

AÑO 2018

---

# ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA DEL SISTEMA DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

---

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES





**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**MINAMBIENTE**



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

**ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON  
VOCACIÓN ECOTURÍSTICA DEL SISTEMA DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA  
AÑO 2018**

**Dra. JULIA MIRANDA LONDOÑO**  
Directora General

**Dr. CARLOS MARIO TAMAYO SALDARRIAGA**  
Subdirector de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

Elaboró:  
**FLOR ANGELA PINILLA**  
Profesional Especializado  
SSNA – PNN

**Bogotá, D.C., Enero de 2019**



**SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES**  
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia  
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204  
[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	5
1. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS .....	5
2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	6
3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS .....	9
3.1 PERFIL DEL VISITANTE.....	10
3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL AREA PROTEGIDA .....	14
3.3 ASPECTOS ECONOMICOS.....	16
3.4 ASPECTOS GENERALES.....	16
3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS.....	17
4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES.....	20
5. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANALISIS DE ENCUESTAS POR ESTA SUBDIRECCIÓN RESPECTO A INFORMACION DEL ECOTURISMO.....	20
6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2018 EN LAS AREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, PMI.....	22
7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2019 .....	27
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	28
BIBLIOGRAFÍA.....	29





**ANEXOS EXTERNOS AL DOCUMENTO**

**ANEXO 1. INFORME ANUAL DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION DE VISITANTES - DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE, DTCA.**

**ANEXO 2. INFORME ANUAL DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION DE VISITANTES - DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES, DTAO.**

**ANEXO 3. INFORME ANUAL DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION DE VISITANTES - RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES, DTAN.**

**ANEXO 4. INFORME ANUAL DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION DE VISITANTES - RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUÍA, DTOR.**

**ANEXO 5. INFORME ANUAL SEMESTRAL DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION DE VISITANTES - RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO, DTPA**





INDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Mapa de Ubicación Geográfica de las Áreas Protegidas con vocación ecoturística del SPNN.....5

Figura 2: Género de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN.....10

Figura 3: Edad de visitantes por Direcciones Territoriales en el SPNN .....11

Figura 4: Ocupación Principal de los visitantes de las áreas protegidas del SPNN.....11

Figura 5: Nivel de Formación de los visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN.....12

Figura 6. Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN.....13

Figura 7. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN.....13

Figura 8. Percepción sobre las Tarifas de Ingreso a las Áreas Protegidas del SPNN.....15

Figura 9. Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales – SPNN.....15

Figura 10. Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN ..... 16

Figura 11. Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las áreas protegidas del SPNN.....17

Figura 12. Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales – SPNN .....18

Figura 13. Nivel de Satisfacción de los visitantes. SPNN.....18

Figura 14. Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN .....18

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cumplimiento tamaño de las muestra año 2018.....7





## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción de visitantes que fueron aplicadas en 19 áreas protegidas con vocación ecoturística durante el año 2018, con el fin de conocer el perfil del visitante y el nivel de satisfacción respecto a los aspectos generales, actividades y servicios ecoturísticos que se ofrecen en las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia - SPNN.

Este análisis contribuye a mejorar la prestación del ecoturismo y a promover las áreas protegidas como escenarios de descanso, esparcimiento, relajación y disfrute de la naturaleza enmarcados en los procesos de Educación Ambiental y en la Conservación de la biodiversidad presente en las áreas protegidas de nuestro territorio.

### 1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Este documento corresponde al análisis de 7063 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas durante el año 2018, en 19 áreas protegidas con vocación ecoturística bajo la jurisdicción de cinco 5 Direcciones Territoriales. De esta forma se busca evaluar el nivel de satisfacción de los visitantes que ingresaron durante este año a las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, así como identificar debilidades que puedan generar observaciones y acciones que contribuyan a la mejora continua respecto a la calidad de los aspectos generales, actividades y servicios ecoturísticos que se ofrecen en las áreas protegidas con vocación ecoturística.

El siguiente mapa ubica geográficamente las diferentes áreas protegidas y direcciones territoriales que se tuvieron en cuenta para la elaboración de éste informe.

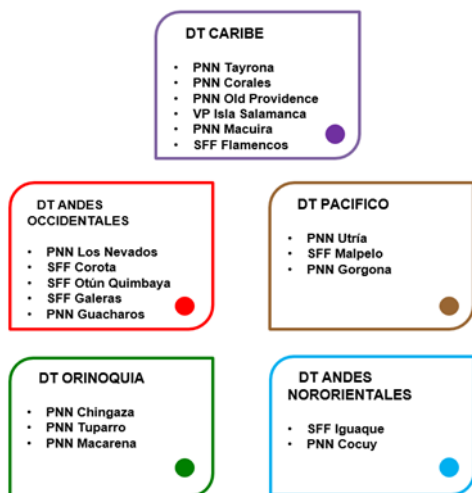


Figura 1. Mapa de Ubicación Geográfica de las Áreas Protegidas con vocación ecoturística del SPNN





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

- PNN Sierra Nevada de Santa Marta: El ingreso por el sector de San Lorenzo se encuentra cerrado, por lo que no se están aplicando encuestas de satisfacción de visitantes.
- PNN Farallones de Cali: Inició el proceso de ordenamiento a comienzo del 2014 y a pesar que ésta área protegida ha aplicado encuestas, 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.
- Parque Nacional Natural Puracé, se encuentra cerrado temporalmente a los visitantes, según la Resolución 0423 del 19 de diciembre de 2013.
- Parque Nacional Natural Amacayacu se encuentra cerrado a los visitantes, debido a que el centro de visitantes del Parque se encuentra cerrado al público y no se tiene una fecha determinada para reanudar la actividad ecoturística.
- Área Natural Única los Estoraques se encuentra cerrado a los visitantes, debido a que no se cuenta con la infraestructura necesaria para atender a los visitantes.

## 2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para el año 2018, se definieron dos criterios para establecer el tamaño de muestra. El primero corresponde a aquellas áreas que durante la vigencia 2002 – 2017 tuvieron un número de visitantes igual o superior a 100,000; para estas áreas se utilizó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, estas áreas son: PNN Tayrona, PNN Corales del Rosario, PNN Old Providence, PNN Chingaza, PNN Cocuy, PNN Nevados, SFF Isla de la Corota.

El segundo criterio corresponde a aquellas áreas que durante la vigencia 2002 – 2017 tuvieron un número de visitantes menor a 100,000; para estas áreas se utilizó un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, lo que implicó la disminución del tamaño de muestra en comparación con los años anteriores, estas áreas son: PNN Macuira, SFF Flamencos, VIPIS, SFF Otún Quimbaya, SFF Galeras, PNN Guacharos, SFF Iguaque, PNN Tuparro, PNN Sierra de la Macarena, PNN Utría, SFF Malpelo y PNN Gorgona.

En la siguiente Tabla se presenta el cumplimiento del tamaño de la muestra en cada área protegida para los trimestres T1 (Enero a Marzo de 2018), T2 (Abril a Junio de 2018), T3 (Julio a Septiembre de 2018) y T4 (Octubre a Diciembre de 2018).





ÁREA PROTEGIDA DIRECCION TERRITORIAL (DT)	2018		2018		2018		2018		Q Encuestas Aplicadas (Ene - Dic/2018)	Muestra Año	%Cumplimiento
	Enero-Marzo		Abril -Junio		Julio-Septiembre		Octubre-Diciembre				
	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%			
PNN Tayrona	119	21%	103	14%	107	14%	98	14%	427	384	111
PNN Corales	100	17%	100	14%	299	40%	300	43%	799	384	208
PNN Old Providence	145	25%	145	20%	145	19%	145	21%	580	370	157
VP Isla Salamanca	71	12%	253	35%	70	9%	24	3%	418	65	643
PNN Macuira	59	10%	41	6%	82	11%	21	3%	203	61	333
SFF Flamencos	83	14%	76	11%	50	7%	114	16%	323	67	482
DT CARIBE	577	100%	718	100%	753	100%	702	100%	2750	1331	
PNN Nevados	88	21%	123	31%	87	29%	92	31%	390	382	102
SFF Corota	56	14%	147	37%	111	38%	68	23%	382	380	101
SFF Otún Quimbaya	25	6%	13	3%	12	4%	17	6%	67	67	100
SFF Galeras	67	16%	18	5%	15	5%	0	0%	100	56	179
PNN Guácharos	177	43%	96	24%	70	24%	119	40%	462	61	757
DT ANDES OCCIDENTALES	413	100%	397	100%	295	100%	296	100%	1401	946	
SFF Iguaque	70	46%	77	39%	112	56%	60	42%	319	67	476
PNN Cocuy	82	54%	118	61%	87	44%	82	58%	369	365	101
DT ANDES NORORIENTALES	152	100%	195	100%	199	100%	142	100%	688	432	
PNN Chingaza	342	90%	231	97%	95	19%	67	38%	735	369	199
PNN Tuparro	38	10%	8	3%	32	6%	21	12%	99	68	146
PNN Macarena	0	0%	0	0%	385	75%	88	50%	473	44	1075
DT ORINOQUIA	380	100%	239	100%	512	100%	176	100%	1307	481	
PNN Utria	60	36%	66	40%	115	30%	98	49%	339	66	514
SFF Malpelo	31	18%	66	40%	51	13%	51	26%	199	60	332
PNN Gorgona	78	46%	33	20%	219	57%	49	25%	379	67	566
DT PACIFICO	169	100%	165	100%	385	100%	198	100%	917	193	
<b>TOTAL 19 AREAS PROTEGIDAS</b>	<b>1691</b>		<b>1714</b>		<b>2144</b>		<b>1514</b>		<b>7063</b>	<b>3383</b>	<b>104</b>

Tabla 1: Cumplimiento tamaño de las muestra año 2018

De acuerdo con el análisis de la Tabla 1, se logró en general un 104% del cumplimiento respecto a la muestra determinada para el año, se describe a continuación las áreas protegidas que superaron el tamaño de la muestra, reconociendo el gran esfuerzo y compromiso del equipo de trabajo de éstas áreas, estas son:







•	PNN Sierra de la Macarena	1075%
•	PNN Guacharos	757%
•	VP Isla Salamanca	643%
•	PNN Gorgona	566%
•	PNN Utría	514%
•	SFF Flamencos	482%
•	SFF Iguaque	476%
•	PNN Macuira	333%
•	SFF Malpelo	332%
•	PNN Corales	208%
•	PNN Chingaza	199%
•	SFF Galeras	179%
•	PNN Old Providence	157%
•	PNN Tuparro	146%
•	PNN Tayrona	111%
•	PNN Nevados	102%
•	PNN Cocuy	101%
•	SFF Corota	101%
•	SFF Otún Quimbaya	100%

### 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 los resultados de las evaluaciones de encuestas realizadas, basados en la tabulación de resultados elaborados por las áreas protegidas y las Direcciones Territoriales, como resultado de la aplicación del formato de encuesta (AU\_FO\_01 versión 6).

El análisis fue construido de acuerdo a los resultados de la aplicación de la encuesta en cada área protegida, teniendo en cuenta los procesos de tabulación, consolidación y análisis de encuestas de satisfacción de visitantes de cada área protegida y los consolidados de la carpeta de Hipervinculado de cada una de las Direcciones Territoriales.

Los resultados se presentan de manera general para las 19 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN, 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 año 2018, en cada una de las Direcciones Territoriales.

### Perfil del visitante

Se recopiló información de los resultados obtenidos en las preguntas 1 a la 4 de la encuesta de satisfacción que describe de forma general el perfil de visitante del SPNN. La información se tomó de los análisis realizados por cada área protegida y se compiló en un párrafo con descripción cualitativa por territorial.

### Motivación e Interés por el Área Protegida

Este aspecto analiza a través de qué medios cómo ha llegado la información de las áreas protegidas a los visitantes, qué los motivo 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 las tarifas, con el fin de conocer la satisfacción del visitante respecto a los costos para ingresar a las áreas. De esta forma se podrá contar con elementos para evaluar los valores por el ingreso que se están cobrando actualmente en las áreas protegidas.

### Aspectos Generales

En los aspectos generales se analiza la percepción que tuvieron los visitantes respecto a temas como información y recomendaciones previas, charla de inducción, atención y orientación al visitante, señalización y estado de los senderos, belleza paisajística, entre otros. El análisis de estos aspectos contribuye a identificar sus debilidades y a su mejora continua.

### Servicios y Actividades Ecoturísticas

Este aspecto comprende todos aquellos servicios y actividades ofrecidas por cada una de las áreas protegidas objeto del presente análisis 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 presenta los resultados generales de la calificación realizada por los visitantes a los servicios y actividades ofrecidas en las áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN.





A continuación se presentan las principales conclusiones obtenidas de acuerdo con los resultados presentados en las encuestas de satisfacción de visitantes de las áreas protegidas con vocación ecoturística abiertas al público en las Direcciones Territoriales Caribe (DTCA), Andes Occidentales (DTAO), Andes Nororientales (DTAN), Pacífico (DTPA) y Orinoquía (DTOR). Estos son:

### 3.1 PERFIL DEL VISITANTE

#### Género

De acuerdo con los resultados obtenidos la diferencia promedio entre los visitantes del género femenino y masculino es del 5%. En donde predomina el género femenino con una representación del 52% y el género masculino con un 47%. La Dirección Territorial en la que se presentó mayor diferencia por géneros es la DTCA donde predominó el género femenino con el 57%. Para el caso de la DTAN, el género masculino predominó con un 53% sobre un 47% del género femenino.

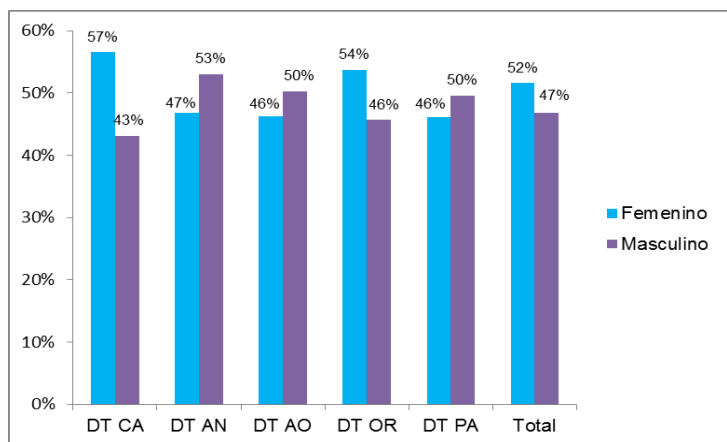


Figura 2: Género de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN

#### Edad

La edad predominante de los visitantes en las áreas protegidas estuvo en el rango de edad, comprendido entre los 18 a 35 años, con una representatividad del 66% de los visitantes encuestados, seguido del rango entre 36 y 50 años, con una representación del 23%.

El mayor porcentaje de visitantes mayores de 50 años, se dio en la DTOR, con una representación del 25%, mientras que los visitantes de 18 a 25 años tuvieron una representación mayor del 44% en la DTAO.

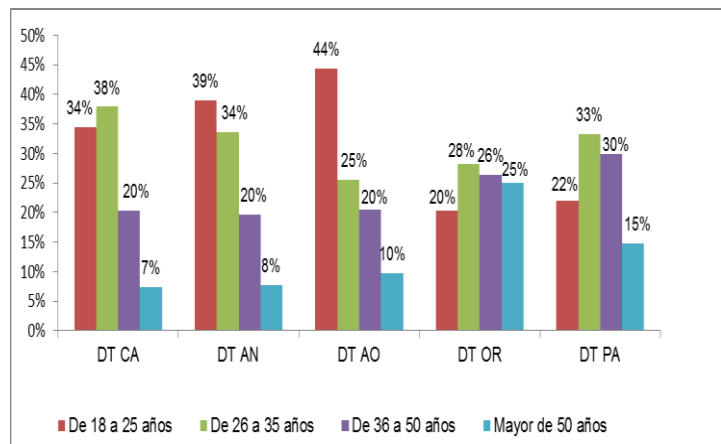


Figura 3: Edad de visitantes por Direcciones Territoriales en el SPNN



### Ocupación Principal

La ocupación principal de los visitantes a nivel general, es en gran mayoría la de empleados con un 38%, seguido de los estudiantes e independientes con porcentajes del 24% y 23% respectivamente. De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas los estudiantes predominaron en la DTAO con un 37%, mientras que éstos se presentaron en menor proporción en la DTPA con un 11%. Los independientes tuvieron una mayor una representación en la DTPA con un 33% respectivamente. Por otro lado, los pensionados, se presentaron en mayor proporción en la DTOR representados con un 11%.

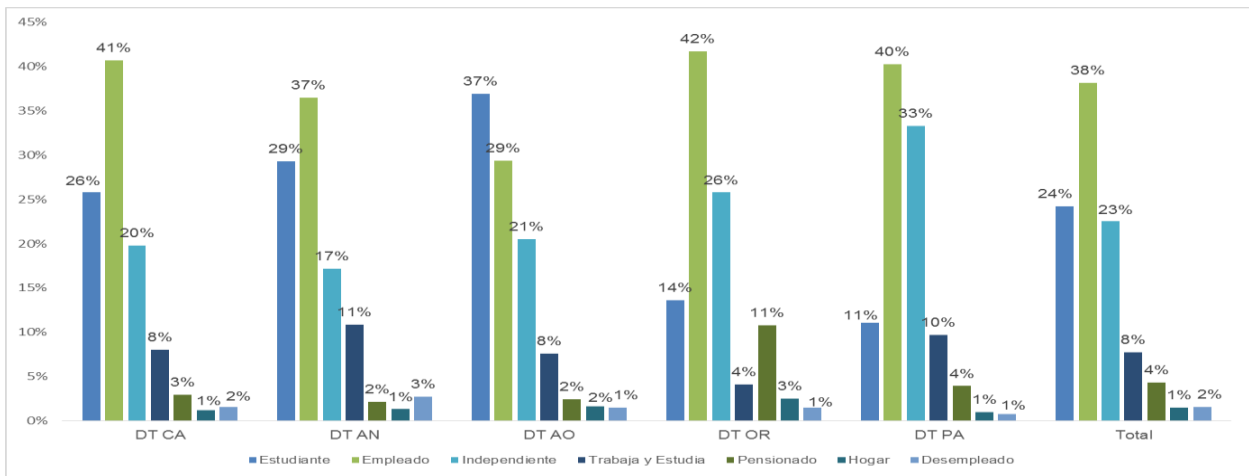


Figura 4: Ocupación Principal de los visitantes de las áreas protegidas del SPNN

### Nivel de Formación

En general, el nivel de formación predominante en los visitantes de las áreas protegidas del SPNN es el de universitario, representado con el 47%, seguido del posgrado cuya representación es el 23%.

El nivel de formación asociado a técnico y tecnológico fue mayor para la DTCA con una representación del 19%; de igual manera los visitantes con nivel educativo correspondiente a secundaria se presentaron en mayor proporción en la DTAO con un 15%.

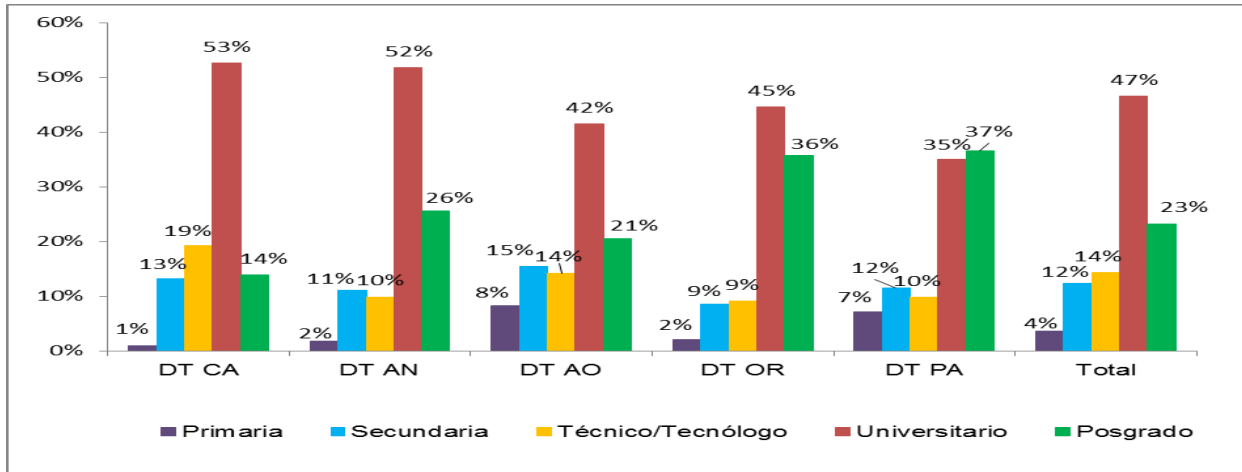


Figura 5 Nivel de Formación de los visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

### Procedencia de los visitantes

En promedio, el 78% de los visitantes de las áreas protegidas son colombianos, principalmente de ciudades como: Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Villavicencio, Santa Marta y Cartagena\*.<sup>1</sup>

El 22% restante, corresponde a visitantes extranjeros provenientes principalmente de países como: Alemania, Argentina, Estados Unidos, Francia, y España\*.<sup>2</sup>

Las Direcciones Territoriales que tuvieron mayor cantidad de visitantes nacionales son la DTOR con un 88% y la DTAO con un 87% mientras que la mayoría de visitantes extranjeros se dio en la DTPA y el DTAN con un 35% y 27% respectivamente.

Esto se debe generalmente a que en la DTPA, las áreas protegidas como el PNN Utría y el SFF Malpelo, ofrecen actividades acuáticas y subacuáticas, así como la observación de ballenas que motivan a los visitantes extranjeros a disfrutar de estas actividades, debido a las actividades de promoción y divulgación que se hacen en los diferentes medios de comunicación y a la buena imagen del país ante el mundo, lo que representa una mejor percepción sobre la seguridad del país aunado a la eficacia en las campañas y acciones que se adelantan desde el SPNN para promover la oferta ecoturística de las áreas protegidas de nuestro país.

<sup>1</sup> Según el Informe de visitantes que ingresaron a las áreas protegidas durante el año 2018.

<sup>2</sup> Idem

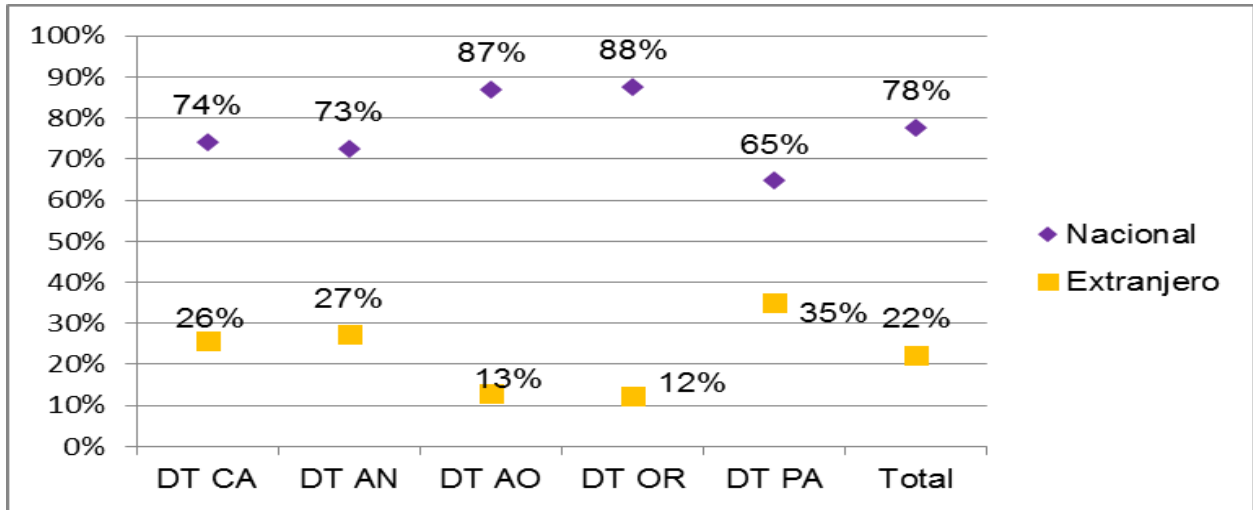


Figura 6: Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

### 3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA

#### Conocimiento de las Áreas Protegidas

El 95% de los visitantes encuestados reconoce que visito un área protegida, entendiéndose que la información previa a través de diferentes medios de divulgación y la charla de inducción ha dado buenos resultados a nivel general. Sin embargo, es necesario que se realicen acciones de mejora, debido al desconocimiento del 10% que se presenta en la DTCA con el fin de que los visitantes reconozcan las áreas protegidas a las que ingresan.

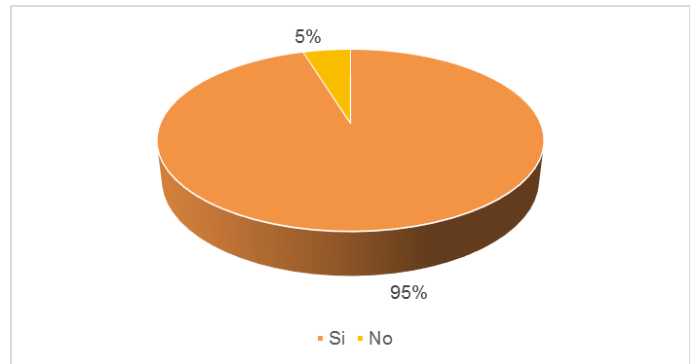


Figura 7. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN





El medio de divulgación que más utilizan los visitantes para conocer la oferta ecoturística en las áreas protegidas, es el “voz a voz” es decir la comunicación con amigos y familiares, representado con el 45%, predominando en todas las Direcciones Territoriales, en segundo lugar el internet y la página web con un 20% y 14% respectivamente y las agencias de viaje con el 8%.

Los medios masivos como la radio, la televisión, revistas, periódicos, entre otros, tuvieron mayor porcentaje en la DTAN, principalmente causado por los resultados del PNN SFF Iguaque y el PNN El Cocuy, donde éste tipo de medios divulgan mayor información sobre estas áreas protegidas.



En general, se considera importante en lo posible incrementar el uso de medios masivos para motivar a más personas a visitar las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales.

Dentro de las motivaciones para visitar las áreas protegidas, se destaca el contacto con la naturaleza, representada con el 39%, seguido del descanso con el 18% y por historia y cultura así como por razones académicas con el 11% cada una.

Respecto a la información y recomendaciones previas del área protegida, el 92% de los encuestados se sienten satisfechos con la información que tienen previo al ingreso a las áreas protegidas. Se presenta sin embargo, un 11% de insatisfacción en la DTCA, el cual puede ser mejorado facilitando material informativo como folletos, vallas y señales de ubicación en las que se describan las recomendaciones así como los servicios y actividades ecoturísticas que se ofrecen. Adicionalmente se reciben comentarios respecto a tener mayor información en la página web sobre las áreas protegidas y brindar más información a través de comunicación telefónica.



### 3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS

En los aspectos económicos se relacionan las tarifas que pagan los visitantes por ingresar a las áreas protegidas con vocación ecoturística.

El 70% de los visitantes consideran que las tarifas son justas de acuerdo con las actividades realizadas y los servicios a los que acceden, evidenciando que en general las áreas protegidas ofrecen precios acordes con la capacidad de pago del visitante. Sin embargo, en la DTAN se reciben comentarios por parte de visitantes extranjeros relacionados con tarifas diferenciales y discriminatorias para los nacionales, las cuales son consideradas como caras o costosas con un 22% respectivamente.

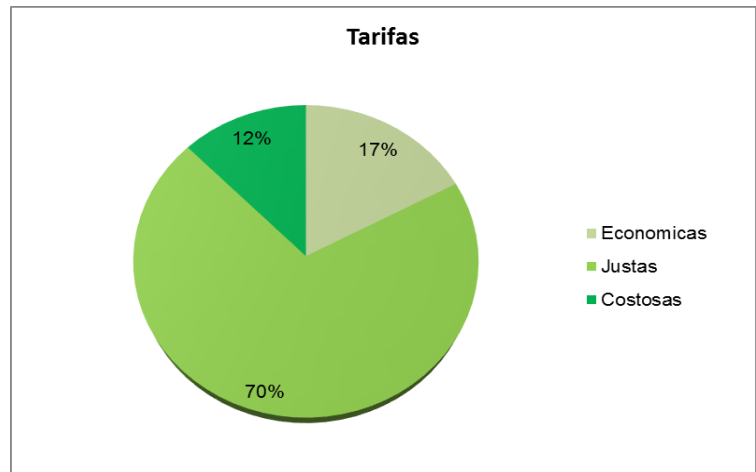


Figura 8: Percepción sobre las Tarifas de Ingreso a las Áreas Protegidas del SPNN

### 3.4 ASPECTOS GENERALES

Los aspectos generales fueron calificados por los encuestados con un 89% de satisfacción. Sobresale la belleza paisajística con un 97% de satisfacción y aspectos como la información y recomendaciones previas, la atención y orientación al visitante y la charla de inducción, con porcentajes de satisfacción cada uno con un 92% respectivamente. Sin embargo, en la mayoría de las Direcciones Territoriales, los visitantes consideran que la señalización y el estado de los senderos es muy regular siendo importante realizar acciones que contribuyan a mejorar la señalización y el estado de los senderos con el fin de brindar una mejor experiencia al visitante.



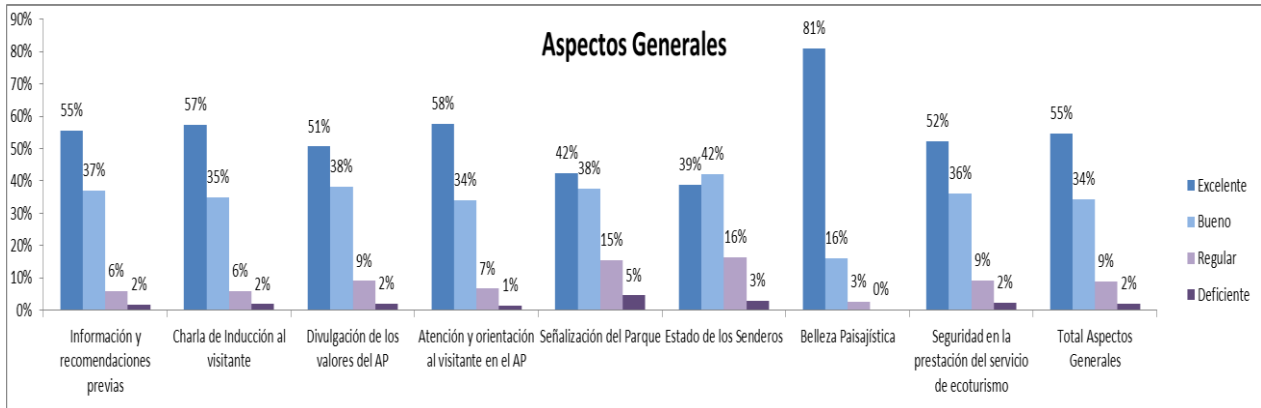


Figura 9: Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales - SPNN

### 3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS

#### Estadía en las Áreas Protegidas

En promedio, los visitantes encuestados disfrutaron de la pasadía en las áreas protegidas con vocación ecoturística con una representación del 57%, le siguen los visitantes que permanecen entre 2 y 4 días, representados por el 30% y los visitantes cuya estadía es de 5 a 8 días con un 13%.

La DTPA, es la Dirección Territorial con mayor porcentaje de visitantes que permanecen entre 5 a 8 días, con un porcentaje del 47%, esto se debe principalmente a la ubicación del SFF Malpelo, que obliga a un desplazamiento de aproximadamente 36 horas en barco.

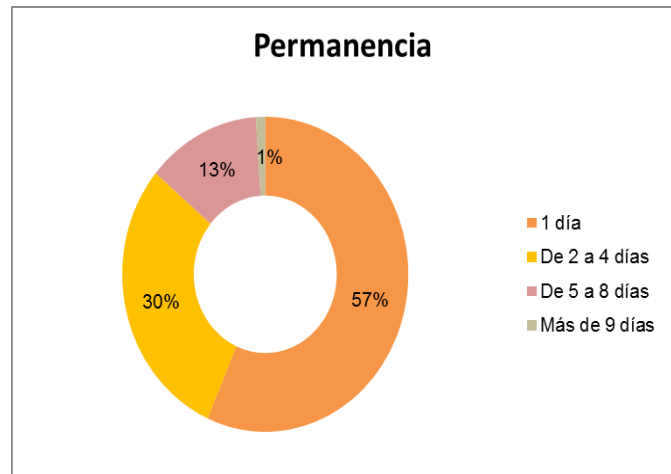


Figura 10: Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN



### Actividades Ecoturísticas

De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción, las actividades ecoturísticas son calificadas con un porcentaje de satisfacción del 91%.

Las actividades que en general, presentan mejor satisfacción por parte de los visitantes de acuerdo con la calificación satisfactoria son: visita a cuevas y cavernas 98%, fotografía 98%, baño recreativo 97%, observación de ballenas 97%, senderismo 95%, montañismo 94%, sol y playa 94%, observación de fauna y flora 92% y actividades subacuáticas 91%; mientras que actividades como observación de muestras y vestigios culturales, observación de aves, contacto con culturas vivas y escalada en hielo y roca, tienen un nivel de insatisfacción que requiere de acciones para mejorar ese nivel de percepción.

La escalada en hielo y roca, que se ofrece en el PNN Nevados de la DTAO, no satisface totalmente a los visitantes, debido a restricciones de acceso que se han realizado en el sector Nevado del Ruíz, ante el cambio de comportamiento de la actividad volcánica y en el PNN El Cocuy debido a que de acuerdo con la Resolución de reapertura del área protegida no se puede acceder a la zona glaciar por razones de conservación y protección. Se plantea como estrategia reforzar en la charla de inducción sobre las consecuencias que trae al ecosistema el uso del piso glaciar, los posibles riesgos por descongelamiento del mismo lo cual puede provocar eventualmente fuertes avalanchas y posibles riesgos de accidentes a los visitantes así como los riesgos a los que están expuestos los visitantes por acceder a lugares con riesgos por erupciones volcánicas.

La observación y muestra de vestigios culturales, ofrecida en el PNN Tayrona de la DTCA y PNN Tuparro de la DTOR, no satisface totalmente a los visitantes; esto se debe principalmente a que en la DTCA el imaginario del visitante, espera desde su inicio del recorrido encontrar muestras y vestigios culturales, también se debe a una promoción inadecuada por parte de ciertos operadores turísticos y en la DTOR la calificación regular de esta actividad se debe a que el visitante espera poder ver muestras y vestigios culturales ancestrales con mayor representatividad de acuerdo a su imaginario y a la promoción de paquetes turísticos con información desactualizada por lo tanto se considera indispensable definir acciones conjuntas con los operadores que contribuyan a disminuir la percepción del visitante sobre esta actividad así como las promociones a través de las diferentes redes sociales.

La observación de aves, es ofrecida en el SFF Iguaque en la DTAN y en el PNN Chingaza en la DTOR, sin embargo al revisar los resultados se evidencia que la actividad no satisface totalmente al visitante, esto se debe porque la mayoría de visitantes solo van de pasadía a las áreas protegidas, aunado a que las aves tienen temporadas de migración por lo que no en todas las ocasiones se pueden ver.



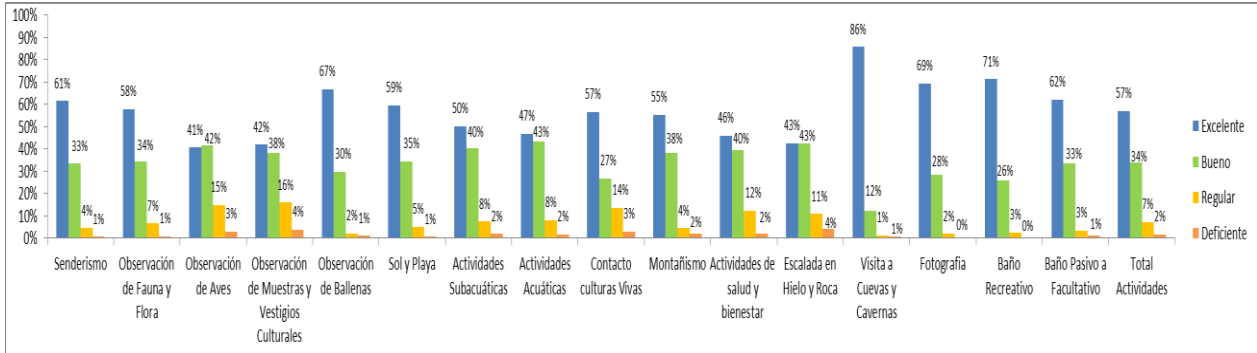


Figura 11: Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las áreas protegidas del SPNN

### Servicios Ecoturísticos

Los servicios ecoturísticos son calificados con un porcentaje de satisfacción del 89% por los visitantes encuestados. La Guianza, el aseo y el mantenimiento de las instalaciones, el alojamiento, el centro de interpretación ambiental y la alimentación, son los servicios que mejor satisfacción tienen por parte de los visitantes encuestados, se resalta la labor de los prestadores de servicios ecoturísticos por la mejora continua en la prestación de estos servicios.

La accesibilidad, los baños, los servicios públicos y el manejo y la disposición de los residuos sólidos, son considerados en mayor proporción como deficientes en comparación con los demás servicios ecoturísticos, esto se debe a que los baños tienen percepción negativa en su mayoría por la cantidad, el estado y limpieza de éstos, cabe resaltar que la buena prestación de éste servicio también depende del uso que le dé el visitante y en cuanto al acceso de los servicios públicos, en muchas áreas protegidas, debido a su ubicación, no se cuenta satisfactoriamente con los servicios de señal de celular e internet, sin embargo, se logra brindar servicios básicos de agua y electricidad, que complementan las acciones de mejora y fomentan los buenos comentarios de los visitantes. El manejo y la disposición de los residuos sólidos se debe a que los visitantes no están culturizados con la idea de que deben ellos mismos devolver los residuos de los que hacen uso debido a que en muchas áreas protegidas no se tienen dispuesto la recolección de residuos.

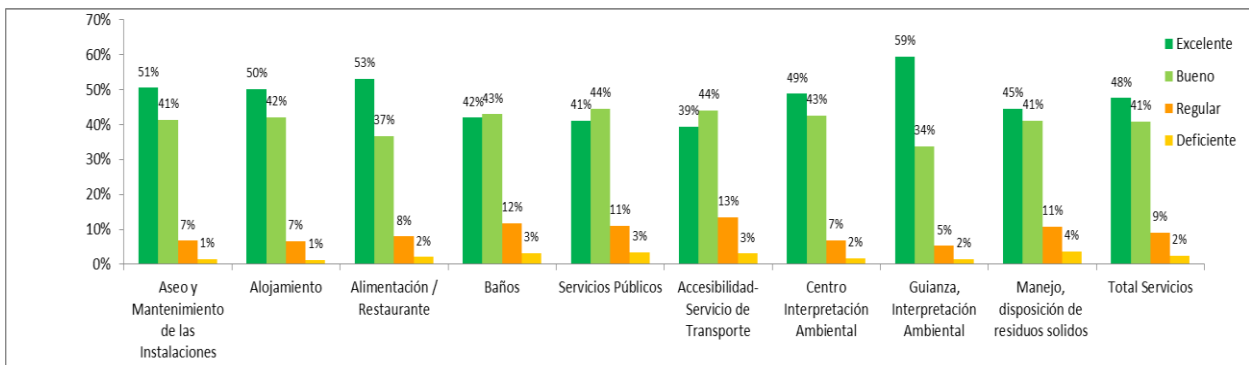


Figura 12: Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales - SPNN



#### 4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES

Durante el año 2018, el nivel de satisfacción general de los visitantes en las 19 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN en las que se aplicaron encuestas, fue del 90% mientras que el 10% requiere de acciones para disminuir el porcentaje de insatisfacción. Estos porcentajes son positivos y evidencian la buena labor y gestión de Parques Nacionales Naturales.

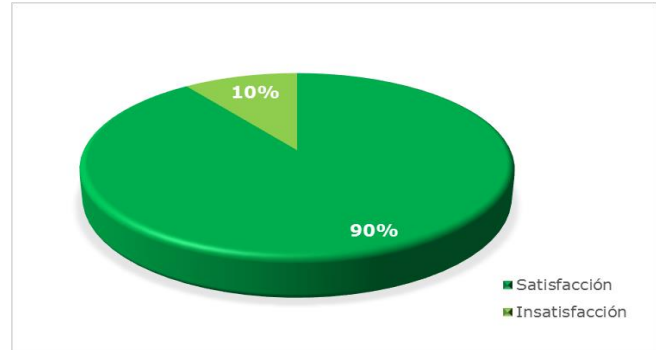


Figura 13: Nivel de Satisfacción de los visitantes. SPNN

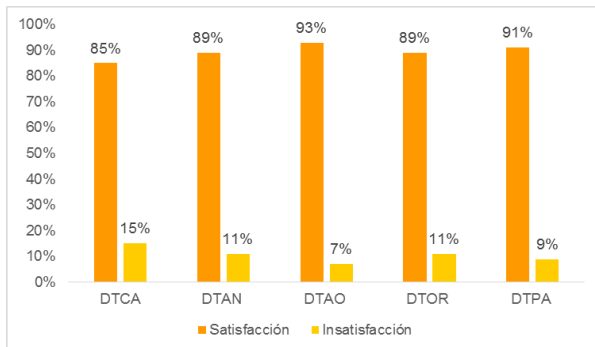


Figura 14: Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN

El mayor nivel de satisfacción fue el de la DTAO con el 93% y el de la DTPA con el 91%. La DTOR y la DTAN con un porcentaje de satisfacción del 89% debido a algunos aspectos generales y servicios ecoturísticos que deben ser mejorados. El menor nivel de satisfacción lo tiene la DTCA con un 85% debido al aumento en los porcentajes de insatisfacción de las actividades y servicios ecoturísticos. (Observación de muestras y vestigios culturales en el PNN Tayrona, actividades de salud y bienestar en el SFF Flamencos, Servicio de Baños en el PNN Tayrona, etc.).

#### 5. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANALISIS DE ENCUESTAS POR LA SUBDIRECCION RESPECTO A INFORMACION DEL ECOTURISMO

La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, ha venido realizando las gestiones necesarias para que el proceso de aplicación y análisis de encuestas de satisfacción sea más eficiente, por lo que durante el periodo Enero – Diciembre de 2018 se desarrollaron las siguientes acciones:

- Modificación al formato de encuesta de satisfacción de visitantes (formato en español y en inglés) y publicación en la intranet.
- Propuesta de indicador de satisfacción de visitantes e incorporación en la hoja metodológica de acuerdo con las directrices de la Oficina Asesora de Planeación.
- Apoyo en la formulación y suscripción de los Planes de Mejoramiento Integral a los líderes de calidad de las Direcciones Territoriales y a las áreas protegidas.



- Actualización permanente de los contenidos de la página web de PNN, relacionados con las actividades y servicios ecoturísticos que se ofrecen en las áreas protegidas del SPNN.
- Validación y publicación de la encuesta de satisfacción de visitantes en línea en la página web de la entidad.
- Apoyo en la formulación, seguimiento y cierre de doce (12) planes de mejoramiento derivados de los resultados de las encuestas de satisfacción de visitantes.
- Seguimiento al cumplimiento del tamaño de la muestra de cada una de las áreas protegidas con vocación ecoturística en las que se aplican encuestas de satisfacción de visitantes.

También ha desarrollado actividades de promoción y divulgación de la oferta ecoturística de las áreas protegidas con el fin de mejorar la satisfacción de los visitantes, a través de estrategias de multiplicación para llegar al mercado actual y potencial del SPNN, a través de:

- Actualización permanente de los contenidos de la página web de PNN, campañas promocionales en temporadas altas, en las que se incluyen diseño y publicación de banners informativos de las áreas protegidas con vocación ecoturística. Durante el año 2018 se usó fuertemente la temática digital **#VisitoMisParquesNaturales** en redes sociales, lo que permitió un incremento en el uso de todas las redes sociales que utiliza PNN.



**SENDERISMO**  
Recorre los caminos ancestrales de la naturaleza  
#VisitoMisParquesNaturales



**OBSERVACIÓN DE AVES**  
Descubre a los guardianes del firmamento.  
#VisitoMisParquesNaturales



**OBSERVACIÓN DE PATRIMONIO CULTURAL**  
Vive la historia de nuestras culturas.  
#VisitoMisParquesNaturales

- Link información ecoturismo de PNN en la Pagina Web de OPAIN, en la Fundación Colombia del Corazón y en el Viceministerio de turismo.
- Entrevistas por diferentes medios de comunicación para la divulgación del ecoturismo en las áreas protegidas del SPNN.
- Divulgación y promoción a través de Facebook live, redes sociales y otros medios de comunicación de las actividades ecoturísticas.
- Participación de PNN y los grupos comunitarios en la Vitrina Turística ANATO 2018, y otros eventos.
- Participación en el Taller salud naturalmente en los parques
- Alianza con privados e instituciones (Aeropuerto El Dorado, Decameron, Viceturismo-FONTUR, Procolombia) para la promoción de las áreas protegidas.
- Participación en el Global Wellness Day Colombia.





- Alianza con el aeropuerto El Dorado para la promoción de las áreas protegidas con vocación ecoturística.
- Participación en la Feria Internacional de Medio Ambiente - FIMA del 20 al 23 de Junio de 2018.
- Campañas de promoción y divulgación a través de diferentes medios de comunicación, Influenciadores, redes sociales.
- Participación en el Foro Gestión del Ecoturismo en Áreas Ambientales Estratégicas para la Consolidación de la Paz.

### 6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2018 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, PMI.

Como resultado de los planes de mejoramiento desarrollados se ha mejorado la experiencia al visitante que se evidencia en los resultados de las Encuestas de satisfacción y en las motivaciones de los visitantes al ingresar a las áreas protegidas con vocación ecoturística, a través de la gestión y articulación de los diferentes niveles de Parques Nacionales Naturales con los concesionarios y con los operadores de ecoturismo comunitario además de las alianzas con el sector privado.

DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA – DTOR	
Área Protegida /Observación	Acciones Implementadas
<b>PNN Chingaza:</b> El estado de los senderos, no satisface a los visitantes.	Durante el año 2018 se realizaron mantenimientos, para el sendero de Laguna Seca, en los que se incluyó: Zanjeo; Adecuación de los pasos con material petreo; Contrucción de pasarelas con madera inmunizada con el fin de mejorar el nivel de satisfacción.
<b>PNN Tuparro:</b> La charla de inducción, la señalización del parque y el estado de los senderos no satisfacen a los visitantes	Se realizó una capacitación de turismo comunitario con el equipo del área protegida, el cual conto con una presentación guía para fortalecer la charla de inducción, también se realizo mantenimiento de senderos y la formulación del Plan de Ordenamiento Ecoturístico.
<b>PNN Sierra de la Macarena:</b> Las observaciones estan relacionadas con los puntos de inducción e información, los puntos de atención y control, el transporte, la comodidad en el alojamiento, equipos de apoyo, señalización, servicios públicos, espacios comunes los cuales no satisfacen los visitantes.	Se ha estado trabajando articuladamente con el municipio de Macarena con el fin de ofrecerle mejores servicios al visitante, asi como adecuaciones en la infraestructura, en los espacios comunes que permitan ofrecerle una mejor experiencia al visitante.





DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO – DTPA

Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
<b>PNN Utría:</b> La información y recomendaciones previas, alojamiento y seguridad en la prestación del servicio de ecoturismo, guianza e interpretación ambiental no satisfacen a los visitantes.	Actualización de la pagina web con los actividades y servicios ecoturísticos que se ofrecen en el área protegida y socialización con la corporación mano cambiada con el fin de promover la mejora continua en la prestación de los servicios ecoturísticos a los visitantes.
<b>PNN Gorgona:</b> Los visitantes califican la limpieza de las playas como insatisfactoria.	Se realizó jornada de recolección de residuos solidos en las playas Plameras y Gorgonilla.



CONTEMPLACIÓN DE LA NATURALEZA  
Contempla los misterios del entorno natural.  
#VisitoMisParquesNaturales



FOTOGRAFÍA Y VIDEO  
Captura la fuerza de la naturaleza.  
#VisitoMisParquesNaturales



BUCEO Y CARETEO  
Sumérgete en un universo submarino.  
#VisitoMisParquesNaturales

DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES – DTAO

Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
<b>PNN Cueva de los Guacharos:</b> Insatisfacción por el estado de los senderos y señalización del parque.	Se realizó monitoreo de los impactos asociados al ecoturismo en el que los operadores de ecoturismo comunitario han estado realizando mantenimiento a los senderos y la señalización del área protegida.
<b>PNN Los Nevados:</b> Insatisfacción por el estado de los senderos, en la señalización del parque y en la actividad de escalada en hielo y roca.	Se realizó un plan de mantenimiento al sendero las conejeras el cual conto con el apoyo de los operadores de servicios ecoturísticos. Acciones de mejoramiento de la señalética del sendero en el sector norte del PNN Los Nevados (Brisas – Valle de las Tumbas). Prueba piloto de reglamentación de actividades deportivas de escalada y montañismo en áreas protegidas.





DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES – DTAO

<b>SFF Isla de la Corota:</b> Insatisfacción por el estado de los senderos	Se realiza periódicamente la extracción de material vegetal que cae al sendero El Quiche, y la acomodación de tabloncillos del piso en los sectores más afectados por la humedad por parte del equipo del área protegida. Se instalaron 6 letreros a lo largo del sendero en las paradas puntuales del sendero con información de flora y fauna del AP.
<b>SFF Galeras:</b> Insatisfacción por el estado de los senderos	Envío de comunicación a los intérpretes ambientales sobre la importancia de brindarle información clara al visitante, respecto al punto donde inicia el sendero al interior del área protegida.



Ecoturismo Comunitario en el Parque Nacional Natural **LOS NEVADOS**  
#VisitoMisParquesNaturales



Ecoturismo Comunitario en el Parque Nacional Natural **UTRÍA**  
#VisitoMisParquesNaturales



Ecoturismo Comunitario en el Parque Nacional Natural **EL COCUY**  
#VisitoMisParquesNaturales

DIRECCION TERRITORIAL CARIBE - DTCA

Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
<b>PNN Corales del Rosario:</b> Señalización y estado de los senderos, seguridad en la prestación del servicio ecoturístico. El alojamiento, aseo en las instalaciones, baños, transporte, Guianza no satisfacen a los visitantes.	Se realizó inducción y capacitación individual al personal encargado de la aplicación de encuestas para que orienten al visitante sobre el diligenciamiento de la encuesta. Se han realizado reuniones interinstitucionales para mejorar la seguridad de la prestación del servicio de ecoturismo.
<b>SFF Flamencos:</b> Los baños y los servicios públicos no satisfacen a los visitantes.	Se realizó inducción y capacitación individual al personal encargado de la aplicación de encuestas para que orienten al visitante sobre el diligenciamiento de la encuesta ya que hay servicios que no se prestan en el área protegida.







DIRECCION TERRITORIAL CARIBE - DTCA

**VIPIS:** Los baños, los servicios publicos y el restaurante no satisfacen a los visitantes. Las actividades acuaticas no satisfacen al visitante.

Se realizó mantenimiento preventivo a los baños. Sensibilización con el equipo de ecoturismo, informándole la importancia de orientar a los visitantes sobre las horas de mayor actividad para la observación de aves. Actualización de la información del área protegida en la pagina web.

**PNN Tayrona:** Señalización y estado de los senderos, seguridad en la prestación del servicio ecoturístico. La observación de las muestras y vestigios culturales, las actividades acuaticas, el servicio de aseo, el alojamiento y mantenimiento de instalaciones, el servicio de transporte y la guía no satisfacen a los visitantes.

El área protegida envió memorandos a nivel central para solicitar inversión presupuestal que permita cubrir las necesidades para la elaboración e instalación de vallas de señalización, la servidumbre de transito de senderos y correos electrónicos a la concesión Tayrona para que oriente a los visitantes respecto a la prestación de los servicios ecoturísticos. Tambien se realizó capacitación al equipo del área para que oriente al visitante al diligenciar la encuesta y respecto a las actividades ecoturísticas que se ofrecen en el área protegida.



Estas vacaciones visto Los Parques Nacionales Naturales de Colombia de la región

**CARIBE**  
#VisitoMisParquesNaturales



Estas vacaciones visto Los Parques Nacionales Naturales de Colombia de la región

**PACÍFICO**  
#VisitoMisParquesNaturales



Estas vacaciones visto Los Parques Nacionales Naturales de Colombia de la región

**ORINOQUÍA**  
#VisitoMisParquesNaturales



Estas vacaciones visto Los Parques Nacionales Naturales de Colombia de la región

**ANDINA**  
#VisitoMisParquesNaturales



DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES – DTAN

Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
<b>SFF Iguaque:</b> La seguridad en la prestación del servicio de ecoturismo, el estado de los senderos y la accesibilidad y el servicio de	El área protegida realizó charlas de inducción con los visitantes con el fin de orientarlos sobre la seguridad en la prestación del servicio con la adquisición de la póliza de seguro contra accidentes. También se formuló el Plan de Ordenamiento de Ecoturístico, el cual cuenta con un componente de presupuesto con el fin de adelantar acciones para





DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES – DTAN

transporte no satisfacen a los visitantes.	adecuar y arreglar el sendero. Respeto a la accesibilidad y el transporte el área protegida le ha dado respuesta a los visitantes, mediante correo electrónico sobre los horarios de la empresa de que presta este servicio.
<b>SFF Iguaque:</b> Los servicios ecoturísticos de alimentación, baños, servicios públicos y Guianza no satisfacen a los visitantes.	Se realizarón las gestiones necesarias con la lider de calidad y el área protegida, sin embargo las acciones preventivas propuestas no se llevaron a cabo teniendo en cuenta que el Contrato con la empresa de ecoturismo comunitario finalizó por lo que el área protegida solicitó una prorroga con el fin de poder realizar las actividades cuando se tenga el nuevo contrato con el operador de ecoturismo comunitario seleccionado.



Ecoturismo Comunitario en el Parque Nacional Natural CUEVA DE LOS GUÁCHAROS #VisitoMisParquesNaturales



¿Sabías que en este parque las comunidades de cañadores y agricultores ahora se dedican al turismo sostenible y a la conservación? PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA #VisitoMisParquesNaturales



Ecoturismo Comunitario en el Parque Nacional Natural CORALES DEL ROSARIO Y SAN BERNARDO #VisitoMisParquesNaturales



Ecoturismo Comunitario en el Santuario de Fauna y Flora OTUN QUIMBAYA #VisitoMisParquesNaturales





### 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2019

- Coordinar acciones conjuntamente entre los equipos de trabajo de las áreas y los prestadores de servicios comunitarios para la mejora de la satisfacción de los visitantes respecto a los aspectos generales, actividades y servicios ecoturísticos, de acuerdo a los informes de resultados de las encuestas de satisfacción. (Planes de Mejoramiento).
- Seguimiento y acompañamiento a los planes de mejoramiento suscritos con las áreas protegidas con vocación ecoturística.
- Aplicar el indicador de satisfacción de visitantes y generar las alertas necesarias que contribuyan a su mejoramiento.
- Dar a conocer a los líderes de calidad, profesionales de ecoturismo de las direcciones territoriales y a las áreas protegidas con vocación ecoturística la encuesta de satisfacción de visitantes en línea, a la cual pueden acceder a través de la página web de PNN.
- Definir un tamaño de muestra acorde con el número de visitantes de cada área protegida con vocación ecoturística.
- Promover por las redes sociales de PNN, la encuesta de satisfacción de visitantes en línea.





### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante que en cada dirección territorial se determine el nivel de satisfacción de los visitantes respecto a los aspectos generales, las actividades y servicios ecoturísticos, con el fin de adelantar planes de mejoramiento que contribuyan a mejorar la satisfacción y a brindar una mejor experiencia al visitante.
- Aplicar el indicador de satisfacción de visitantes es una oportunidad para mejorar la calidad de las actividades y servicios ecoturísticos que se ofrecen en las áreas protegidas con vocación ecoturística.
- Con la aplicación de la encuesta de satisfacción de visitantes en línea se espera tener resultados en tiempo real que permitan la consolidación oportuna de los informes semestral y anual que se elaboran desde la SSNA.
- Se debe hacer seguimiento a los planes de mejoramiento integral suscritos con las áreas protegidas con vocación ecoturística, con el fin de mejorar la satisfacción al visitante y cumplir con los requerimientos de las auditorías internas y externas.
- Es necesario realizar las gestiones necesarias para que se apliquen encuestas de satisfacción en todas las áreas protegidas con vocación ecoturísticas en las que ingresan visitantes.
- De acuerdo a los resultados de la aplicación de encuestas, si se considera necesario, realizar los ajustes necesarios al formato de encuesta de satisfacción de visitantes, archivos de tabulación y consolidación e hipervinculados con los resultados de las encuestas aplicadas en las áreas protegidas que conforman cada una de las Carpetas en Drive de las Direcciones Territoriales.





BIBLIOGRAFIA

- PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA. 2017. Informe Semestral de Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Visitantes que se aplicaron en las áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero de 2018 a Junio de 2018. Parques Nacionales Naturales de Colombia. Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales. 29 p.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTCA. Informe Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Diciembre de 2018.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAO. Informe Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Diciembre de 2018.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAN. Informe Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Diciembre de 2018.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTOR. Informe Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Diciembre de 2018.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTPA. Informe Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Diciembre de 2018.

