



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



**ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES  
A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA  
DEL SISTEMA DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA**

**INFORME EJECUTIVO GENERAL**

**PERIODO: OCTUBRE 2014 – SEPTIEMBRE 2015**

Elaboró: Karina Morales Salazar -Contratista  
Revisó: Carlos Mario Tamayo S. Subdirector de Sostenibilidad y negocios Ambientales  
Basado en análisis de las áreas protegidas y Direcciones Territoriales

Bogotá D.C., Noviembre de 2015





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



**Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3. Bogotá, D.C., Colombia** 2  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 315  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS .....</b>	<b>6</b>
2.3 PERFIL DEL VISITANTE .....	7
2.4 MOTIVACIÓN E INTERÉS POR EL ÁREA PROTEGIDA.....	10
2.5 ASPECTOS ECONÓMICOS.....	11
2.6 ASPECTOS GENERALES.....	12
2.7 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS .....	12
<b>3. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES .....</b>	<b>14</b>
<b>4. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR LA SUBDIRECCIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>5. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2015 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, PMI.....</b>	<b>26</b>
<b>6. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2016.....</b>	<b>30</b>



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



## ANEXOS EXTERNOS AL DOCUMENTO

- ANEXO 1. RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE, DTCA.
- ANEXO 2. RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES, DTAO.
- ANEXO 3. RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES, DTAN.
- ANEXO 4. RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUÍA, DTOR.
- ANEXO 5. RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO, DTPA
- ANEXO 6. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

TABLA DE FIGURAS.....31





## 1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Este documento corresponde al análisis de 4290 encuestas que fueron aplicadas en 19 áreas protegidas con vocación ecoturística, bajo la jurisdicción de 5 Direcciones Territoriales, durante el último trimestre de 2014 y los tres primeros trimestre de 2015 (Octubre 2014 – Septiembre 2015). Ver Anexo 6. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

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, (SPNN), así como identificar observaciones y establecer acciones preventivas que promuevan 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 abiertas al público en el período considerado y la respectiva Dirección Territorial a la cual pertenecen, que se tuvieron en cuenta para éste informe.

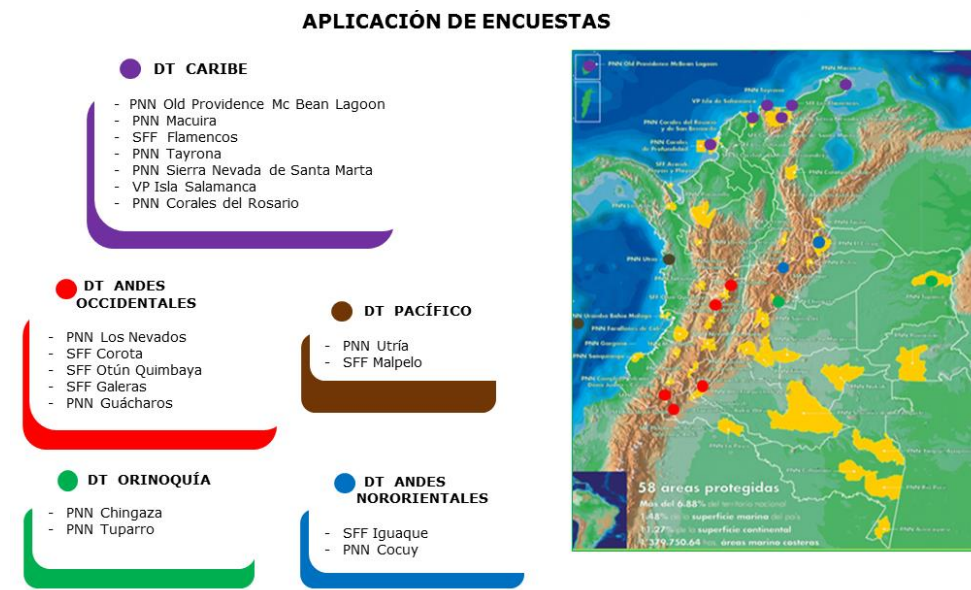


Figura 1. Mapa de Ubicación Geográfica de áreas Protegidas analizadas en el período Octubre



Las siguientes áreas protegidas no reportaron encuestas de satisfacción, o no aplicaron durante todo el período evaluado, por las razones indicadas:

- PNN Puracé, PNN Amacayacu y ANU Los Estoraques: Se encuentran cerrados a los visitantes.
- PNN Sierra de la Macarena: En el período Enero-Junio de 2015, se encuentra cerrado.
- PNN Farallones de Cali: Inició el proceso de ordenamiento a comienzo del año 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.
- PNN Gorgona: Pese a haber aplicado encuestas en el período Octubre-Diciembre de 2014, es mínima la cantidad y no se tiene en cuenta para el análisis, en razón a que estuvo cerrado por dificultades de orden público en el mes de Diciembre 2014 y actualmente no cuenta con operador para la prestación de servicios ecoturísticos en tierra, lo cual genera la disminución significativa en la cantidad de visitantes al área protegida.

## 2. ANÁLISIS GENERAL 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 la tabulación de los resultados y evaluaciones de encuestas realizadas por las áreas protegidas y la Direcciones Territoriales, como resultado de la aplicación del formato de encuesta.

Los resultados se presentan de manera general para las 19 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN consideradas, teniendo en cuenta cinco aspectos generales, como se muestra a continuación. Sin embargo, cabe anotar que se han elaborado los respectivos anexos, en los cuales se detallan los análisis consolidados del período Octubre 2014-Septiembre 2015, en cada una de las Direcciones Territoriales.

### Perfil del visitante

Se recopiló información de los resultados obtenidos en las preguntas relacionadas en el formato de 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. (Anexos)

### 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 analizadas, 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 presentan las principales conclusiones obtenidas de acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas en las áreas protegidas con vocación ecoturística de las Direcciones Territoriales Caribe, DTCA, Andes Occidentales, DTAO, Andes Nororientales, DTAN, Orinoquía, DTOR, y Pacífico, DTPA. Lo anterior, teniendo en cuenta que a partir del mes de Abril de 2015 comenzó la aplicación de los formatos de encuesta ajustados y vigentes actualmente.

Para facilitar la lectura del siguiente análisis, se llamará T1 al período comprendido entre Octubre-Diciembre de 2014, T2 al período Enero-Marzo de 2015, T3 al período Abril-Junio de 2015 y T4 al período Julio-Septiembre de 2015.

## 2.3 PERFIL DEL VISITANTE

### Género

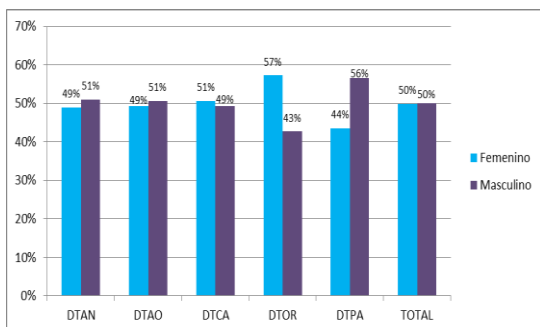
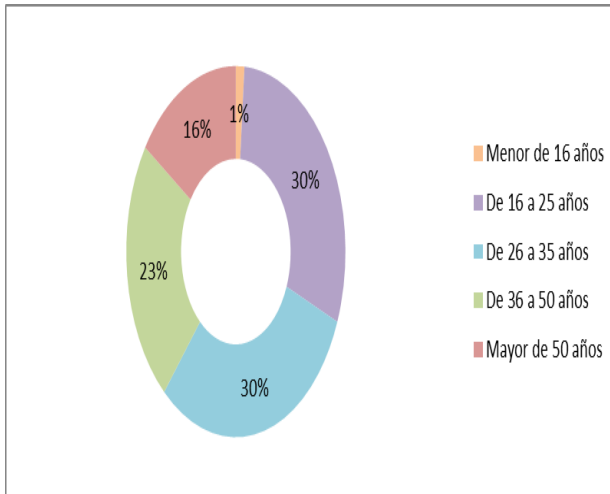


Figura 2. Género de visitantes. Direcciones Territoriales-SPNN.

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 las áreas protegidas de las Direcciones Territoriales DTAN, DTAO y DTCA la diferencia entre géneros mínima. Sin embargo, en las áreas protegidas de la DTOR el porcentaje de visitantes femeninos fue del 57% y por su parte el género masculino predominó en la DTPA, representado por el 56% de los visitantes (Ver Figura 2).



### Edad

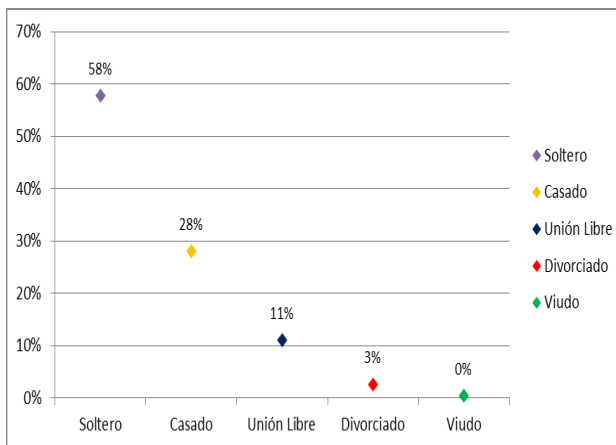


La edad predominante de los visitantes agrupados por Direcciones Territoriales fue principalmente en el rango entre los 16 a 35 años, representado por el 60% de los mismos (Ver Figura 3).

En la DTOR, los visitantes mayores de 50 años, predominaron, representados por el 29%, mientras que los visitantes entre 36 a 50 años sobresalieron en la DTPA, representados con el 31%.

Figura 3. Edad de visitantes. Direcciones Territoriales-SPNN.

### Estado Civil



El estado civil fue incluido en el nuevo formato de encuesta, por lo que es evaluado a partir del T3 en todas las Direcciones Territoriales, a excepción de la DTPA en el que se evaluó únicamente en el T4.

En promedio, el 58% de los visitantes a las áreas protegidas del SPNN son solteros. Sin embargo, en la DTPA ocuparon el segundo lugar, predominando los visitantes casados con un porcentaje del 49% (Ver Figura 4).

Figura 4. Estado civil de visitantes. Direcciones Territoriales-SPNN.



### Ocupación Principal

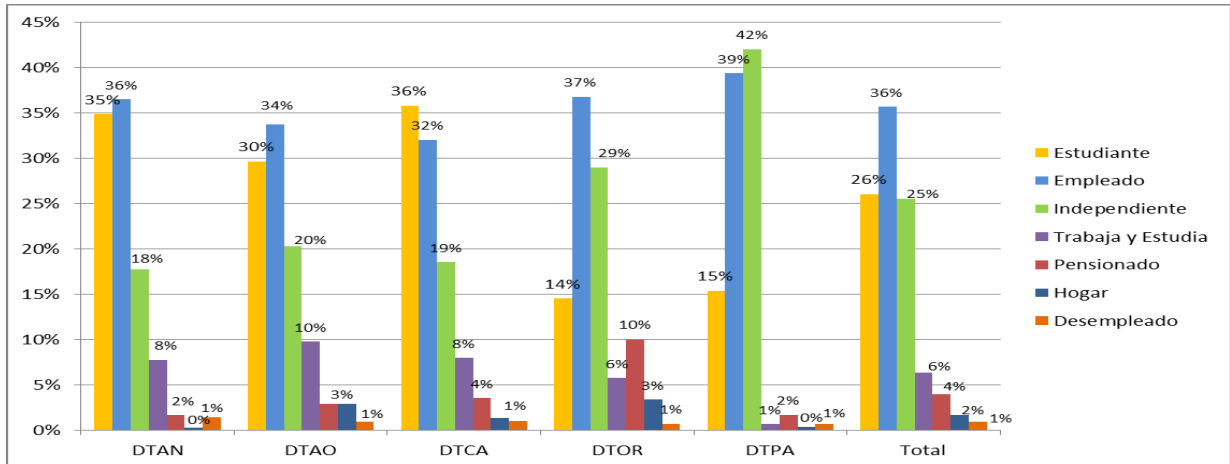


Figura 1. Ocupación principal de visitantes. Direcciones Territoriales-SPNN.

La ocupación principal de los visitantes se encuentra en gran mayoría entre los empleados, correspondiente a un promedio de 36%, seguido de estudiantes y trabajadores independientes, representados por el 26% y 25% respectivamente (Ver Figura 5).

En la DTPA, predominan los visitantes trabajadores independientes y empleados, principalmente en época de vacaciones de mitad de año y semana santa, representados por el 42%; mientras que en la DTCA, sobresalen las visitas realizadas por los estudiantes, representados con el 36%.

### Nivel de Formación

En relación con el nivel de formación, el 45% de los visitantes encuestados son universitarios, seguido del 27% con nivel de posgrado; presentándose este comportamiento en todas las Direcciones Territoriales (Ver Figura 6).

La opción correspondiente a “primaria”, fue incluida en el nuevo formato de encuesta, y el resultado hallado es que solo el 1% de los visitantes tienen este nivel de formación.

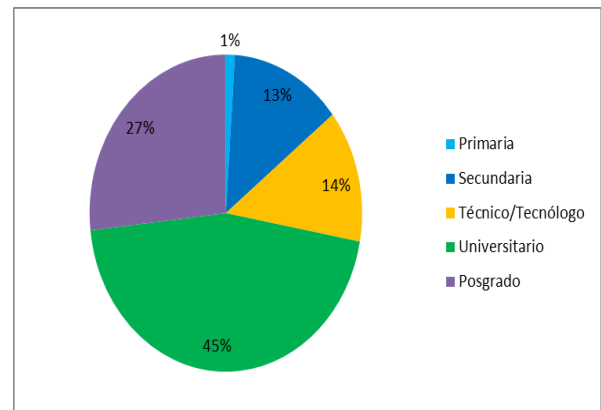
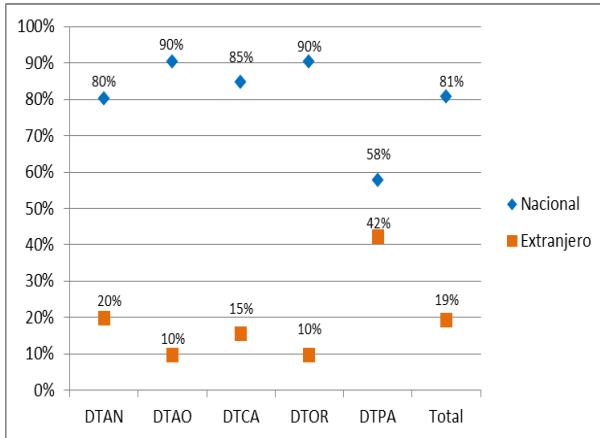


Figura 6. Nivel de formación. Direcciones Territoriales - SPNN

### Procedencia de los visitantes



En promedio, el 81% de los visitantes son colombianos, procedentes de ciudades como Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla y municipios aledaños a las áreas protegidas (Ver Figura 7).

El 19% restante, corresponde a visitantes extranjeros, quienes provienen de países como Alemania, Suiza, Estados Unidos y algunos latinoamericanos.

Las áreas protegidas de la DTPA, son la que tienen mayor presencia de visitantes extranjeros, representados por el 42%, porcentaje dado principalmente en el SFF Malpelo.

Figura 7. Procedencia de visitantes. Direcciones Territoriales -

## 2.4 MOTIVACIÓN E INTERÉS POR EL ÁREA PROTEGIDA

### Conocimiento e importancia de estar en un Área Protegida

El 98% de los visitantes del SPNN afirmó conocer el estar en un área protegida, evidenciando que la información previa a la visita y la charla de inducción han dado buenos resultados a nivel general (Ver Figura 8).

Dentro de las motivaciones para visitar las áreas protegidas, los visitantes encuestados destacaron el contacto con la naturaleza, el ecoturismo y el descanso, representados por el 33%, 17% y 14% respectivamente.

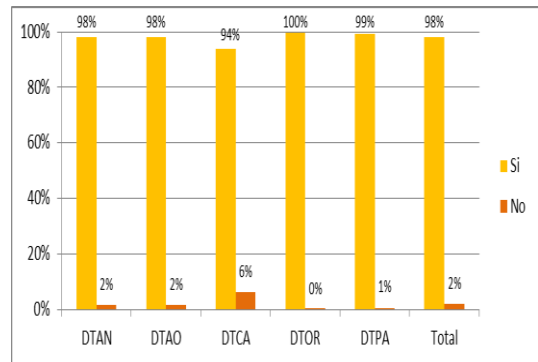


Figura 8. Conocimiento de estar en un área protegida. Direcciones Territoriales - SPNN.



El medio de divulgación predominante sobre el ecoturismo entre los visitantes a las áreas protegidas, es el "voz a voz", seguido del internet y las páginas web, representados con el 39%, 21% y 16%, respectivamente. Lo anterior, evidencia la satisfacción y el deseo de compartir con otros las experiencias en su visita a las áreas.



Los medios masivos, tales como la radio, la televisión, revistas, periódicos, se destacaron en la DTOR, principalmente por el PNN Sierra de la Macarena, donde los medios divulgan más información sobre esta área protegida.

Respecto a la información y recomendaciones previas, el 51% de los visitantes consideraron que ésta fue excelente, seguido del 40% de quienes lo consideraron bueno. Sin embargo, se recibieron comentarios relacionados con aumentar la información sobre las áreas protegidas en la página web y por medio del servicio telefónico.

## 2.5 ASPECTOS ECONÓMICOS

### Nivel de ingresos de los visitantes

Los ingresos económicos de los visitantes a las áreas protegidas, se encuentran principalmente entre 1 y 5 SMLMV. Sin embargo, se destaca que en el SFF Iguaque y el PNN Tuparro más del 25% de los visitantes perciben más de 8 SMLMV.

Los visitantes al SPNN invierten en general menos de 1 SMLMV, teniendo relación con los ingresos que perciben. El PNN Macuira, el PNN Old Providence, el PNN Sierra de la Macarena y el SFF Malpelo se caracterizan por recibir visitantes que hacen una inversión mayor a 1 SMLMV, en su mayoría mayor a 4 SMLMV, lo anterior debido a la ubicación y altos costos para el acceso a éstas áreas protegidas.

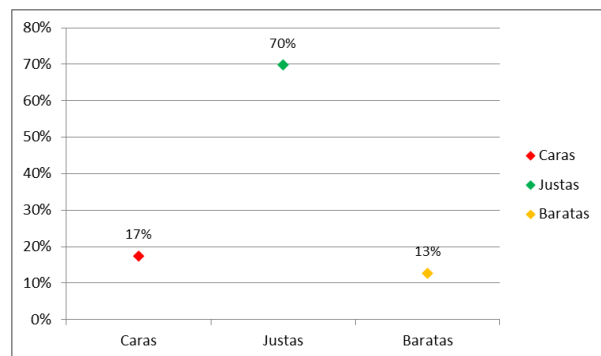


Figura 9. Tarifas respecto a la calidad. Direcciones Territoriales - SPNN.

El 70% de los visitantes consideran que las tarifas son justas en relación con la calidad del servicio recibido, evidenciando entre otros, los precios accesibles que se ofrecen en las áreas protegidas (Ver Figura 9).

### Disponibilidad a pagar

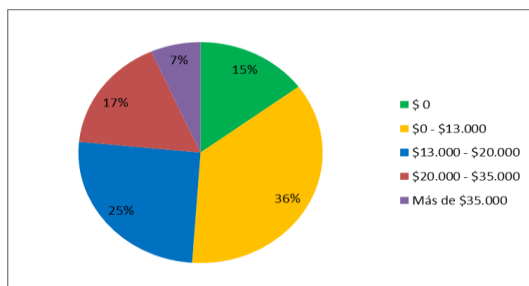


Figura 10. Disponibilidad a pagar de los visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN.

El análisis de este ítem, corresponde al primer semestre del período analizado, teniendo en cuenta que la pregunta estaba incluida en el formato de encuesta anterior.

Se obtuvo que el 36% de los visitantes están dispuestos a pagar entre \$0 y \$13.000, seguido del 25% de visitantes que estarían dispuestos a pagar entre \$13.000 y \$20.000 por el ingreso al área protegida (Ver Figura 10).



La DTPA y la DTOR son las Direcciones Territoriales con mayor proporción de visitantes dispuestos a pagar más de \$20.000, representados con el 35% y 34% respectivamente, principalmente debido a que en éstas se encuentran áreas protegidas en las que se registraron visitantes con ingresos promedios mensuales superiores a 4 SMLMV. Por otro lado, se resalta que los rangos que predominan, tienen relación con lo que se cobra actualmente en las áreas protegidas, por el ingreso a ellas.

## 2.6 ASPECTOS GENERALES

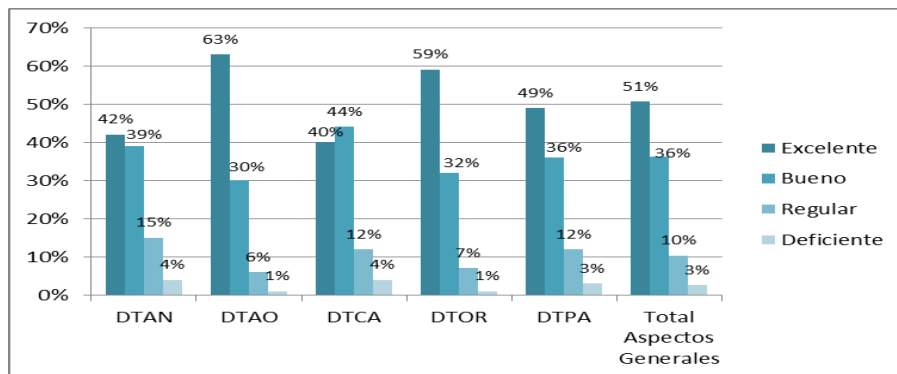


Figura 11. Calificación Aspectos Generales. Direcciones Territoriales - SPNN.

Los aspectos generales de la experiencia de la visita son calificados como excelentes y bueno por la gran mayoría de los visitantes al SPNN, con porcentajes del 51 y 36 respectivamente (Ver Figura 11). La belleza de los paisajes es el aspecto mejor calificado por los visitantes, seguido de las charlas de inducción y la divulgación de los valores del área protegida. Sin embargo, en todas las Direcciones Territoriales los visitantes consideran que el estado de los senderos y la señalización es regular y deficiente, siendo importante mejorar éstos dos aspectos, y resulta que algunas áreas protegidas, como el PNN Cocuy, han implementado acciones de mejora en éste sentido que han logrado disminuir la percepción negativa entre los visitantes.

## 2.7 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS

### Estadía y Tipo de Alojamiento

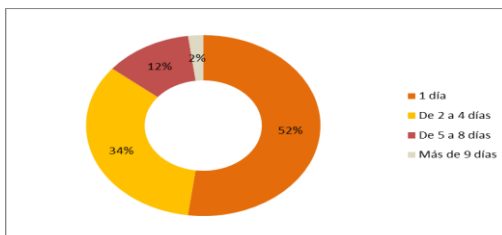


Figura 12. Estadía en las áreas protegidas. Direcciones Territoriales - SPNN.

En promedio, la estadía de los visitantes en las áreas protegidas es de 1 día, representados por el 52%, seguido de una permanencia de 2 a 4 días, con el 34% (Ver Figura 12).

La DTPA es la Dirección Territorial con mayor porcentaje de visitantes que permanecen entre 5 a 8 días (36%), principalmente dada la ubicación del SFF Malpelo, donde se hace necesario desplazarse 36 horas en barco aproximadamente, para llegar a ésta área protegida.



Dentro de los tipos de alojamientos más usados se encuentran la infraestructura tipo hotelero, representado por el 56%, que incluye cabañas, ecohabs y habitaciones, entre otros, y el camping representado por el 20% de los visitantes, principalmente en la DTAN.

### Actividades Ecoturísticas

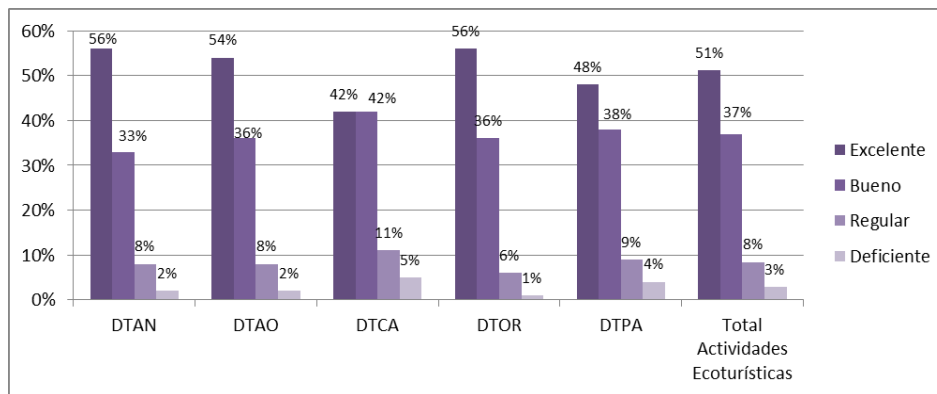


Figura 13. Calificación Actividades Ecoturísticas. Direcciones Territoriales - SPNN.

Las actividades ecoturísticas practicadas en el SPNN son calificadas en su mayoría como excelentes y buenas, por el 51% y 37% de los visitantes encuestados (Ver Figura 13).

Las actividades que presentan mejor calificación por parte de los visitantes son el senderismo, la observación de fauna y flora, y la visita a cuevas y cavernas, ésta última ofrecida por el PNN Guácharos. Por su parte, las actividades de observación de muestras y vestigios culturales y el contacto con culturas vivas, principalmente en la DTCA, son consideradas en gran proporción como regulares y deficientes, así como la escalada en hielo y roca. Ésta última actividad, ofrecida en el PNN Cocuy y en el PNN Nevados, presenta percepciones negativas, debido en el primer caso a que se han presentado cambios en los glaciares que modifican las condiciones seguras para escalar y el segundo debido principalmente a las restricciones de acceso que se han establecido en el sector Nevado del Ruíz, por el cambio de comportamiento de la actividad volcánica.



### Servicios Ecoturísticos

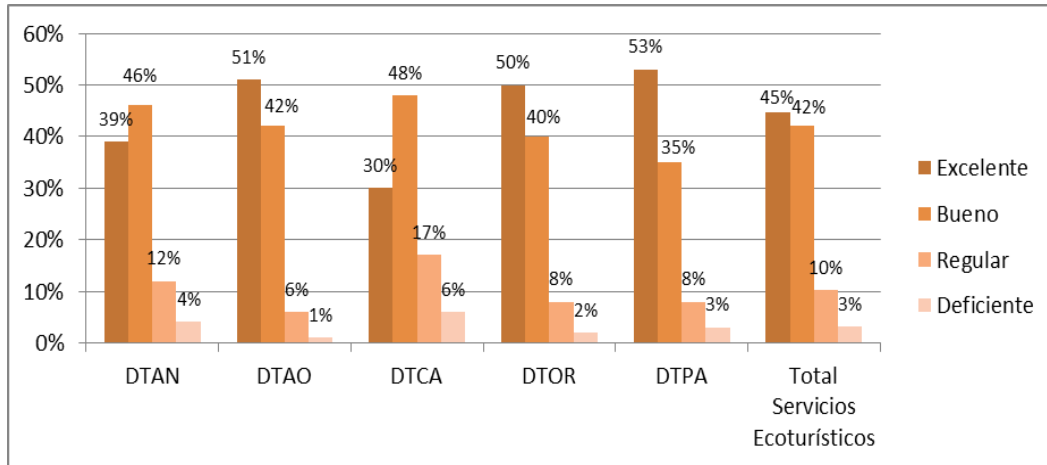


Figura 2. Calificación Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales - SPNN.

Los servicios ecoturísticos son calificados en su mayoría como excelentes y buenos, por el 45% y 42% de los visitantes encuestados respectivamente (Ver Figura 14).

El alojamiento y la guianza e interpretación ambiental son los servicios mejor calificados por los visitantes, y se resalta en muchos casos, la labor de los guías, su esfuerzo y dedicación.

La accesibilidad y transporte, los baños y servicios públicos, son considerados en mayor proporción como deficientes y negativos en comparación con los demás servicios ecoturísticos. El primero, principalmente debido a la ubicación de algunas áreas protegidas, que hace difícil su acceso y dificulta la prestación de los servicios públicos; los baños, tienen percepción negativa principalmente por su estado y limpieza, pero cabe resaltar que la buen prestación de éste servicio también depende del uso que el visitante de al mismo.

### 3. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES

El nivel de satisfacción general de los visitantes a las 19 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN, durante el período Octubre 2014 – Septiembre 2015, es de 97% satisfecho y 3% no satisfecho (Ver Figura 15). El porcentaje de satisfacción evidencia que la labor y misión de PNN está siendo cumplida y es reconocida por los visitantes. Se resalta

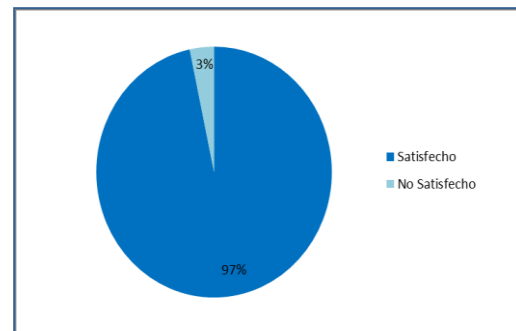


Figura 3. Satisfacción de visitantes. SPNN.



que el porcentaje de satisfacción se mantiene, comparado con el período pasado el cual fue del mismo valor.

La siguiente Figura presenta el nivel de satisfacción de los visitantes por Dirección Territorial, presentando los mayores niveles en la DTAO y DTOR, con el 100% y 99% respectivamente; y el menor nivel de satisfacción en la DTPA con el 89% por el aumento en la calificación regular y deficiente en el T4, de la accesibilidad a las áreas protegidas y transporte así como la actividad de observación de muestras y vestigios culturales.

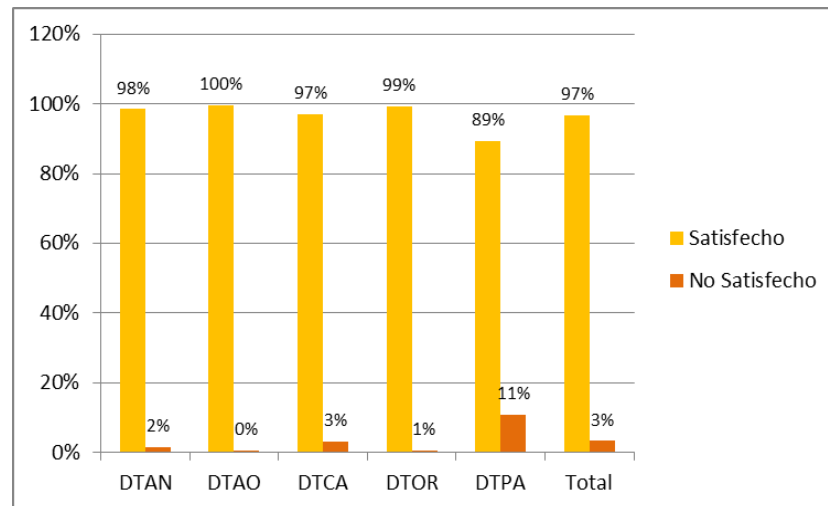


Figura 16. Nivel de satisfacción por Dirección Territorial. SPNN.

Como soporte y complemento al análisis presentado anteriormente, éste informe incluye anexos para cada Dirección Territorial, detallando la evaluación de los resultados de las encuestas aplicadas en cada área protegida y en su contexto regional, como se relaciona a continuación:

- ANEXO 1. DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE
- ANEXO 2. DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES
- ANEXO 3. DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES
- ANEXO 4. DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUÍA
- ANEXO 5. DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO



#### 4. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR LA SUBDIRECCIÓN

La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, en línea con la orientación de la Dirección General, estableció como objetivo final del análisis de las encuestas de satisfacción de los visitantes el generar acciones para obtener la más alta satisfacción del visitante al interior de las áreas protegidas con vocación ecoturística, partiendo del análisis actual. Por lo anterior, se presentan las siguientes acciones ejecutadas por la Subdirección:

##### ✓ **AJUSTE FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

Teniendo en cuenta las recomendaciones de los visitantes a las áreas protegidas en relación con el formato de encuesta aplicado en 2013 y 2014, así como una observación levantada por el ICONTEC, desde ésta Subdirección se logró un consenso con la Subdirección de Gestión y Manejo en el rediseño del formato de encuesta, que incluye la disminución de preguntas y su simplificación.

El mencionado formato se socializó y revisó con las Direcciones Territoriales, con la participación de los profesionales de ecoturismo no se incluyeron los comentarios de la DTCA por ser enviados extemporáneamente.

Los formatos definitivos de encuesta (19 en inglés y 19 en español) se remitieron a la Oficina Asesora de Planeación para la respectiva aprobación y divulgación a través de la intranet. Además de estos formatos se envió a las Direcciones Territoriales los respectivos formatos de tabulación y consolidación actualizados, así como la Guía para su diligenciamiento.

##### ✓ **ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, PMI**

Dentro de las acciones ejecutadas desde ésta Dependencia y en relación con los PMI la Subdirección presentó a los líderes de calidad de manera virtual los resultados del informe resultado de la aplicación de encuestas en 2014, el día 4 de marzo del presente año, promoviendo y orientando al nivel regional y local la identificación de observaciones importantes que necesitaban la formulación en implementación de acciones preventivas.

Así mismo, desde la Subdirección se revisó y orientó la adecuada formulación de los planes de mejoramiento integral de cada Dirección Territorial. En este sentido la DTCA, DTAO y DTOR remitieron a Control Interno sus planes de mejoramiento integral 2015, resultado de los análisis de encuestas de 2014 los cuales vienen implementando; la DTPA, definió concentrar sus esfuerzos en el cierre de acciones preventivas formuladas en 2014, lo cual se hizo efectivo en el mes de Agosto de 2015, las áreas protegidas de la DTAN, vienen implementando sus respectivos PMI.

En el mes de Agosto de 2015, la Subdirección elaboró un informe de seguimiento a los planes de mejoramiento integral el cual fue presentado en el encuentro de líderes en el SFF Otún Quimbaya, realizado en el mismo mes.







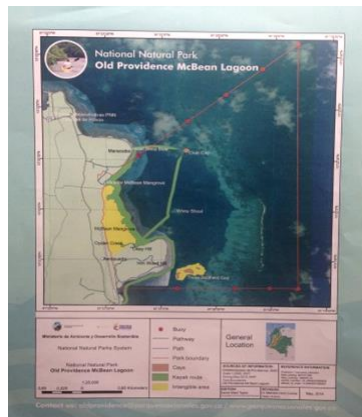
✓ **INFORMACIÓN E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS**

En relación con la divulgación de la información y la promoción, como medida para el mejoramiento de la satisfacción de los visitantes se estableció la importancia de generar estrategias de multiplicación para llegar al segmento de mercado actual y al potencial del SPNN. En este sentido, entre las acciones implementadas durante el período Octubre 2014-Septiembre 2015 se relacionan las siguientes:

- Diseño e impresión de volantes para la promoción del PNN Old Providence, en español e inglés en el mes de Diciembre de 2014.



- Diseño e impresión del plegable con información actualizada en inglés y en español de ecoturismo comunitario para los PNN Corales del Rosario, Cocuy, Utría, y los SFF Iguaque y Flamencos, en el mes de Diciembre de 2014.







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



- Se programaron entrevistas radiales relacionadas con el ecoturismo en PNN y el Ecoturismo Comunitario.



- Eventos donde participan las organizaciones comunitarias y se promueve el intercambio de experiencias.



- Actualización permanente de la Pagina Web de Parques Nacionales Naturales, Banner - Ecoturismo <http://www.parquesnacionales.gov.co/porta/es/ecoturismo/>





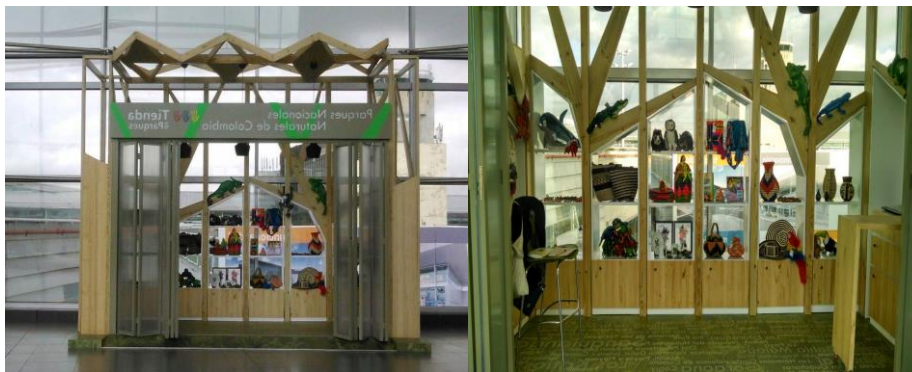
**Parques Nacionales Naturales de Colombia**  
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



- A partir del mes de Marzo de 2015 en el Aeropuerto El Dorado, se implementa el programa “*El Aeropuerto El Dorado se viste de Parques*”, gracias a la alianza entre PNN y OPAIN S.A, en la cual se aunaron esfuerzos para la promoción del Sistema de Parques Nacionales Naturales, su importancia y la diversidad natural y cultural que lo conforman y los sitios ecoturísticos.



- La Tienda de PNN abrió a finales de 2014 nuevos puntos de venta y divulgación, esta vez en el muelle nacional sur del Aeropuerto El Dorado y en el Parque Arví (Medellín), donde se ofrece información sobre las áreas protegidas del SPNN y el ecoturismo.



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



- **ANATO 2015**

Parques Nacionales Naturales de Colombia participó en el mes de Febrero en la Vitrina Turística ANATO 2015, en alianza con los prestadores de servicios ecoturísticos de los SFF Otún Quimbaya e Iguaque, PNN Cocuy y la zona de influencia del PNN Corales del Rosario y San Bernardo (Islas Múcura y Tintipan).



- **BIOEXPO COLOMBIA 2015**

Parques Nacionales Naturales de Colombia junto a las organizaciones comunitarias Yarumo Blanco del SFF Otún Quimbaya, Coropochingaza del PNN Chingaza, la Tienda de Parques y representantes del PNN Amacayacu; participaron en BIOEXPO en Noviembre Colombia 2015, en la Macrorrueda de negocios y la exhibición artesanal abierto a todo el público, evento que se llevó a cabo en el Jardín Botánico, con el slogan "Un espacio de oportunidades para conocer los negocios verdes y sostenibles".



- **COLOMBIA NATURE TRAVEL MART**



**Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3. Bogotá, D.C., Colombia 21**  
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



Parques Nacionales Naturales de Colombia junto con la asociación comunitaria Yarumo Blanco, participó en la Macrorrueda de negocios Colombia Nature Travel Mart 2015, en el mes de Octubre de 2015, encuentro de negocios más importante del sector turismo de naturaleza en Colombia, al cual asistieron más de 42 empresarios internacionales y más de 70 compañías de turismo de todo el país.

Este evento fue organizado por el Gobierno de Colombia en cabeza del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y PROCOLOMBIA Colombia con el apoyo de FONTUR.



- **INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS**

Intercambio de experiencias de turismo comunitario en Julio de 2015 entre Panamá (Parque Nacional Chagres) y Parques Nacionales Naturales de Colombia (SFF Iguaque - Naturar Iguaque) #visitomisparkesnaturales"



- **CONFERENCIAS Y TALLERES AMBIENTALES CLUB EL NOGAL**

El Club El Nogal durante el mes de Junio de 2015, llevó a cabo actividades encaminadas a la preservación del Medio Ambiente, organizada conjuntamente entre la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) y el grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental.



**Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3. Bogotá, D.C., Colombia 22**  
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



- **COLSUBSIDIO Y PNN**

Dentro del plan de trabajo adelantado entre PNN y Colsubsidio, líderes de Piscilago visitaron el PNN Sumapaz como intercambio de experiencia en el mes de Junio de 2015



- **VII ENCUENTRO DE LA RED NACIONAL DE PITS**

En el VII encuentro de la red nacional de PITS en la ciudad Paipa – Boyacá en el mes de Agosto 2015; Parques Nacionales Naturales de Colombia participó con la iniciativa encaminada a la sensibilización de la información de Ecoturismo dirigida a los informadores turísticos del país.



- **TRAVESÍA DE LA RUTA BBVA POR COLOMBIA**





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



Cerca de 200 jóvenes de 23 nacionalidades visitaron en el mes de Agosto el PNN Tayrona. La viceministra de Turismo, Sandra Howard Taylor, ratificó la Ruta BBVA como uno de los eventos más importantes en materia de promoción turística, pues abre la puerta de Colombia a estudiantes de 23 países que se alistan a recorrer la geografía colombiana.



- **CAMPAMENTO DE VERANO SFF IGUAQUE**

En el mes de Julio se desarrolló el Campamento de verano 2015 en SFF Iguaque, organizado por la fundación Global Warning Agency comprometida con el desarrollo sostenible y creativo y La Empresa Comunitaria Naturar Iguaque, con la participación de 20 jóvenes de la ciudad de Bogotá y 5 de Arcabuco.

Para Parques fue una oportunidad para la conservación en las áreas protegidas, que promovió el fortalecimiento de los servicios ecoturísticos de la organización comunitaria Naturar Iguaque.







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



### ✓ **INTERPRETACIÓN AMBIENTAL**

- Centros de Interpretación en el SPNN - Creando Escenarios de Aprendizaje para la Interpretación del Patrimonio Natural Cultural

En el marco de la cooperación con JICA- Colombia, se realizó en el mes de Octubre, en el sector de San Bernardo (Isla Múcura), del PNN Los Corales del Rosario y San Bernardo, el Taller sobre Centros de Interpretación. El objetivo de éste taller fue orientar una experiencia de aprendizaje creativa, basada en métodos interpretativos de comunicación e intercambio de conocimientos, para proporcionar herramientas técnicas y conceptuales que abordan el proceso de diseño de los centros de interpretación.

Se contó con la participación del experto japonés Masa Shintani y representantes de JICA; de los encargados del programa o de ecoturismo de las Direcciones Territoriales y de áreas con vocación ecoturística, además de una representante del ICANH.



- Elaboración guiones de interpretación para el PNN Tayrona, realizados con el apoyo del ICANH.





## 5. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2015 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, PMI.

### DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE

- PNN Macuira

Observación dentro del PMI	Acciones Ejecutadas
Deficiencias en la actividad de senderismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se programaron recursos de KfW por \$7.000.000 para el diseño y elaboración de vallas de orientación e interpretativas.</li> <li>- El área protegida está estructurando el documento de diagnóstico del ecoturismo donde se recogerán las necesidades y brechas en la orientación al visitante.</li> <li>- Se contrató para la vigencia 2015, un técnico en ecoturismo como apoyo a la gestión para avanzar en el diagnóstico, ordenamiento y planeación estratégica del ecoturismo, para la apuesta de conservación asociada a los alcances del Régimen Especial de Manejo suscrito.</li> <li>- Se han promovido dos espacios de orientación dirigidos al equipo de trabajo y a los guías locales teniendo presentes los lineamientos para la formulación del diagnóstico del ecoturismo en el área protegida, componente estructurante del Plan de ordenamiento que se viene trabajando este año.</li> </ul>
Deficiencias en la señalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se destinaron los recursos provenientes del proyecto de cooperación internacional KfW, encaminados a señalización para control y vigilancia, los que se encuentran establecidos en el respectivo Plan de Adquisición. Se cuenta con los estudios previos para la compra de vallas en el Parque.</li> </ul>
Dificultad para la adquisición de bebidas por parte de los visitantes	Este tipo de dificultades señaladas por los visitantes están siendo estudiadas y diagnosticadas en el ejercicio de planificación del ecoturismo durante la presente vigencia para entre otras, impulsar la venta de bebidas para hidratación, por parte de los locales.

- PNN Old Providence

Observación dentro del PMI	Acciones Ejecutadas
Inseguridad en la zona conocida como "la piedra", falta un pasamanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dentro de las charlas que los funcionarios y contratistas del Parque dan a los visitantes en el sector de Crab Cay, se ha incluido la información sobre la peligrosidad en el mirador, así mismo se cuenta con el apoyo de los jóvenes del servicio social obligatorio, quienes brindan acompañamiento a los visitantes al lugar del mirador, suministrando las indicaciones necesarias</li> <li>- Se elaboró proyecto para ser gestionado con FONTUR (Viceministerio de Turismo) que incluye la construcción de Mirador en la "piedra". En el marco de dicha gestión, el grupo de arquitectura de la Subdirección Administrativa y Financiera realizó el diseño.</li> </ul>
Falta socializar los ejercicios de capacidad de carga que tiene el parque, para manejo de visitantes.	Aunque el Plan de Manejo del Parque no ha sido aprobado, se ha iniciado un proceso de concertación y socialización con los operadores (lancheros), relacionados con la capacidad de carga en el Parque, así como la reglamentación aplicable al área protegida, con relación al uso público, el conocimiento general
Deficiencias en la información	



presentada por los operadores previa a la visita al área protegida	del Parque y los servicios que ofrece a visitantes.
--	---

- **PNN Tayrona**

Observación dentro del PMI	Acciones Ejecutadas
Inseguridad en zonas de camping	Solicitud de apoyo al Comandante del Fuerte de Carabinero de Unidades Policivas para la atención de los visitantes.
Falta suministrar más información por parte del personal del Parque en senderos y playas	Capacitación a los funcionarios del Parque a fin de generar espacios de participación en temáticas de bienestar laboral; en aras de motivar al personal en la convivencia y trabajo en equipo a través de actividades lúdicas y recreativas, para mejorar la atención al visitante.
En algunos casos, se presenta la charla de inducción, luego de ingresar al área protegida	Se reiteró al gerente de la Concesión Tayrona brindar la charla ambiental a los visitantes al momento de acceder al área protegida.
Falta generar conciencia a los visitantes del manejo adecuado de los residuos sólidos que se generan o ingresan al AP.	Solicitud al gerente de la Concesión Tayrona de incluir en la charla de inducción, las recomendaciones relacionadas con el manejo de los residuos sólidos, invitando a los visitantes a llevar los residuos que generan y puedan sacar fuera del Parque.

**DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES**

- **PNN Guácharos**

Observación dentro del PMI	Acciones Ejecutadas
Mejorar los servicios de alimentación (restaurante), alojamiento y baños	Desde la Subdirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales de Parques Nacionales, se está llevando a cabo la gestión para la celebración de contratos de prestación de servicios ecoturísticos comunitarios en el Parque, con la Fundación Cerca Viva y Corporación Andakies, quienes presentaron los documentos requeridos.
Mejorar la accesibilidad y señalización.	Se realizaron 16 jornadas de mantenimiento en el sendero de ingreso al Parque, incluyendo actividades de empalme en los sitios críticos, limpieza de desagües y rocería en todo el trayecto del sendero.

- **SFF Galeras**

Observación dentro del PMI	Acciones Ejecutadas
Mejorar la señalización y estado de los senderos.	Mantenimiento preventivo de la cabaña de control y vigilancia y del sendero existente, específicamente en arreglo de cunetas y gradas, lo anterior en el sector de Telpis.





- **SFF Otún Quimbaya**

Observación	Acciones Ejecutadas
Mejorar la prestación de los servicios ecoturísticos	Carnetización y dotación a todos los asociados de Yarumo Blanco, dando uniformidad a quienes prestan los servicios en el área protegida

**DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES**

- **PNN Cocuy**

Observación dentro del PMI	Acciones Ejecutadas
Algunas vallas de señalización no se encuentran en buenas condiciones, originando condiciones de inseguridad en los desplazamientos de los visitantes.	Mantenimiento de vallas de señalización en el sendero a la Laguna Grande de la Sierra. Desarme de tableros, limpieza, lijado, pintura y ensamble con piezas en buen estado.
Deficiencias en la prestación de los servicios de alojamiento	Se ofició comunicado a Asegüicoc para notificar insatisfacción de los visitantes con respecto a los servicios de alojamiento que presta la cabaña SISUMA
Deficiencias en el estado de las vías de acceso.	Se oficiaron comunicados a las alcaldías de El Cocuy y Güicán para notificar insatisfacción de los visitantes con respecto al mal estado de las vías de aproximación al Parque.

- **SFF Iguaque**

Observación dentro del PMI	Acciones Ejecutadas
De 112 encuestas hay una percepción del 24% regular en el tema de educación e interpretación ambiental.	Se ha avanzado en el desarrollo del componente de interpretación ambiental en el marco del ordenamiento de la actividad ecoturística.
De 112 encuestas hay una percepción de situación de incomodidad del 2% de actividades ilícitas, y 1% por ruido y alcohol respectivamente.	Se contrató personal exclusivo para la atención de visitantes y prevención, control y vigilancia.

**DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUÍA**





- **PNN Tuparro**

Observación dentro del PMI	Acciones Ejecutadas
La charla de inducción fue percibida como regular y deficiente por una quinta parte de los visitantes. En aras de la mejora continua es pertinente promover el mejoramiento de la charla de inducción.	Análisis realizado por el Equipo Humano del Área Protegida sobre el perfil del visitante y elaboración e identificación preliminar de aspectos a incluir en un guion para el desarrollo de actividades ecoturísticas.
La actividad de "Observación de muestras y vestigios culturales" en el PNN Tuparro, el 22% y 16% de los visitantes encuestados la consideran deficiente y regular respectivamente.	El equipo humano del Parque ha avanzado en la descripción de la situación específica que se presenta en el área protegida relacionada con las comunidades indígenas Sikuni-Guahibo, Sáliva-Piaroa, Makú-Puinave y Curripaco

- **PNN Chingaza**

Observación dentro del PMI	Acciones Ejecutadas
La charla de inducción fue percibida como regular y deficiente por una quinta parte de los visitantes.	Elaboración de tres guiones que están en proceso de revisión.
Recomendación de los visitantes: "Se recomienda crear infraestructura liviana que apoye el tema de servicios complementarios, como la venta de bebidas calientes, alquiler de botas e impermeables, zona de camping y de descanso en el sector de las lagunas de Siecha"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otro si en Convenio con la Asociación Suasie para actividades relacionadas principalmente en el mejoramiento de los senderos.</li> <li>- Gestión con la Corporación CORPOCHINGAZA para establecer un convenio para el manejo del ecoturismo y servicios como guianza, camping y alimentación en el sector Monterredondo. Esta Corporación ya entregó los respectivos documentos para su evaluación y posterior firma de convenio.</li> <li>- Solicitud de traslado de recursos y elaboración de estudios previos para la compra de madera para elaboración de tarimas base para las carpas en la zona de camping.</li> <li>- Cambio de cubierta e infraestructura de una zona de camping.</li> </ul>

## **DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO**

- **PNN Utría**

Observación dentro del PMI	Acciones Ejecutadas
Deficiencias en el manejo de los residuos sólidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluyó en la página web de Parques Nacionales, un documento en inglés y en español, donde se explica la razón por la cual se encuentran tantos residuos sólidos en la playa (mareas) así mismo en la charla de inducción al entrar al área protegida se da a conocer esta situación.</li> <li>-Se ha mejorado la estrategia para el manejo de los residuos sólidos por parte de los operadores turísticos.</li> </ul>



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



## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2016.

- Crear una carpeta virtual para compartir con los profesionales de ecoturismo y los líderes de calidad con el fin de mantener actualizado el reporte en encuestas aplicadas cada trimestre, así como facilitar la consolidación de la tabulación de encuestas en cada Dirección Territorial
- Construir de manera conjunta a través de reunión virtual el plan de mejoramiento con cada líder de calidad y el profesional de ecoturismo de cada Dirección Territorial, con el fin de llegar a acuerdos en la identificación de observaciones, teniendo en cuenta las sugerencias del Grupo de Control Interno.
- Consolidar un documento, plan de mejoramiento resultado de los acuerdos definidos con cada Dirección Territorial para envío al Grupo de Control Interno desde ésta Subdirección y facilitar el seguimiento al mismo.
- Continuar con la implementación de acciones para el mejoramiento en la divulgación de la información de las áreas protegidas con vocación ecoturística, teniendo en cuenta los resultados de los análisis de encuestas actuales.
- Continuar con la inducción y la capacitación para nuevas personas en la Oficina de Atención al Usuario y las que atienden las Ecotiendas.





## TABLA DE FIGURAS

Figura 1.	
Figura 2. Género de visitantes. Direcciones Territoriales-SPNN. ....	7
Figura 3. Edad de visitantes. Direcciones Territoriales-SPNN. ....	8
Figura 4. Estado civil de visitantes. Direcciones Territoriales-SPNN. ....	8
Figura 5. Ocupación principal de visitantes. Direcciones Territoriales-SPNN. ....	9
Figura 6. Nivel de formación. Direcciones Territoriales - SPNN. ....	9
Figura 7. Procedencia de visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN. ....	10
Figura 8. Conocimiento de estar en un área protegida. Direcciones Territoriales - SPNN. ....	10
Figura 9. Tarifas respecto a la calidad. Direcciones Territoriales -SPNN. ....	11
Figura 13. Calificación Actividades Ecoturísticas. Direcciones Territoriales - SPNN. ....	13
Figura 14. Calificación Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales - SPNN. ....	14
Figura 15. Satisfacción de visitantes. SPNN. ....	14
Figura 16. Nivel de satisfacción por Dirección Territorial. SPNN. ....	15

