantes dando a conocer las diferentes áreas protegidas. Asimismo, el sitio web de Parques Nacionales Naturales y el internet son herramientas que permiten el acceso a la información básica de las diferentes áreas protegidas con vocación ecoturística de Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia. Sólo en la en la Dirección Territorial Pacífico, predominó el sitio web con el 33%, seguido del ‘voz a voz’ con el 29% y la internet con el 13%.

• **Motivación de visita de Áreas Protegidas**

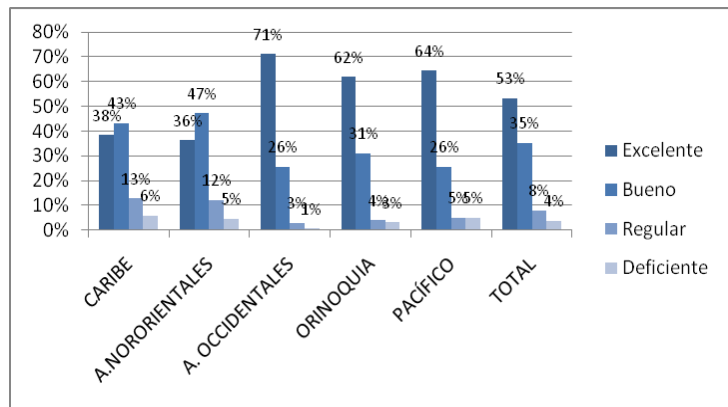




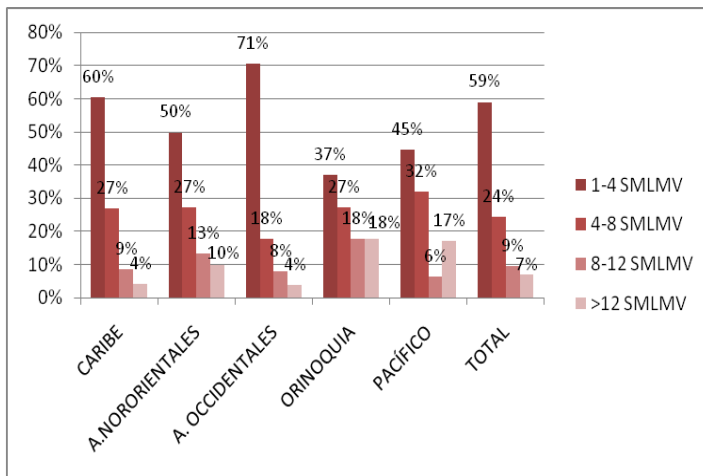
El principal motivo de visita a las áreas protegidas es el contacto con la naturaleza seguida del ecoturismo con el 31% y 20% en promedio en las direcciones territoriales respectivamente., El primero tuvo mayor porcentaje en la Dirección Territorial Pacífico con un porcentaje del 51%. El descanso fue uno de las principales motivaciones para la Dirección Territorial Caribe, obteniendo el 25% de los encuestados, por otro lado, el deporte motiva a algunos visitantes de Andes Nororientales, representado con el 14%. Los motivos como la salud y contacto con la comunidad local fueron minoritarios en todas las Direcciones Territoriales.

- Información y Recomendaciones previas sobre el área Protegida.**

Este aspecto fue calificado mayoritariamente como excelente y bueno en las áreas protegidas de las Direcciones Territoriales con el 53% y 35% respectivamente, evidenciando que la información proporcionada por los medios de divulgación es efectiva. Sin embargo, es necesario hacer mejoras para disminuir la percepción negativa.



**ASPECTOS ECONÓMICOS**



- Ingresos Visitantes**

Los ingresos de los visitantes se encuentran principalmente en el rango de 1 a 4 SMLMV con el 59%, seguido del 24% que recibe un salario entre 4 y 8 SMLMV.

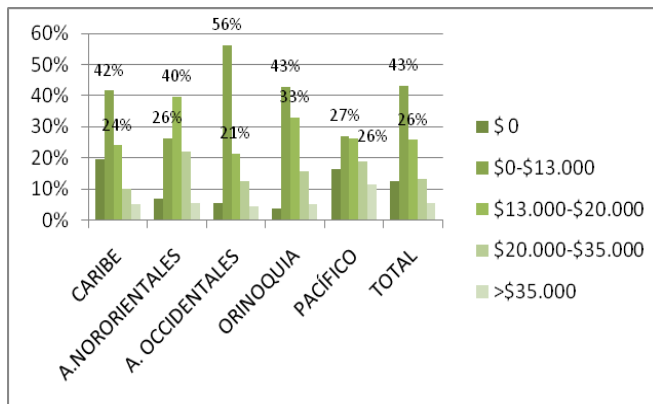
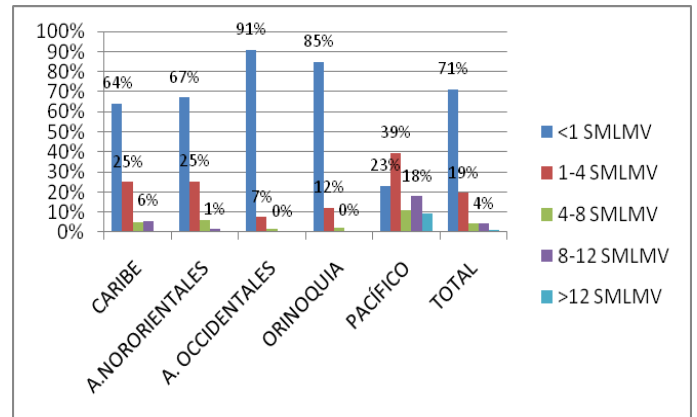
En algunas áreas protegidas es más costosa la prestación de los servicios debido a su ubicación geográfica y costos de la prestación de los servicios ecoturísticos (mayor costo de combustible, transporte interno, entre otros), lo cual determina el perfil económico del visitante, tal es el caso de áreas como, el PNN Old Providence en Caribe donde un 45% de los encuestados manifiestan percibir salarios entre 4 y 8 SMLMV y el SFF Malpelo en Pacífico donde el 38% percibe más de 12 SMLMV y el 31% entre 4 y 8 SMLMV.





- Inversión en el Área Protegida**

En relación con lo mencionado anteriormente, el 71% de los visitantes invierten menos de 1 SMLMV en su visita a las áreas protegidas. Los visitantes a las áreas protegidas de la Dirección Territorial Pacífico realizan una mayor inversión en la visita, con un porcentaje del 39% de encuestados que invierte entre 1 y 4 SMLMV seguido por el 23% y 18% que invierten menos de 1 y entre 8 y 12 SMLMV respectivamente. Por otro lado, las áreas del Caribe también tiene un alto porcentaje de visitantes que invierten entre 1 y 4 SMLMV. Los visitantes consideran, en general, que las tarifas son justas, seguidas por las tarifas económicas y costosas.



- Disposición a pagar**

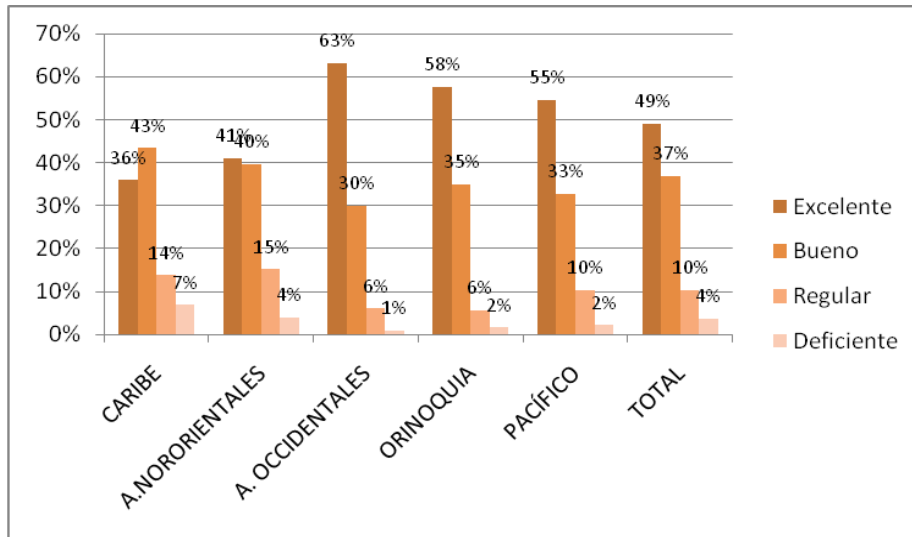
En cuanto a la disposición a pagar por el ingreso a las áreas protegidas, predominó el rango entre \$0 y \$13.000, siendo la participación en la Dirección Territorial Caribe del 42%, en Andes Occidentales del 56%, en Orinoquía del 43% y en Pacífico del 27%, siendo en ésta última el porcentaje obtenido similar al del rango entre \$13.000 y \$20.000 con el 26%. En Andes Nororientales predominó el rango de \$13.000 y \$20.000 con el 40%.

Los rangos obtenidos tienen relación con lo que se cobra actualmente por el ingreso a las áreas protegidas.





**ASPECTOS GENERALES**



La calificación de los aspectos generales, que incluyen comodidad del lugar, mantenimiento de las instalaciones, belleza paisajística, el estado del área protegida, educación e interpretación ambiental, fueron calificados en promedio como excelentes y buenos con el 49% y 37% respectivamente.

Las Direcciones Territoriales Caribe, Andes Nororientales y Pacífico tuvieron mayores porcentajes de regular con 14%, 15% y 10% respectivamente, principalmente por la señalización y el estado de los senderos. Por la señalización se obtuvo 19% de regular y 14% deficiente en Caribe; 21% regular y 8% deficiente en Andes Nororientales; y 20% regular y 8% deficiente en Pacífico. El estado de los senderos fue calificado con el 21% y 8% de regular y deficiente respectivamente; en Caribe 20% y 5% de regular y deficiente respectivamente en Andes Nororientales; y 17% regular y 3% deficiente en Pacífico.

Además, en las direcciones territoriales Caribe y Andes Nororientales la educación e interpretación ambiental también tuvo una percepción negativa, , siendo del 15% y 20% de regular respectivamente, siendo importante mejorar en estos.

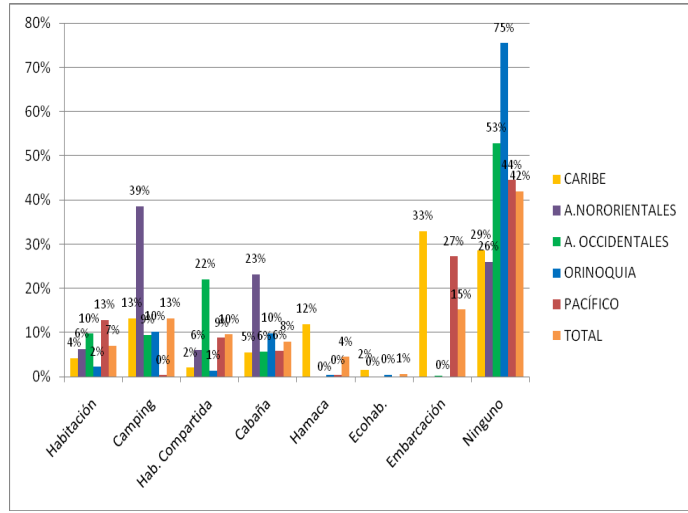




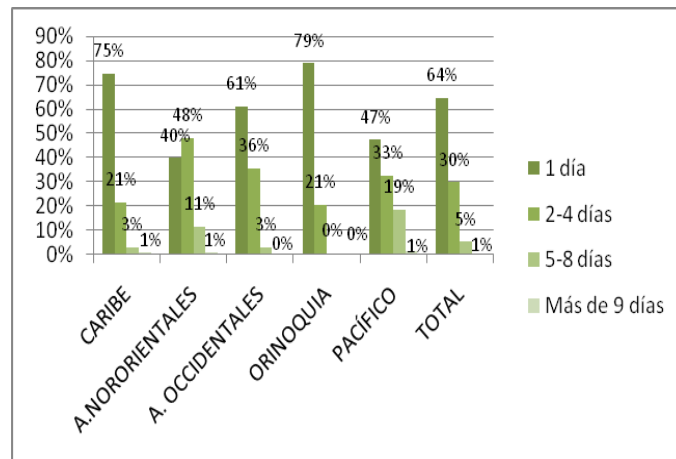
## SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS

- **Estadía y Tipo de Alojamiento**

La estadía de los visitantes en las áreas protegidas es de 1 día con el 64%, seguida de una permanencia de 2 a 4 días con el 30%. En la Dirección Territorial Andes Nororientales, la estadía de 2 a 4 días fue predominante con el 48%, esto principalmente a estudiantes que visitan las áreas protegidas, realizan camping en ellas y se regresan el segundo día para su ciudad de origen. En la Dirección Territorial Pacífico, el segundo rango tuvo un porcentaje del 33% y el tercero obtuvo un 19%, esto debido a que el desplazamiento hasta el SFF Malpelo tiene una duración de aproximadamente 36 horas en barco.



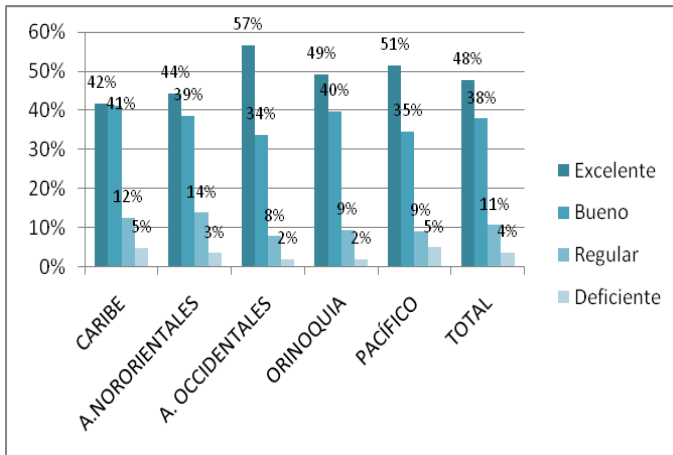
Además, en promedio predomina el no tomar ningún tipo de alojamiento con el 42%, siendo más predominante en la Dirección Territorial Orinoquia con el 75%, principalmente por el PNN Chingaza. Los tipos de alojamientos más utilizados difieren según la Dirección Territorial, en Caribe predominó el camping con el 39%, en Andes Nororientales predominó el alojamiento en cabaña con el 23%, en Andes Occidentales en habitación compartida con el 22%, en Orinoquia en camping con el 10% y en Pacífico el alojamiento en embarcación con el 27%, éste último principalmente por lo explicado anteriormente sobre el SFF Malpelo.







● **Actividades Ecoturísticas**

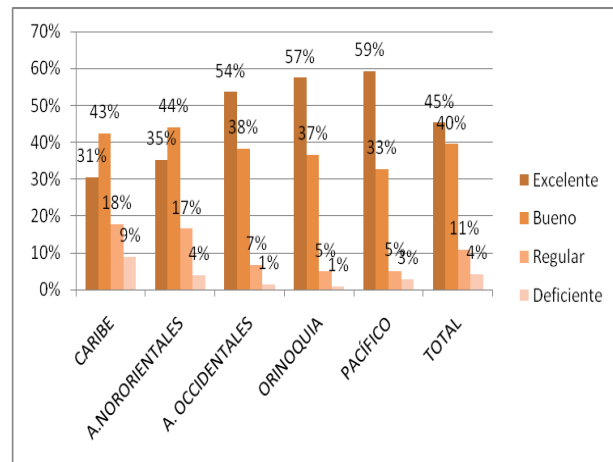


Las actividades ecoturísticas ofrecidas fueron calificadas en general como excelentes y buenas por el 48% y 38% de los visitantes respectivamente. La Dirección Territorial Andes Occidentales presentó el mayor porcentaje de excelencia representada con el 57%, seguida de Pacifico, donde se obtuvo el 51% de excelencia. La percepción negativa en general fue mínima, sin embargo es necesario hacer mejoras para disminuir este porcentaje negativo.

● **Servicios Ecoturísticos**

Los servicios ecoturísticos, al igual que las actividades tuvieron en su mayoría percepciones excelentes y buenas con el 45% y 40% respectivamente, siendo mayor la percepción positiva en las áreas protegidas de las Direcciones Territoriales Pacífico y Orinoquía.

Sin embargo se presentan altos porcentajes de regularidad y deficiencia en Caribe y Andes Nororientales, por lo que es necesario mejorar principalmente en servicios como baños, accesibilidad y servicio de transporte, servicios públicos y alojamiento.



● **Sugerencias de Actividades y Servicios**

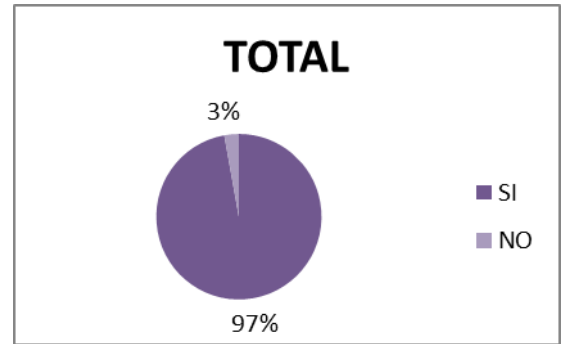
Las actividades y servicios más sugeridas por los visitantes del SPNN es la inclusión de deportes extremos, ecotiendas donde se puedan encontrar recordatorios del lugar. En el PNN Nevados, es reiterativo el deseo por caminar hasta el nevado y tener contacto con la nieve, sin embargo, este no se lleva a cabo debido al riesgo que presenta.



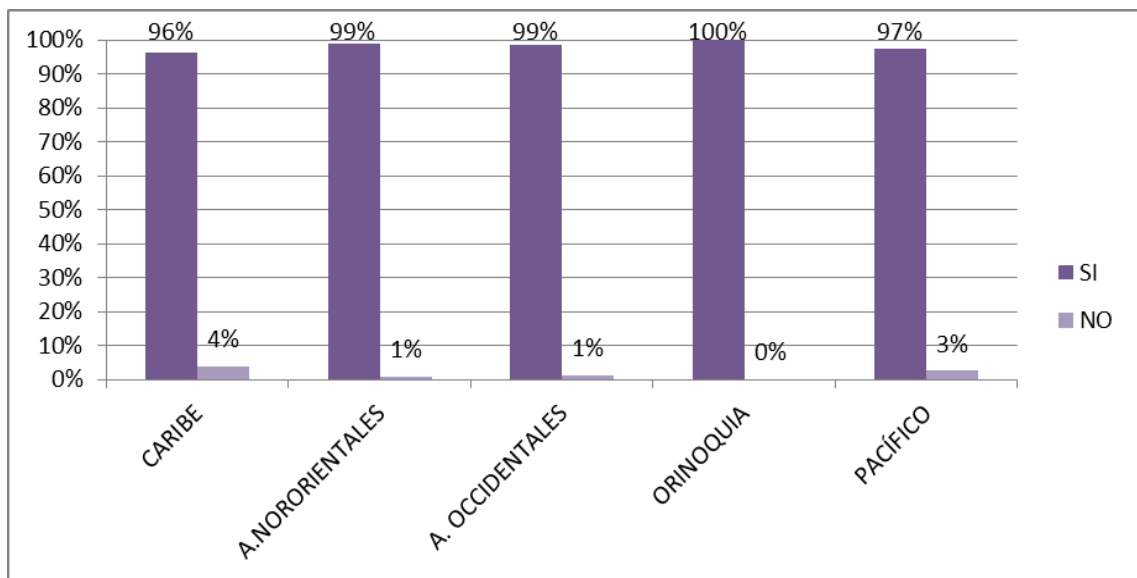


#### 4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES

- El nivel de satisfacción general de los visitantes a las 19 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN, durante los tres trimestres del año es de 97% satisfecho y 3% no satisfecho, siendo éstos porcentajes positivos, evidenciando que la labor y misión de PNN está siendo cumplida y es reconocida por los visitantes.



En la siguiente Figura se presenta el nivel de satisfacción en las áreas protegidas de todas las direcciones territoriales, de donde se concluye lo siguiente:



- El nivel de satisfacción fue alto en todas las Direcciones Territoriales, siendo éste un indicio de que en todas se ofrece una buena calidad en la prestación de los servicios y en el cumplimiento de las expectativas de los visitantes.
- Se destaca la Dirección Territorial Orinoquía que obtuvo en promedio una calificación del 100% durante los tres trimestres.





**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



## 5. ACCIONES GENERADAS COMO RESULTADOS DE ENCUESTAS

La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales presentó en el mes de enero a la Dirección General, la estrategia de mejoramiento de la calidad para 2014. En este sentido, se identificaron de manera general los siguientes aspectos como prioritarios:

- El objetivo final de la estrategia debe ser obtener la más alta satisfacción del visitante al interior de las áreas protegidas con vocación ecoturística, partiendo del análisis actual.
- Evaluar la situación de mejoramiento a la infraestructura y articular con la Oficina de Comunicaciones lo relacionado con la señalización.
- En relación con la información se establece la importancia de generar estrategias de multiplicación de la información con operadores de turismo, para llegar al segmento de mercado actual y potencial a Parques Nacionales.
- Se indica como necesario en las áreas con vocación ecoturística, que se encuentran abiertas al público y que tengan establecida una tarifa de ingreso que efectivamente estén cobrándola. Lo anterior, con el fin de alcanzar el objetivo de contar con las 23 áreas abiertas al ecoturismo que prestan servicios con calidad, infraestructuras en buen estado, funcionando y con una buena señalización.

En este sentido, durante el período Enero-Septiembre, de acuerdo con la orientación de la Oficina Asesora de Planeación, se identificaron las observaciones a considerar para cada área protegida a través de la formulación de un Plan de Mejoramiento Integral en cada Dirección Territorial.

La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales realizó una revisión exhaustiva junto con la Oficina Asesora de Planeación, a cada una de las observaciones remitidas a las Direcciones Territoriales, así como a las causas identificadas y las acciones preventivas definidas por las áreas protegidas. Se solicitó así mismo, a los líderes de calidad el tener en cuenta los ajustes solicitados y remitir el Plan de Mejoramiento Integral definitivo a la Oficina de Control Interno para su respectiva aprobación y seguimiento.

En relación con las observaciones relacionadas con comunicación e información, durante el periodo Enero-Septiembre de 2014, desde la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales se diseñó una estrategia para el mejoramiento y la optimización de la atención al usuario y las comunicaciones externas de ecoturismo, a través de la cual se adelanta la implementación de acciones de mejora relacionadas con la atención, información y comunicación al visitante y al operador en las áreas protegidas con vocación ecoturística.

A continuación se resumen las acciones ejecutadas durante el periodo Enero-Septiembre en el marco de los planes de mejoramiento integral resultado de la evaluación de encuestas de satisfacción de 2013.



**Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3. Bogotá, D.C., Colombia**

Teléfono: 353 2400 Ext.: 315  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



- **Acciones en página web de Parques Nacionales Naturales**

- ✓ Se realizó el cruce de URL para la actualización de vínculos.
- ✓ Se completó el proceso de rediseño de la página a través de la elaboración de fichas técnicas, las cuales son actualizadas permanentemente, y se enviaron a las agencias operadoras participantes de ANATO.
- ✓ Constantemente se promocionan en redes sociales los servicios ecoturísticos en las áreas protegidas con vocación ecoturística
  - Se capacitó al personal de la Oficina de Atención al Usuario (OAU) y se diseñó una ficha resumen con la información completa y detallada donde se presentan las tarifas y servicios por cada una de las áreas protegidas con vocación ecoturística para que la OAU la suministre al potencial visitante.
  - Se abrió un link de Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales en la Página Centro de Información Turística (CITUR) del Viceministerio de Turismo

- **Estrategias de multiplicación de información para los operadores de turismo**

- ✓ Se diseñó una propuesta para capacitar a los prestadores, operadores de servicios ecoturísticos y funcionarios a través de un video (en construcción) y actividades didácticas que se presentarán a través de un evento en cada Dirección Territorial dirigido a los operadores.
- ✓ Se mantienen actualizados la información y los datos de contacto para el caso ecoturismo comunitario.
- ✓ Se participó en eventos del sector turístico como ANATO, Ruedas de Negocios, Evento Turístico en Medellín y se está realizando la gestión para participar de los eventos del sector turístico, en los que es posible difundir la información de ecoturismo.
- ✓ Se elaboró una estrategia para fortalecer el marketing digital del ecoturismo en Parques, para ser implementada en 2015

- **Impresos**

- ✓ Se diseñaron e imprimieron 2000 folletos en inglés y 2000 en español de los servicios de ecoturismo comunitario
- ✓ Se diseñó y está en impresión el Pasaporte para los visitantes: Es un documento personal, portable a través del cual el visitante puede contar con información básica sobre el ecoturismo en las diferentes áreas protegidas, así mismo certificar su visita.
- ✓ Se diseñaron e imprimieron 3.000 ejemplares de volantes de actividades en el PNN Old Providence (1.500 en inglés y 1.500 en español) y 1000 plegables del PNN Las Orquídeas.

A continuación se resumen los avances en la implementación de las acciones preventivas establecidas por las diferentes Direcciones Territoriales. Los Planes de Mejoramiento Integral, remitidos a Control Interno por cada Dirección Territorial previamente concertados entre la Oficina Asesora de Planeación, la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, los líderes de calidad y profesionales de ecoturismo, detallan las acciones emprendidas durante el año 2014 y las que se planea ejecutar en 2015.



**Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3. Bogotá, D.C., Colombia**

Teléfono: 353 2400 Ext.: 315  
www.parquesnacionales.gov.co



- **Charla de inducción**

- ✓ PNN Macuira: Se elaboró el guión.
- ✓ VP Isla de Salamanca: Se estableció la información a suministrar al visitante para mejorar la experiencia en la actividad de la observación de aves.
- ✓ PNN Tayrona: Se complementó la información relacionada para el manejo adecuado de residuos e se incluyó la información preventiva de seguridad en zonas de camping.

- **Educación ambiental**

- ✓ PNN Chingaza: Publicación del periódico mural “Chingaza Diversa” que se exhibe en los diferentes puestos de entrada y se adelanta la restauración de la maqueta con apoyo voluntario de colegios.

- **Señalización e Infraestructura**

- ✓ Definición en el proyecto KFW para mejorar la infraestructura para:
  - Senderos de PNN Tayrona
  - Señalización PNN Macuira.
- ✓ PNN Old Providence: Gestión para el diseño de “pasamanos”, para mejorar la seguridad de la zona “la piedra”. Igualmente se gestionaron los recursos y se elaboraron los diseños para la adecuación del sendero, punto de información e interpretación, y el embarcadero para la actividad de kayak.
- ✓ PNN Guácharos: Mejoramiento de las unidades sanitarias del área de camping; se adelanta la implementación de un sistema de tratamiento de aguas residuales.
- ✓ SFF Iguaque y PNN Cocuy han adelantado gestiones para el mantenimiento de las vías de acceso.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA EL 2015

Las principales recomendaciones que se reciben de parte de los visitantes encuestados para las áreas protegidas son el arreglo de los senderos y la señalización. También se menciona la inclusión de folletos y mapas que proporcionen más información sobre las áreas protegidas, así como charlas e información en inglés para el caso de los visitantes extranjeros.

- Las Direcciones Territoriales Caribe, Andes Nororientales y Pacífico obtuvieron en los análisis de las encuestas, mayores porcentajes en las condiciones regulares con el 14%, 15% y 10% respectivamente, debido a la señalización y el estado de los senderos.
- Las áreas protegidas con vocación ecoturística de las direcciones territoriales Caribe y Andes Nororientales deben mejorar las actividades de educación e interpretación ambiental, teniendo en





**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



cuenta que el resultado entre los visitantes fue de una percepción negativa alta (15%).

## 7. DIFICULTADES PRESENTADAS

- Nivel de respuesta de las Direcciones Territoriales: El incumplimiento en las fechas determinadas para la entrega de la información consolidada es constante en general. exceptuando las Direcciones Territoriales Orinoquía y Andes Occidentales las cuales sus líderes de calidad están comprometidos con la medición de la satisfacción de los visitantes.
- Cumplimiento tamaño de la muestra: Debido al incumplimiento en el tamaño de muestra de algunas áreas protegidas es necesario tener en cuenta que el margen de error en los análisis aumenta. Por otro lado desde el Nivel Central se podría definir una distribución del tamaño de la muestra por temporadas y trimestres, durante el año con el fin de apoyar a las Direcciones Territoriales y áreas protegidas para el cumplimiento de la cantidad de encuestas definida.
- Consolidación de informes: Aunque las Direcciones Territoriales consolidaron la información tabulada de las encuestas de las áreas protegidas de su jurisdicción, en coordinación con el Profesional de Ecoturismo y el Líder de Calidad, se debe avanzar para que elaboren su propio informe y de ésta forma desde la Subdirección de Sostenibilidad se podrá contar con más tiempo para la coordinación de implementación de acciones de mejora con las diferentes dependencias que se requiere del Nivel Central.
- De la misma forma, desde la Subdirección de Gestión y Manejo se podrá avanzar en la puesta en marcha del cálculo del índice de satisfacción, lo cual permitirá contar con resultados más contundentes en la medición de la satisfacción de los visitantes a las áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN.
- Ajuste de encuesta: Lograr un consenso con la Subdirección de Gestión y Manejo en el rediseño de la encuesta y la disminución de preguntas teniendo, en cuenta que desde ésta Subdirección se considera indispensables la mayoría de las preguntas para el diseño de la experiencia del visitante y el futuro cálculo del índice de satisfacción.



**Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3. Bogotá, D.C., Colombia**

Teléfono: 353 2400 Ext.: 315  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)