



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
(ECOTURISMO)**

I

**INFORME EJECUTIVO GENERAL
ANUAL**

PERIODO: Octubre de 2015 – Septiembre de 2016

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
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

Bogotá, Noviembre de 2016



1 Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3. Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3305
www.parquesnacionales.gov.co



TABLA DE CONTENIDO

1.	APLICACIÓN DE ENCUESTAS	5
2.	CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	6
3.	ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	8
3.1	PERFIL DEL VISITANTE	9
3.2	MOTIVACIÓN E INTERÉS POR EL ÁREA PROTEGIDA	12
3.3	ASPECTOS ECONÓMICOS.....	13
3.4	ASPECTOS GENERALES	14
3.5	SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS.....	15
4.	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES	18
5.	ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR ÉSTA SUBDIRECCIÓN RESPECTO A INFORMACIÓN DEL ECOTURISMO	20
6.	MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2016 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, PMI.....	25
7.	OPORTUNIDADES DE MEJORA 2017.....	28





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





TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de Ubicación Geográfica de Áreas Protegidas en el período Octubre 2015 - Septiembre 2016.....	5
Figura 2. Género de visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN	9
Figura 3. Edad de visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN	10
Figura 4. Estado Civil de visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN	10
Figura 5. Ocupación Principal de visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN.....	11
Figura 6. Nivel de Formación de visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN	11
Figura 7. Procedencia de visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN	12
Figura 8. Conocimiento de estar en un área Protegida. Direcciones Territoriales - SPNN	12
Figura 9. Tarifas respecto a la calidad. Direcciones Territoriales - SPNN	13
Figura 10. Calificación de Aspectos Generales. Direcciones Territoriales - SPNN.....	14
Figura 11. Estadía en las Áreas Protegidas. Direcciones Territoriales - SPNN	15
Figura 12. Tipo de Alojamiento de Visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN	15
Figura 13. Calificación de Actividades Ecoturísticas. Direcciones Territoriales - SPNN	16
Figura 14. Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales - SPNN	17
Figura 15. Satisfacción de visitantes. SPNN.....	18
Figura 16. Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN.....	18
Figura 17. Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN Comparativo 2015-2016.....	17



1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Este documento corresponde al análisis de 4969 encuestas que fueron aplicadas durante el período Octubre 2015- Septiembre 2016 en 18 áreas protegidas con vocación ecoturística bajo la jurisdicción de 5 Direcciones Territoriales. Con lo anterior, se busca evaluar el nivel de satisfacción de 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 debilidades que puedan generar observaciones y acciones preventivas que apunten a la mejora continua respecto a la calidad de los servicios ecoturísticos que se ofrecen.

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.

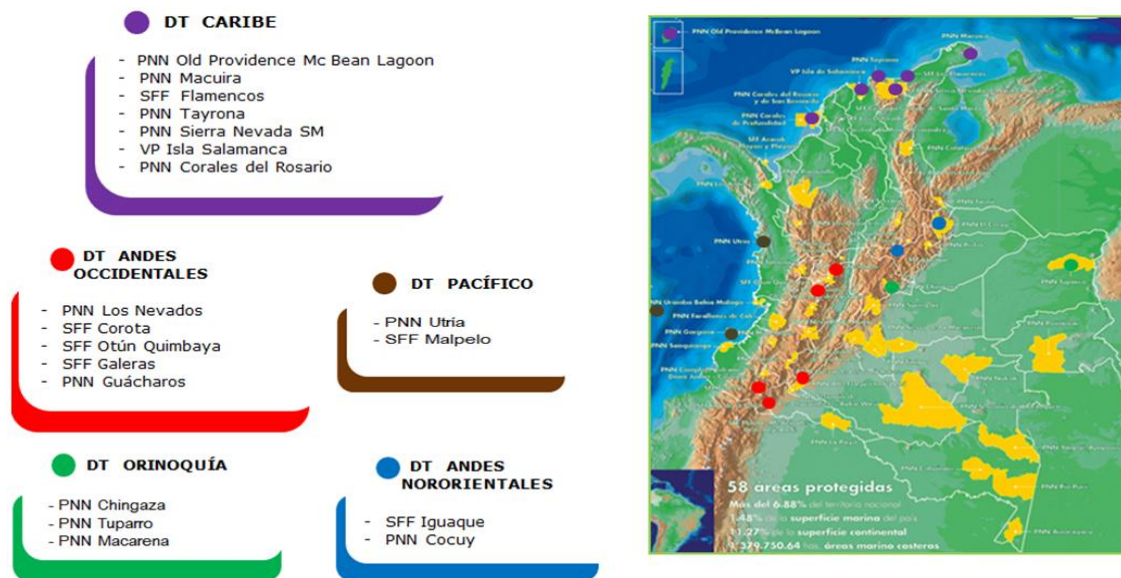


Figura 1. Mapa de Ubicación Geográfica de Áreas Protegidas en el período Octubre 2015 – Septiembre 2016

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

- PNN El Cocuy: Aplicó encuestas desde Octubre de 2015 a Marzo de 2016, es decir únicamente en el primer semestre del período evaluado, teniendo en cuenta el cierre de la vía norte que conduce al Ritacuba desde el 13 de Marzo, lo cual impidió el ingreso de visitantes.
- PNN Gorgona: No se encuentra totalmente abierto al público teniendo en cuenta que se encuentra en proceso de contratación la concesión que se encargará de la prestación de los servicios ecoturísticos.



- PNN Sierra Nevada de Santa Marta: La estación experimental San Lorenzo se encuentra cerrada por tanto no se aplicaron encuestas.
- PNN Puracé, PNN Amacayacu y el Área Natural Única los Estoraques: Se encuentran cerrados a los visitantes.

2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra anual para el período Octubre 2015 – Septiembre 2016 se determinó por medio de una fórmula estadística aplicada a cada área protegida con base en los datos históricos de cantidad de visitantes en los últimos tres años, teniendo en cuenta un nivel de confianza y un margen de error del 95% y 5% respectivamente. La siguiente Tabla presenta la cantidad de encuestas aplicadas trimestralmente y el porcentaje de cumplimiento de cada área protegida respecto al tamaño de la muestra definida.

Tabla 1. Porcentajes de cumplimiento aplicación de encuestas 2015-2016.

ÁREA PROTEGIDA DIRECCION TERRITORIAL (DT)	2015		2016		2016		2016		Q Encuestas Aplicadas (Oct-Sept)	Muestra Año	% Cumplimiento	Q RESTANT ES Oct- Sept
	Octubre- Diciembre		Enero-Marzo		Abril -Junio		Julio-Septiembre					
	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%				
PNN Tayrona	146	37	122	28	109	17	105	19	482	384	126	-98
PNN Corales	100	25	111	26	126	20	89	16	426	384	111	-42
PNN Old Providence	48	12	61	14	60	10	60	11	229	375	61	146
VP Isla Salamanca	40	10	63	15	130	21	91	17	324	315	103	-9
PNN Macuira	21	5	37	9	29	5	117	21	204	252	81	48
SFF Flamencos	39	10	39	9	170	27	84	15	332	372	89	40
DT CARIBE	394	100	433	100	624	100	546	100	1997	2082	96	85
PNN Nevados	32	8	95	41	58	20	33	9	218	379	58	161
SFF Corota	213	54	41	18	86	30	64	17	404	380	106	-24
SFF Otún Quimbaya	97	24	26	11	41	14	74	19	238	355	67	117
SFF Galeras	24	6	27	12	48	17	66	17	165	172	96	5
PNN Guácharos	30	8	41	18	40	19	146	38	257	262	103	98
DT ANDES OCCIDENTALES	396	100	230	100	287	100	383	100	1296	1548	84	252
SFF Iguaque	67	56	61	57	114	100	44	100	286	360	79	74
PNN Cocuy	52	44	46	43	0	0	0	0	98	375	26	277





Por otro lado, las siguientes áreas protegidas, no alcanzan un 80% de cumplimiento en la aplicación de encuestas, razón por la cual aumenta el margen de error que arrojan los resultados de los análisis de las encuestas aplicadas:

- PNN Old Providence: 61%
- PNN Nevados: 58%
- SFF Otún Quimbaya: 67%
- SFF Iguaque: 79%
- PNN Cocuy: 26%
- PNN Macarena: 77%
- PNN Utría: 65%

3. 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.

3.1 PERFIL DEL VISITANTE

Género

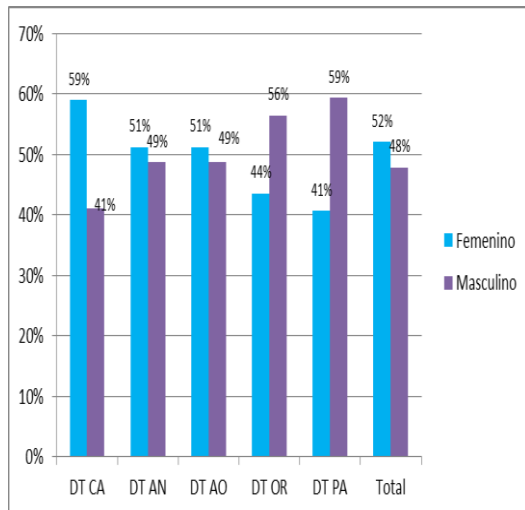


Figura 2. Género de visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN

En las áreas protegidas evaluadas en promedio, no se presentó diferencia significativa entre visitantes del género femenino y masculino, representados con el 52% y 48% respectivamente.

Se presenta mayor diferencia de géneros en la DTCA, la DTOR y la DTPA, en la primera predominó la visita de mujeres con un 59%, mientras que en los dos últimos predominó el género masculino con el 59% y el 56% respectivamente. En la DTPA, esta diferencia se da principalmente por el SFF Malpelo, donde actividades como el buceo avanzado en una zona de corrientes fuertes y variables pueden llamar más la atención a los hombres. (Ver Figura 2).





Edad

La edad predominante de los visitantes agrupados por Direcciones Territoriales fue principalmente en el rango de entre 16 a 25 años, representado con el 32% de los visitantes encuestados, seguido del rango de entre 26 y 35 años, representado con el 31%. (Ver Figura 3).

Se presentó mayor porcentaje de visitantes mayores de 50 años en la DTOR, representados con el 30% y predominando en ésta Dirección Territorial; de igual manera, los visitantes de entre 36 a 50 años se presentaron en mayor proporción en la DTOR y la DTPA, representados con el 24% y 32% respectivamente.

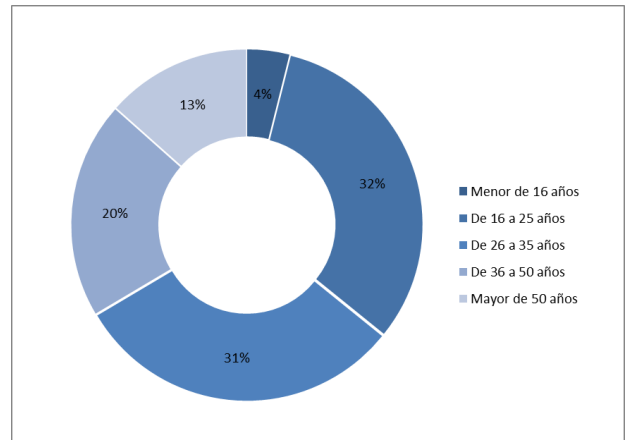


Figura 3. Edad de visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN

Estado Civil

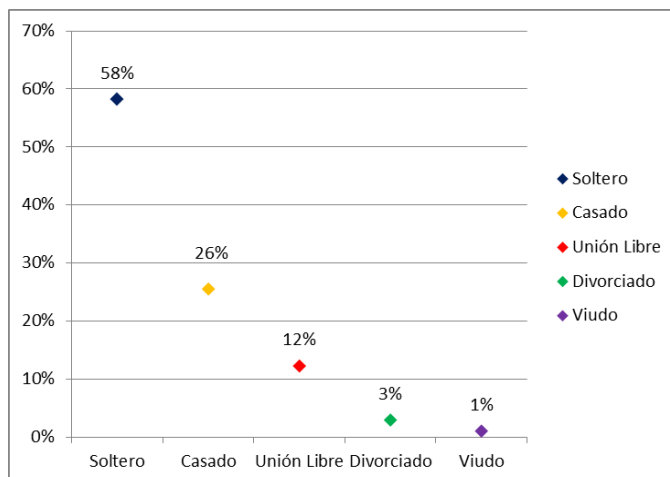


Figura 4. Estado Civil de visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN

En promedio, el 58% de los visitantes a las áreas protegidas son solteros, predominando en la mayoría de las Direcciones Territoriales (Ver Figura 4).

Sin embargo, en la DTPA los visitantes solteros ocuparon el segundo lugar con el 29%, y prevalecieron los casados con el 43%.



Ocupación Principal

La ocupación principal de los visitantes se encuentra en gran mayoría entre los empleados, seguido de estudiantes e independientes con porcentajes promedio de 36%, 27% y 21% respectivamente. Los estudiantes predominaron en la DTAN con un 50%, mientras que se presentaron en menor proporción en la DTOR y DTPA con un 15% y 10% respectivamente. Por otro lado, los pensionados, se presentaron en mayor proporción en la DTOR, representados con el 13%. (Ver Figura 5).

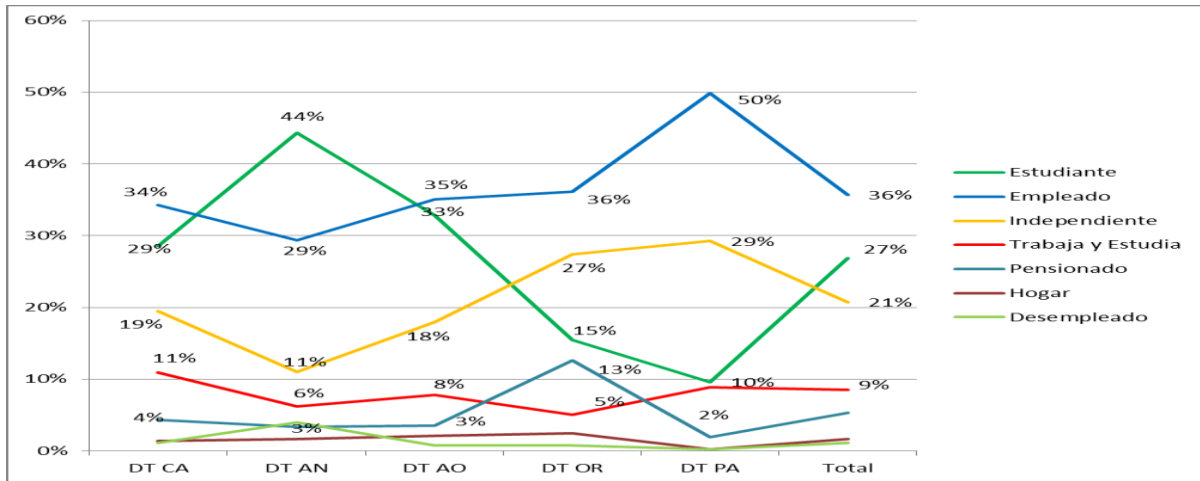


Figura 5. Ocupación Principal de visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN

Nivel de Formación

En relación con el nivel de formación máximo alcanzado predominante en los visitantes a las áreas protegidas del SPNN es el de universitario, representados con el 46%, seguido de los de posgrado, representados con el 24%. (Ver Figura 6).

El nivel de formación asociado a técnico y tecnológico fue mayor para la DTPA, representados por el 15% respectivamente; de igual manera los visitantes con nivel educativo correspondiente a secundaria se presentaron en mayor proporción en la DTPA y en la DTAO con un 19% cada uno.

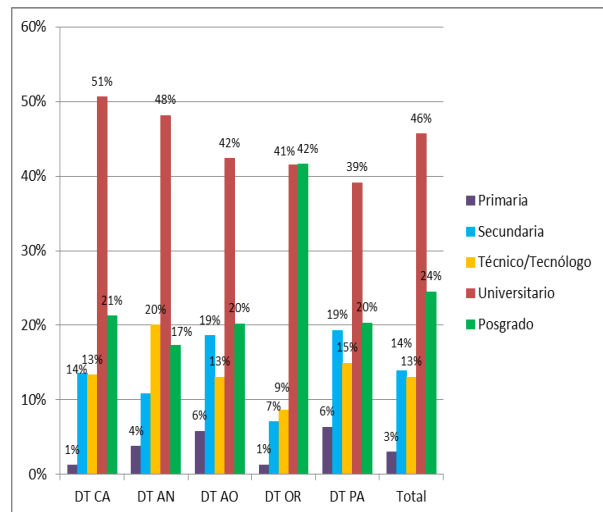


Figura 5. Nivel de Formación de visitantes. Direcciones Territoriales



Procedencia de los visitantes

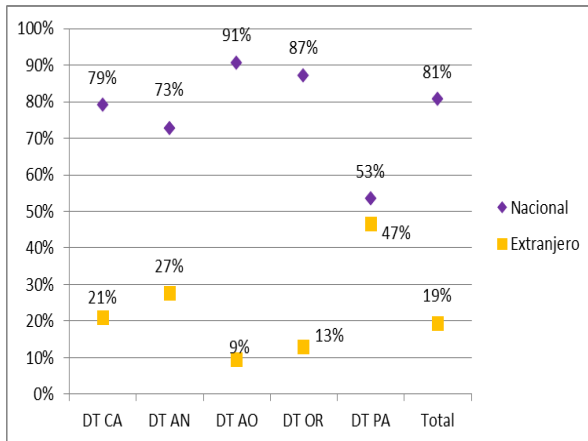


Figura 7. Procedencia de visitantes. Direcciones Territoriales -

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

El 19% restante, corresponden a visitantes extranjeros provenientes principalmente de Alemania, Suiza, Argentina, Estados Unidos, Francia, y España.

En relación al mismo período del año anterior, es decir, Octubre 2014 - Septiembre 2015, la presencia de extranjeros en la DTAO disminuyó significativamente, pasando de un 90% a un 72%.

Por otro lado, la DTPA continúa predominando como la Dirección Territorial con mayor presencia de visitantes extranjeros, representados con el 47%, dado principalmente al SFF Malpelo, el cual cuenta con mayor porcentaje de visitantes extranjeros, y en el PNN Utría han venido incrementado durante los últimos años.

3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS POR EL ÁREA PROTEGIDA

Conocimiento e importancia de estar en un Área Protegida

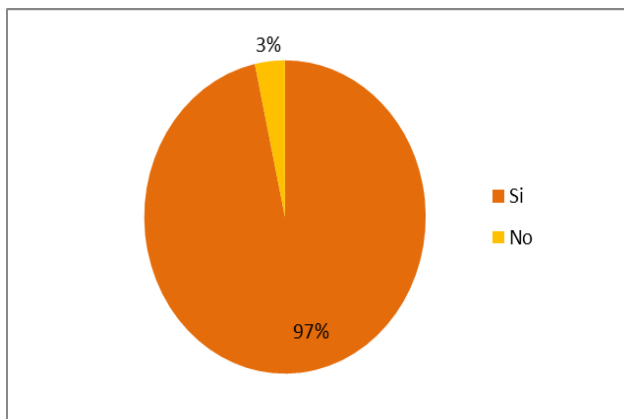


Figura 8. Conocimiento de estar en un área Protegida. Direcciones Territoriales - SPNN

El 96% de los visitantes del SPNN afirmó conocer el estar en un área protegida, evidenciando que la información previa y la charla de inducción han dado buenos resultados a nivel general (Ver Figura 8).

Sin embargo, es necesario que se realicen mejoras en la DTCA, donde se presentó un menor porcentaje de visitantes que no conocía estar en un área protegida, representados por el 11%.

El medio de divulgación predominante sobre el ecoturismo entre los visitantes a las áreas protegidas, es el “voz a voz” representado



con el 44%, excepto en la DTPA, donde ocupó el segundo lugar precedido por el internet. Por otro lado, a diferencia de los años anteriores, las agencias de viaje que predominaron en la DTCA y DTPA, en éste período se presentó una mayor proporción en la DTAN con un 16%.

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 mayor información sobre ésta área protegida.

Dentro de las motivaciones para visitar las áreas protegidas, los visitantes encuestados destacaron el contacto con la naturaleza, representada con el 31% en promedio, seguido del ecoturismo y el descanso, representados con el 19% y 15% respectivamente.

Respecto a la información y recomendaciones previas del área protegida, el 52% de los visitantes encuestados considera que ésta fue excelente, seguido de un 39% quienes lo consideraron bueno. Sin embargo, se presentaron porcentajes de percepción negativa representada por el 10%, principalmente en la DTPA y la DTCA que pueden ser mejoradas aumentando la información sobre las áreas protegidas en la página web, por medio del servicio telefónico, facilitando material informativo como folletos, entre otros de acuerdo con los comentarios recibidos



3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS

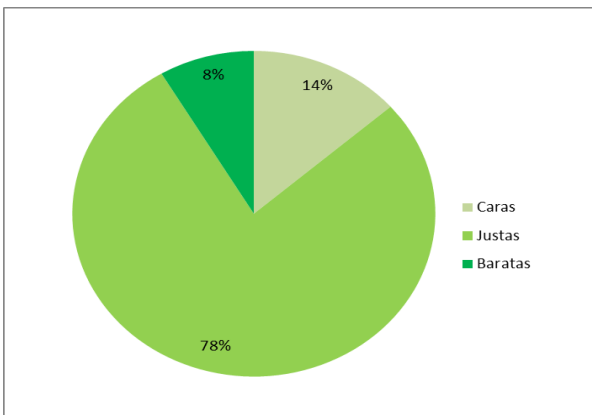


Figura 6. Tarifas respecto a la calidad. Direcciones Territoriales - SPNN

Los ingresos de los visitantes a las áreas protegidas, se encuentran principalmente entre 1 y 4 o 5 SMLMV (Ver Figura 9).

Sin embargo, en áreas protegidas como el PNN El Cocuy, el SFF Iguaque, el PNN Tuparro y el SFF Malpelo obtuvieron altos porcentajes de visitantes que reciben más de 10 SMLMV, representados con el 26%, 23%, 30% y 57% respectivamente.

El gasto de los visitantes en las áreas protegidas es en su mayoría menos de 1 SMLMV, teniendo relación con los ingresos recibidos. El PNN Sierra de la Macarena, el PNN Old





Providence, y el SFF Malpelo cuenta con un gasto superior a 1 SMLMV, por parte de los visitantes debido a su ubicación geográfica y por tanto al acceso a las mismas

El 78% de los visitantes consideran que las tarifas son justas de acuerdo con la calidad del servicio, evidenciando que, en general, las áreas protegidas ofrecen precios acordes con la capacidad del mercado. Sin embargo, en la DTPA se reciben comentarios por parte de visitantes extranjeros sobre tarifas discriminatorias respecto a tarifas nacionales.

3.4 ASPECTOS GENERALES

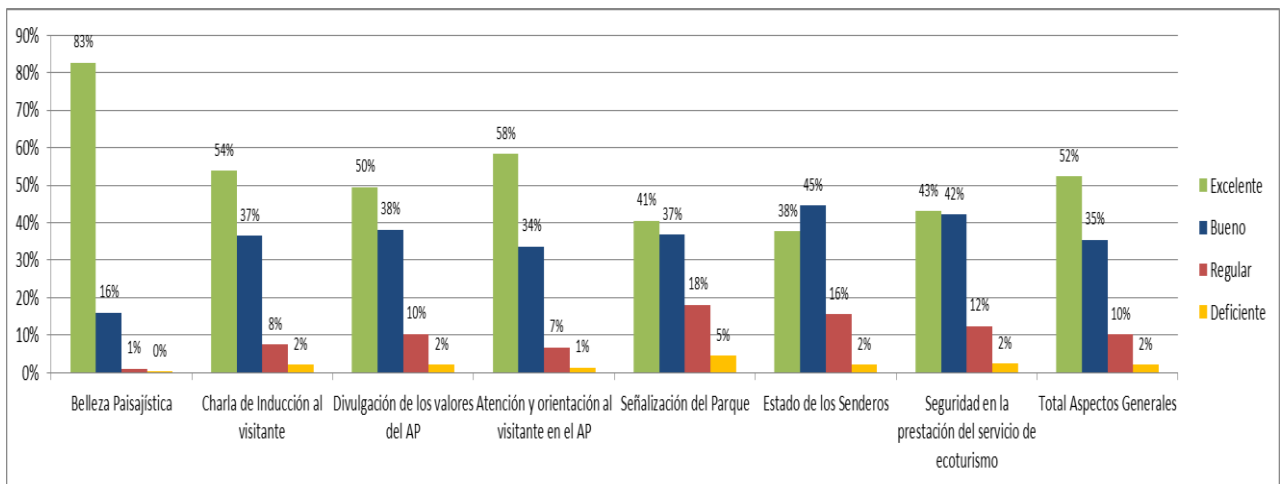


Figura 10. Calificación de Aspectos Generales. Direcciones Territoriales - SPNN

Los aspectos generales de la experiencia de la visita son calificados en general, como excelentes y buenos por la mayoría de los visitantes al SPNN, con porcentajes del 52 y 35% respectivamente (Ver Figura 10). Sobresaliendo la belleza de los paisajes. Respecto a la atención y orientación al visitante los visitantes hacen comentarios que resaltan la amabilidad y buen servicio por parte de los funcionarios. Sin embargo, en todas las Direcciones Territoriales, los visitantes consideran que el estado de los senderos y la señalización es regular y deficiente.

La percepción de los visitantes respecto a los aspectos generales ha ido mejorando cada año, aunque no de manera significativa, las calificaciones negativas al estado de los senderos que se presentan principalmente en la DTCA y la DTAN, disminuyó por ejemplo en Andes Nororientales de un 26% en 2015 a 13% en 2016 y en cuanto a la señalización continúa la baja percepción en lo corrido de los últimos años y los visitantes siguen incluyendo en los comentarios la necesidad de instalar más vayas y señales en la mayoría de las áreas protegidas.





3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS

Estadía y Tipo de Alojamiento

En promedio, los visitantes encuestados disfrutaron en su mayoría del pasadía en las áreas protegidas de las Direcciones Territoriales, representados por el 60%, seguido de aquellos que permanecen entre 2 y 4 días, representados con el 31% (Ver Figura 11)

La DTPA, es la Dirección Territorial con mayor porcentaje de visitantes que permanecen entre 5 a 8 días, obteniendo un porcentaje del 49%, principalmente en razón a la ubicación del SFF Malpelo, donde se hace necesario desplazarse 36 horas en barco aproximadamente, para llegar a ésta área protegida.

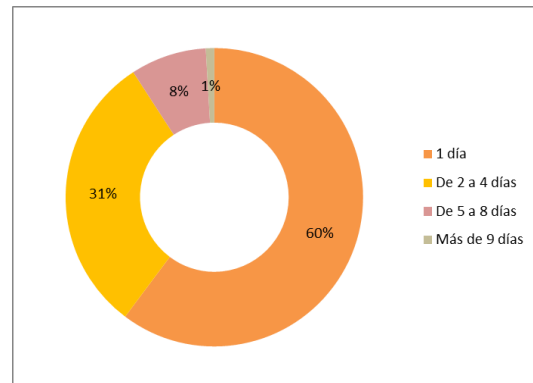


Figura 11. Estadía en las Áreas Protegidas. Direcciones Territoriales - SPNN

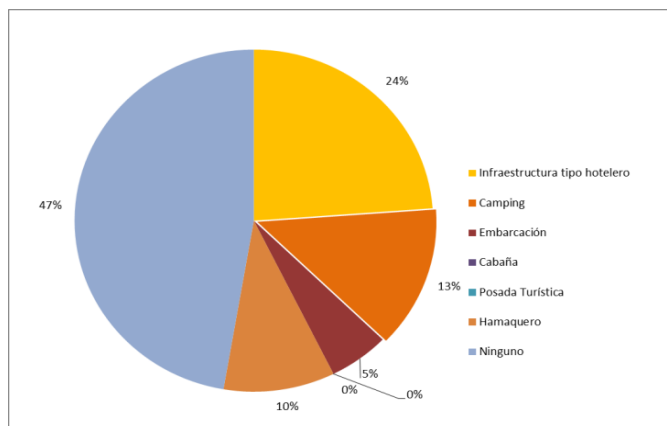


Figura 7. Tipo de Alojamiento de Visitantes. Direcciones Territoriales - SPNN

Dentro de los tipos de alojamiento más usados se encuentra la infraestructura tipo hotelero, representado con el 25%, seguido de camping, representado con el 14%; éste último, predominó en la DTAN y DTCA, representado con el 28% y 17% respectivamente (Ver Figura 12).



Actividades Ecoturísticas

Las actividades ecoturísticas son calificadas en su mayoría como excelentes y buenas por el 53% y 36% de los visitantes encuestados respectivamente (Ver Figura 13).

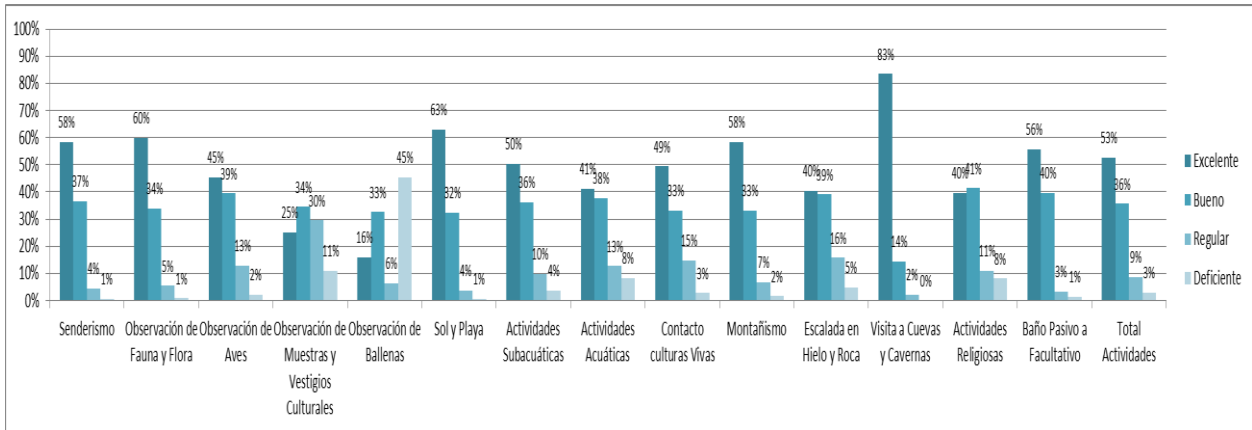


Figura 8. Calificación de Actividades Ecoturísticas. Direcciones Territoriales - SPNN

Las actividades ecoturísticas practicadas en el SPNN que presentan mejor apreciación por parte de los visitantes son: el senderismo, la observación de fauna y flora, observación de aves, sol y playa, actividades acuáticas, actividades subacuáticas, contacto con culturas vivas, montañismo, vista a cuevas y cavernas, actividades religiosas y baño pasivo a facultativo; mientras que actividades como observación y muestra de vestigios culturales, observación de ballenas y escalada en hielo y roca son consideradas en gran proporción como regulares y deficientes.

La observación y muestra de vestigios culturales, es ofrecida en el PNN Tayrona, el PNN Chingaza y el PNN Tuparro. En el PNN Tayrona la percepción negativa es ocasionada principalmente por el imaginario del visitante que espera al entrar al área protegida, desde su inicio encontrar muestras y vestigios culturales, también se debe a una promoción inadecuada por parte de ciertos operadores turísticos, por tanto se considera indispensable tener en cuenta la observación para definir acciones que contribuyan a evitar estas situación.

La observación de ballenas, es ofrecida en el PNN Utría y el 51% de los visitantes calificaron ésta actividad como deficiente y regular, (Ver Figura 13), principalmente porque la temporada de avistamiento de ballenas se da de Julio a Octubre de cada año, ellas empiezan su ciclo de migración hacia el sur desde mediados de Octubre, por ello en los primeros meses de la año la observación de las mismas es menos frecuente, razón por la que los visitantes califican esta actividad como deficiente.

La escalada en hielo y roca, ofrecida en el PNN Cocuy y en el PNN Nevados, presenta percepciones negativas, en la primera área protegida debido a que se han presentado cambios en los glaciares

que modifican las condiciones seguras para escalar y en la segunda debido a restricciones de acceso que se han realizado en el sector Nevado del Ruíz, ante el cambio de comportamiento de la actividad volcánica.

Servicios Ecoturísticos

Los servicios ecoturísticos son calificados en su mayoría como excelentes y buenos por el 44% y 41% de los visitantes encuestados respectivamente (Ver Figura 14).

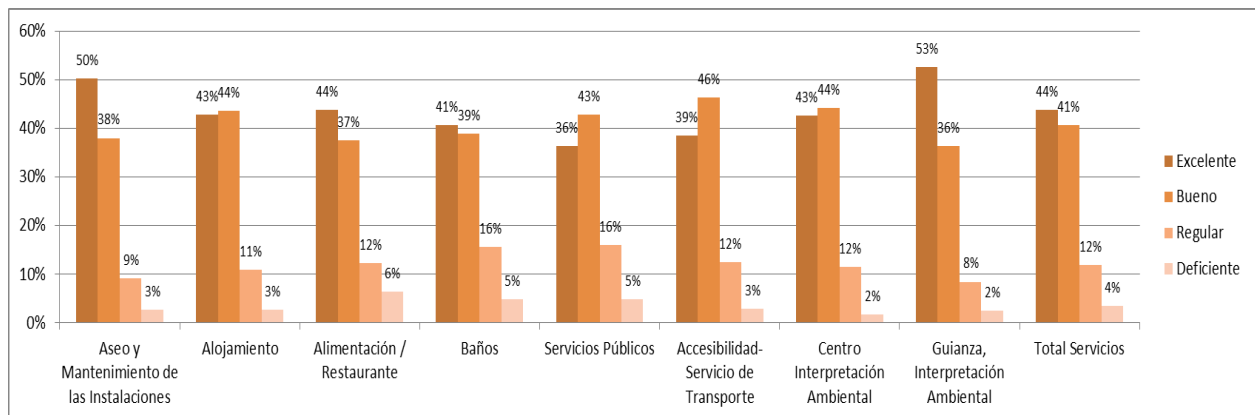


Figura 9. Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales - SPNN

El centro de interpretación ambiental, aseo y mantenimiento de las instalaciones, guianza, interpretación ambiental y alojamiento, son los servicios que mejor apreciación tienen por parte de los visitantes encuestados, 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 a comparación de los demás servicios ecoturísticos; el primero, principalmente debido a la ubicación de algunas áreas protegidas, que hacen difícil su acceso; los baños, tienen percepción negativa principalmente al estado y limpieza de éstos, cabe resaltar, que la buena prestación de éste servicio también depende del uso que el visitante le dé.

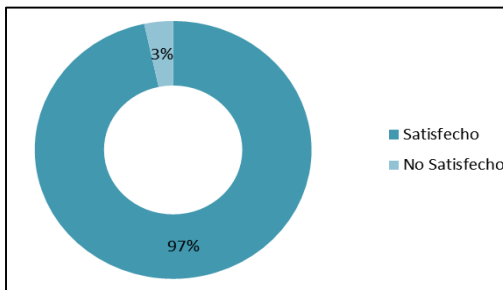
En cuanto a los servicios públicos, en muchas áreas protegidas, debido a su ubicación no se cuenta satisfactoriamente con éstos servicios, sin embargo, se ofrece servicio de agua y electricidad y muchos visitantes comentan la mejora en este sentido.

El análisis detallado, de la evaluación de las encuestas aplicadas por Dirección Territorial se encuentra en los siguientes anexos:

- 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. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES



El nivel de satisfacción general de los visitantes a las 18 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN, durante el período Octubre 2015- Septiembre 2016 es de 97% satisfecho y 3% no satisfecho, siendo porcentajes positivos, evidenciando que la labor y misión de PNN está siendo cumplida y es reconocida por los visitantes (Ver Figura 15).

Figura 15. Nivel de Satisfacción de visitantes. SPNN

Se destaca la percepción de los visitantes a las áreas protegidas de la DTOR y la DTAO donde en promedio la gran mayoría, 99%, consideran satisfactoria su visita (Ver Figura 16).

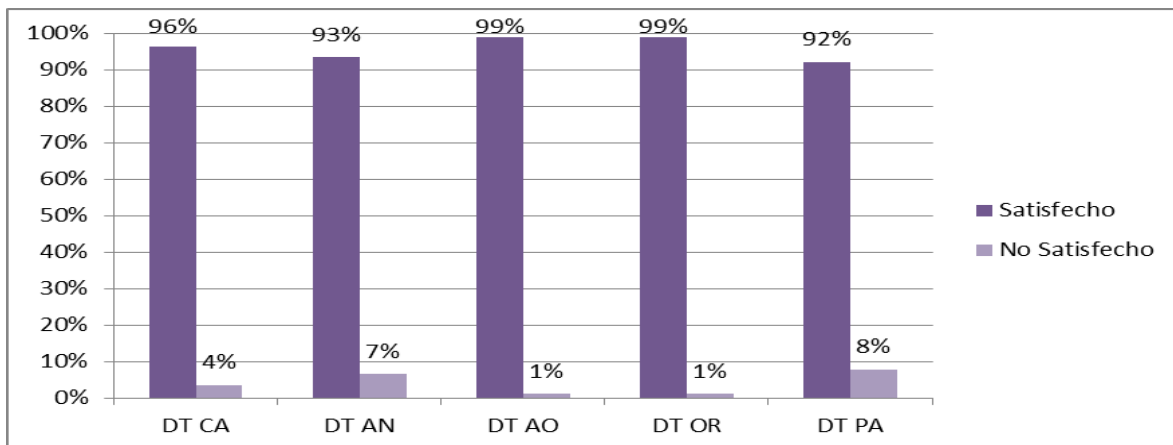


Figura 16. Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial 2015-2016. SPNN



En general, el nivel de satisfacción fue alto en todas las Direcciones Territoriales, siendo éste un indicio de que en el nivel de calidad en la prestación de los servicios y el cumplimiento de las expectativas de los visitantes son altos.

Respecto al período anterior Octubre 2014 – Septiembre 2015, el porcentaje de satisfacción en todas las Direcciones Territoriales se mantuvo con el 97%, sin embargo en la DTPA incrementó del 89% al 92% (Ver Figura 17).

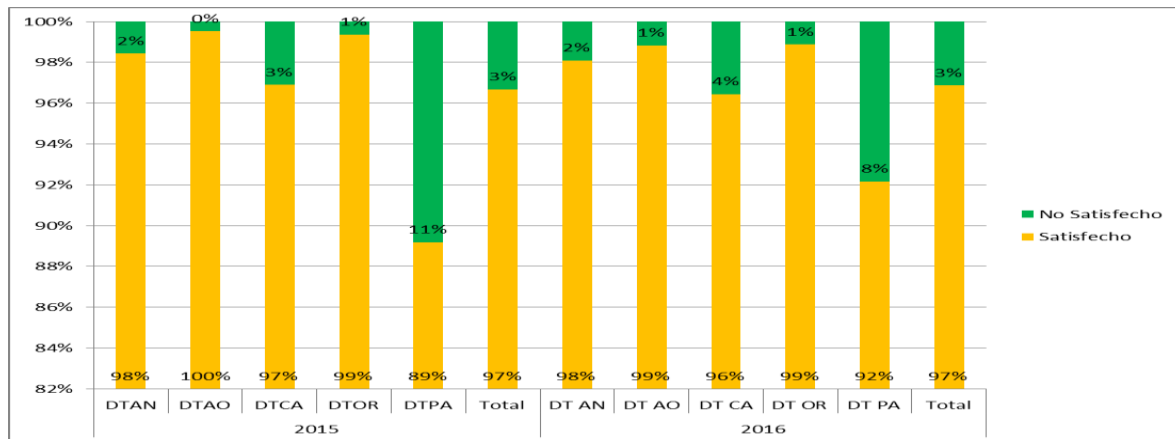


Figura 10. Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN Comparativo 2015-2016

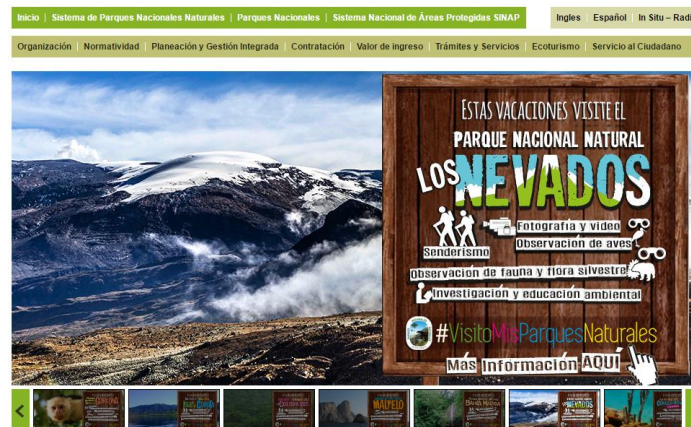




5. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR LA SUBDIRECCIÓN RESPECTO A INFORMACIÓN DEL ECOTURISMO

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 2015-Septiembre 2016 se relacionan las siguientes:

- Diseño y publicación de banners informativos para las temporadas altas del año. Adicionalmente información específica de las áreas protegidas. Este año se ha usado fuertemente la temática digital #VisitoMisParques en redes sociales, donde se ha visto un incremento promedio del 33% en todas las redes que utiliza PNN.





- 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.

Parques Nacionales @ParquesColombia · 15 h

#PlanChingaza Disfruta el sendero Suasie, encontrarás bosques andinos y páramos majestuosos, próxima salida 6 de noviembre

Plan Pasadía Chingaza
Conéctate con nuevas experiencias en un Parque Nacional Natural

Senderismo Fotografía Avistamiento de
Contemplación del Paisaje Flora y Fauna

Valor por Persona \$110.000

Incluye: Transporte Bogotá – Parque Chingaza – Bogotá, Desayuno y Almuerzo, Senderismo con Interpretación Ambiental (Duración 2 Horas), Seguro, Seguro de Viaje.

Reservar: Email: Corpochingaza@gmail.com
Teléfonos: (311) 5767734 y (310) 8717786

Cupos limitados hasta agotar disponibilidad





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



- **ANATO 2016:**

Parques Nacionales Naturales de Colombia participó en el mes de marzo en la Vitrina Turística ANATO 2016, en alianza con los prestadores de servicios ecoturísticos de los SFF Otún Quimbaya e Iguaque, PNN Cocuy, Corales del Rosario y San Bernardo, Nevados, Sierra de la Macarena y Amacayacu.



- **COLOMBIA NATURE TRAVEL MART 2016**

Parques Nacionales Naturales de Colombia junto con la asociación comunitaria Yarumo Blanco, participó en la Macro rueda de negocios Colombia Nature Travel Mart 2016, en el mes de Octubre. Este es el encuentro de negocios más importante del sector turismo de naturaleza en Colombia, al cual empresarios internacionales y 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.

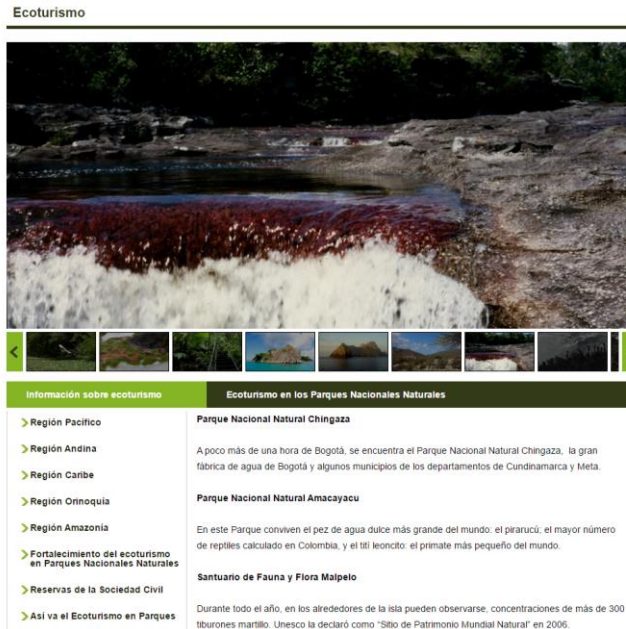


BUSINESS MATCHMAKING FORUM
OCTOBER 27th - 28th, 2016 - PEREIRA, COLOMBIA





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



X ENCUENTRO DE NATURALEZA

PNN estuvo presente en el X Encuentro de Naturaleza organizado en Pereira. Este año tuvo como tema principal: "Colombia destino mundial de avistamiento de aves". La organización comunitaria Yarumo Blanco se hizo presente y contó su experiencia.





- **Salud Naturalmente en los Parques**

En Mayo, se lanzó el Programa Salud Naturalmente en los Parques, el cual tiene como objetivo consolidar los Parques Nacionales Naturales como entornos que promueven modos, condiciones y estilos de vida saludable y bienestar a niños, jóvenes y adultos que los visitan, contribuyendo con el mejoramiento de la salud de los visitantes. Este lanzamiento tuvo una fase de expectativa en redes sociales, en donde a través de imágenes y texto se incentivaba la cultura del movimiento. También se realizó un video promocional el cual fue subtulado y presentado en el Congreso Mundial de la Conservación en Hawai'i.



- **Boletín Virtual 'Latinoamérica al Natural'**

Con Motivo del día internacional del turismo, el 24 de septiembre, en alianza con RedParques se hizo el lanzamiento de un boletín virtual, con contenidos de diferentes países como: Ecuador, México y Perú. El tema central de esta primera edición fue "Gestión del turismo en áreas protegidas de Latinoamérica". La idea es desarrollar este boletín de manera periódica y con mayor participación de países.



**GESTIÓN DEL TURISMO EN
ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS
DE LATINOAMÉRICA**
LATINOAMÉRICA AL NATURAL
Ecoturismo para la conservación en áreas protegidas





- **FIMA 2016**

Parques Nacionales Naturales de Colombia participó en la Feria Internacional de Medio Ambiente - FIMA 2016 - la principal plataforma para la promoción y comercialización de bienes y servicios ambientales.



6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2016 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, PMI.

DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA

PNN CHINGAZA	
Observaciones	Acciones Implementadas
Inadecuado estado de los senderos, para el paso de los visitantes.	Se firmó Convenio entre PNNC - DTOR y la Fundación Bolívar DAVIVIENDA para el mejoramiento de la infraestructura de senderos
"El 7% de los visitantes manifestaron incomodidad ocasionada por ruido.	Se elaboró documento sobre normas de convivencia establecidas por el Área Protegida.
Ofrecer material audiovisual y de información como folletos, mapas, entre otros. Facilitar las reservas para visitar el área protegida.	Se publicó material audiovisual en la página web de la Entidad





PNN TUPARRO	
Observaciones	Acciones Implementadas
La señalización se requiere mejorar aquellas señales que se encuentran en mal estado y aumentar la señalización del lugar.	Solicitar apoyo al Grupo de Comunicaciones para el diseño y utilizar material de acuerdo con las condiciones climáticas de la región.
Se requiere mejorar el estado de Senderos, con el propósito de disminuir los riesgos de accidentes y mejor la percepción en la práctica del senderismo.	Se debe priorizar los senderos a Caño Lapa, Anaconda y Piedra Canales Documentar el sector de Caño Lapa por sus condiciones de recorrido durante la época de lluvia
El Aseo y Mantenimiento de las Instalaciones es calificado como aceptable por parte de los visitantes, dentro del Parques la percepción es negativa.	Desarrollar acciones de mantenimiento a infraestructura – cabañas-.
En el servicio de inducción, requiere que definan acciones con el propósito de mejorar la prestación del servicio.	Informar a los funcionarios de los sectores Tomo y Maipures del ingreso de visitantes para su acompañamiento en la inducción sobre el área. Realizar las charlas de inducción por parte de los funcionarios del Área.
Los usuarios recomiendan que se realicen actividades, relacionadas con muestras culturales y contacto con comunidades indígenas.	Documentar el sendero al sitio turístico Caño Lapa y su relación e importancia para las comunidades indígenas.
Los usuarios recomiendan que se implementen campañas de reciclaje.	Incluir en la convocatoria de GPV el desarrollo de campañas de reciclaje.





PNN SIERRA DE LA MACARENA	
Observaciones	Acciones Implementadas
El 7% de los visitantes manifestaron incomodidad ocasionada por ruido,	. Se realizará acciones para independizar las áreas de recepción e inducción a visitantes. Para mitigar los inconvenientes que se pueden ocasionar por el ruido.
Existen senderos con anegamientos, que forman charcos y al continuar el uso, se aumenta su degradación.	. Realizar los mantenimientos preventivos que permitan prevenir y mitigar impacto asociados al flujo de visitantes.
Insuficiente señalización en los senderos del área protegida.	. Diseño de vallas de interpretación ambiental para los sectores con actividades turísticas
Se requiere implementar un plan de atención de emergencias y control de visitantes	Se diseñara un plan de contingencia y emergencias para caño cristales
Faltan mapas impresos.	. Elaboración de folletos con información de los atractivos turísticos

DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES

PNN Los Nevados	
Observaciones	Acciones Implementadas
Mejorar la señalización y estado de los senderos	Se requiere asignar presupuesto, para realizar mantenimiento a los senderos y realizar las adecuaciones a los senderos que se consideren prioritarios. Al centro de inducción del sector de brisas se arreglara la cubierta

SFF Isla la Corota	
Observaciones	Acciones Implementadas
Mejorar la señalización de los senderos	Con el apoyo de la Institución al El Encanto se han realizado actividades de mantenimiento y brigadas de limpieza Se ha realizado reuniones con organizaciones no gubernamentales (Cielo y Tierra) para gestionar su apoyo.
Mejorar el estado de los senderos	Actualmente se encuentra en ejecución el contrato No. 002-Nación-2016, para el mantenimiento en madera plástica del pasamano del sendero el Quiche. Se proyectó en el plan de compras para el año 2017 los recursos para completar el faltante de 138 metros (80% faltante)





SFF Galeras	
Observaciones	Acciones Implementadas
Realizar el mantenimiento a los senderos y señalización, para evitar el deterioro del sendero (zanjas, cunetas, reparación de gradas y mejoramiento y adecuación de la señalización).	Se realizaron actividades relacionadas con: Limpieza de cunetas, Adecuación de algunos pasos, arreglo de señalización existente, y arreglo de cunetas y desagües.
Informar a los visitantes de manera clara, por parte del personal que labora en el sector de tepis; desde donde empieza el área protegida y por ende el sendero habilitado al público, para evitar confusiones en el diligenciamiento de la encuesta.	Se elaboró e instaló un Letrero que se ubicó al inicio del sendero para informar a los visitantes, en donde inicia el sendero WAYRA-ÑAN. En la charla de inducción se les indica donde inicia el área protegida,

Fuente: Pablo Vargas – SSNA

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2017

Se realizará un ajuste en el formato de encuestas de satisfacción con el propósito de implementar indicadores de gestión, que contribuya a las actividades que realiza la Subdirección de Gestión y Manejo Áreas Protegidas, al unificar los criterios para el levantamiento y análisis de la información. Se realizará retroalimentación de acuerdo a los ajustes que se realicen en el encuentro de líderes de calidad y de forma virtual.

Fuente: Pablo Vargas - SSNA

