



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



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

INFORME EJECUTIVO GENERAL ANUAL

PERIODO: OCTUBRE DE 2016 A SEPTIEMBRE DE 2017

**Elaboró: Flor Angela Pinilla
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES - SSNA**

Bogotá, Noviembre de 2017



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3305
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.....	17
3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURISTICAS.....	17
4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES	20
5. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANALISIS DE ENCUESTAS POR ESTA SUBDIRECCION RESPECTO A INFORMACION DEL ECOTURISMO	21
6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2017, EN LAS AREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, PMI	26
7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2018	28
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
BIBLIOGRAFÍA	29





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



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 DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION DE VISITANTES - RESULTADOS ENCUESTAS- DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO, DTPA



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



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: Estado Civil de los visitantes de las áreas protegidas del SPNN.....	11
Figura 5: Ocupación Principal de los visitantes de las áreas protegidas del SPNN.....	12
Figura 6: Nivel de Formación de los visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN.....	13
Figura 7. Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN.....	14
Figura 8. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN.....	14
Figura 9. Percepción sobre las Tarifas de Ingreso a las Áreas Protegidas del SPNN.....	16
Figura 10. Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales – SPNN.....	17
Figura 11. Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN	17
Figura 12. Tipo de Alojamiento que utilizan los Visitantes. DT- SPNN.....	18
Figura 13. Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las áreas protegidas del SPNN	19
Figura 14. Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales – SPNN	20
Figura 15. Nivel de Satisfacción de los visitantes. SPNN.....	20
Figura 16. Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN	20

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cumplimiento tamaño de las muestra periodo Octubre 2016- Marzo 2017	7
--	---





INTRODUCCION

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 del SPNN, en las que los visitantes disfrutaron de la oferta de servicios y actividades que promueven su bienestar y el disfrute de la belleza paisajística tanto de los ecosistemas terrestres como de los ecosistemas marinos sin dejar de lado, la importancia del recurso hídrico.

Este análisis contribuye a mejorar la prestación de la actividad ecoturística 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 país.

1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Este documento corresponde al análisis de 5538 encuestas que fueron aplicadas durante el período Octubre 2016-Septiembre de 2017, 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 período del 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 preventivas que apunten a la mejora continua respecto a la calidad de los servicios ecoturísticos que se ofrecen.

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

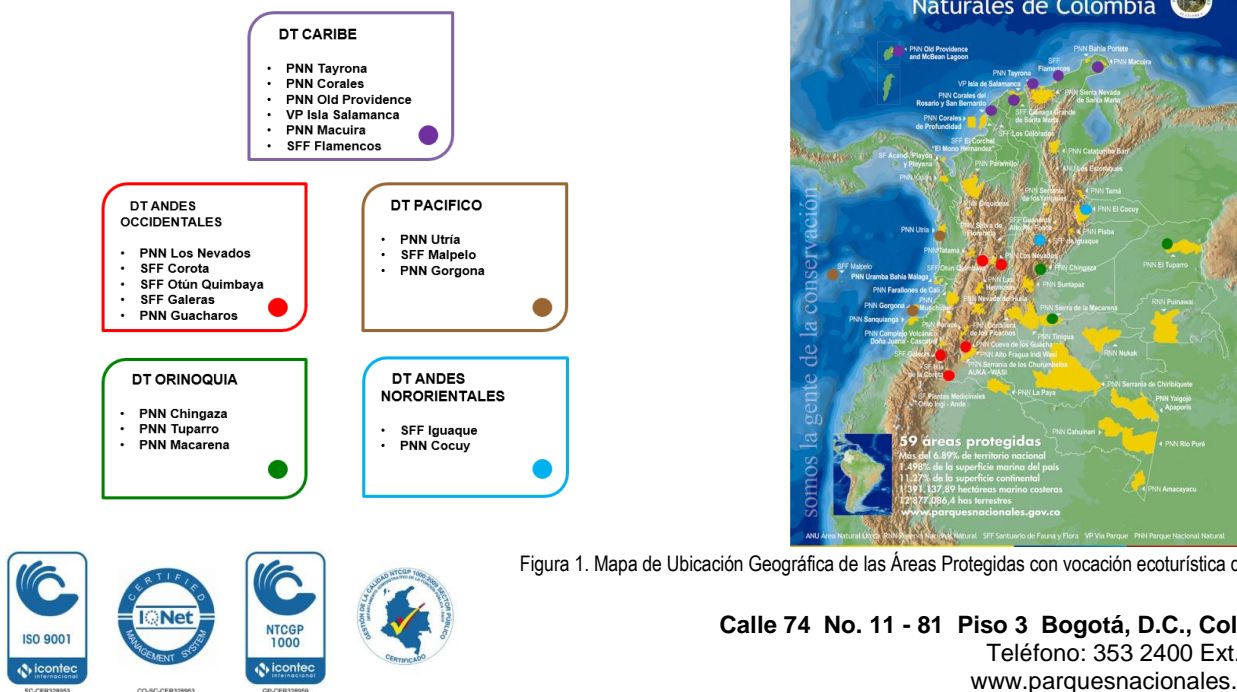


Figura 1. Mapa de Ubicación Geográfica de las Áreas Protegidas con vocación ecoturística del SPNN



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



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

- PNN Sierra Nevada de Santa Marta: El ingreso por el sector de San Lorenzo se encuentra cerrado, por lo que no se aplicaron 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 a los visitantes.
- Parque Nacional Natural Amacayacu se encuentra cerrado a los visitantes.
- Área Natural Única los Estoraques se encuentra cerrado a los visitantes.

Otras áreas protegidas reportaron menor cantidad de encuestas de satisfacción debido a cierres parciales, estas son:

- Parque Nacional Natural El Cocuy: Durante el primer semestre no se aplicaron encuestas porque el área se encontraba cerrada para el ingreso de visitantes, posteriormente en el segundo semestre el área protegida se reabrió y se aplicaron encuestas, cuyo análisis se encuentra relacionado en el respectivo informe de la DTAN.
- PNN Gorgona: En esta área protegida no se estaban aplicando encuestas, debido a que no estaba en funcionamiento la nueva concesión, posteriormente entro a funcionar y durante el último trimestre se aplicaron encuestas, cuyo análisis se encuentra relacionado en el respectivo informe de la DTPA.

2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra definida para el período Octubre 2016 – Septiembre 2017 en cada área protegida se determinó de acuerdo con el tamaño de la población, en la cual se tuvo en cuenta la serie histórica del número de visitantes en cada una de las áreas protegidas (AP). Se procedió a estudiar el comportamiento de los visitantes en los últimos cinco años. De esta manera se calcularon como estadísticas de tendencia el promedio de visitantes en cada AP y la mediana respectivamente. En este caso, los coeficientes de variación, aunque fueron inferiores a los presentados con la serie general, aún siguen siendo altos, razón por la cual se tomó como indicador del número de visitantes anual la mediana del número de visitantes de los últimos cinco años. La escogencia de la mediana se sustenta en que dicha medida de tendencia es más robusta con respecto a la aparición de datos atípicos en la serie o a distribuciones sesgadas como las presentadas en los datos estudiados.

En la siguiente Tabla se presenta el cumplimiento del tamaño de la muestra en cada área protegida para los trimestres T1 (Octubre a Diciembre de 2016), T2 (Enero a Marzo de 2017), T3 (Abril a Junio de 2017) y T4 (Julio a Septiembre de 2017).



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



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



ÁREA PROTEGIDA DIRECCION TERRITORIAL (DT)	2016		2017		2017		2017		Q Encuestas Aplicadas (Oct-Sept)	Muestra Año	% Cumplimiento	Q Encuestas Restantes Oct-Sept
	Octubre-Diciembre		Enero-Marzo		Abril-Junio		Julio-Septiembre					
	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%				
PNN Tayrona	129	24%	107	20%	113	18%	121	16%	470	384	122	-86
PNN Corales	122	23%	138	26%	111	18%	215	28%	586	384	153	-202
PNN Old Providence	60	11%	60	11%	145	23%	145	19%	410	374	110	-36
VP Isla Salamanca	113	21%	56	11%	154	25%	115	15%	438	318	138	-120
PNN Macuira	51	10%	132	25%	53	8%	31	4%	267	251	106	-16
SFF Flamencos	60	11%	40	8%	51	8%	149	19%	300	371	81	71
DT CARIBE	535	100%	533	100%	627	100%	776	100%	2471	2082	119	-389
PNN Nevados	31	9%	80	28%	68	17%	202	41%	381	380	100	-1
SFF Corota	70	21%	86	30%	107	27%	106	22%	369	381	97	12
SFF Otún Quimbaya	107	32%	74	26%	99	25%	95	19%	375	356	105	-19
SFF Galeras	35	10%	16	6%	79	20%	26	5%	156	175	89	19
PNN Guácharos	95	28%	32	11%	40	10%	64	13%	231	259	89	28
DT ANDES OCCIDENTALES	338	100%	288	100%	393	100%	493	100%	1512	1551	97	39
SFF Iguaque	31	0%	60	0	68	52%	75	40%	234	361	65	127
PNN Cocuy	0	0%	0	0	63	48%	113	60%	176	360	49	184
DT ANDES NORORIENTALES	31	0%	60	0	131	100%	188	100%	410	721	57	311
PNN Chingaza	45	18%	28	28%	53	67%	47	18%	173	375	46	202
PNN Tuparro	34	14%	73	72%	26	33%	9	4%	142	100	142	-42
PNN Macarena	172	69%	0	0%	0	0%	199	78%	371	370	100	-1
DT ORINOQUIA	251	100%	101	100%	79	100%	255	100%	686	845	81	159
PNN Utría	60	67%	60	65%	30	61%	50	22%	200	342	58	142
SFF Malpelo	29	33%	33	35%	19	39%	38	17%	119	197	60	78
PNN Gorgona	0	0%	0	0%	0	0%	140	61%	140	338	41	198
DT PACIFICO	89	100%	93	100%	49	100%	228	100%	459	877	52	418
TOTAL 19 AREAS PROTEGIDAS	1244		1075		1279		1940		5538	6076	91	538

Tabla 1: Cumplimiento tamaño de las muestra periodo Octubre 2016- Septiembre 2017



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



De acuerdo con el análisis de la Tabla 1, se logró en general un 91% de cumplimiento respecto a la muestra definida para el año, se describe a continuación las áreas protegidas que superaron el tamaño de la muestra definida, reconociendo el gran esfuerzo y compromiso del equipo de trabajo de éstas áreas:

•	PNN Corales	153%
•	PNN Tuparro	142%
•	VP Isla Salamanca :	138%
•	PNN Tayrona:	122%
•	PNN Old Providence:	110%
•	PNN Macuira:	106%
•	SFF Otún Quimbaya:	105%
•	PNN Macarena:	100%
•	PNN Nevados:	100%

Así mismo, se detalla a continuación las áreas protegidas que alcanzaron un óptimo porcentaje de cumplimiento a Septiembre 30 de 2017, es decir superaron el 80% de cumplimiento:

•	SFF Corota:	97%
•	SFF Galeras:	89%
•	PNN Guacharos:	89%
•	SFF Flamencos:	81%

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:

•	SFF Iguaque:	65%
•	SFF Malpelo:	60%
•	PNN Utría:	58%
•	PNN El Cocuy:	49%
•	PNN Chingaza:	46%
•	PNN Gorgona:	41%





3. ANALISIS 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 5).

El análisis recibido fue construido sobre los resultados de la aplicación de dicho formato en cada área protegida, teniendo en cuenta la guía de tabulación de encuestas, "AU_IN_01_Guía Tabulación Encuestas Visitantes PNN V2", que se encuentra en la Intranet (antigua) en la siguiente ruta: Instrumentos de evaluación y control de gestión/ Formatos, manuales e instructivos/ Atención al usuario.

Los resultados se presentan de manera general para las 19 áreas protegidas con vocación ecoturística del 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 2016-Septiembre 2017, en cada una de las Direcciones Territoriales.

Perfil del visitante

Se recopiló información de los resultados obtenidos en las preguntas 1 a la 5 de la encuesta que describe de forma general el perfil de visitante del SPNN. La información se recopiló 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 cómo ha llegado 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 los ingresos mensuales y la disposición a pagar por el ingreso a las áreas protegidas, agrupado en 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 se pueden mejorar.

Servicios y Actividades Ecoturísticas

Este aspecto comprende todos aquellos servicios y actividades ofrecidas por el área protegida y que son relevantes para efectos de evaluar la calidad de los mismos y así definir acciones de mejora para la prestación de servicios. Es importante clarificar que todas las áreas protegidas ofrecen servicios y actividades diferentes, por lo tanto en el presente informe se presenta 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 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 8%. En donde predomina el género femenino con una representación del 54% y el género masculino con un 46%. Las Direcciones Territoriales en las que se presentó mayor diferencia por géneros son: la DTOR y la DTCA, donde predominó el género femenino con el 59% y el 57% respectivamente. Para el caso de la DTPA, el género masculino predominó con un 54% sobre un 46% del género femenino, esto se debe principalmente por el SFF Malpelo, donde el interés por las actividades acuáticas y subacuáticas pueden llamar más la atención a los hombres que a las mujeres.

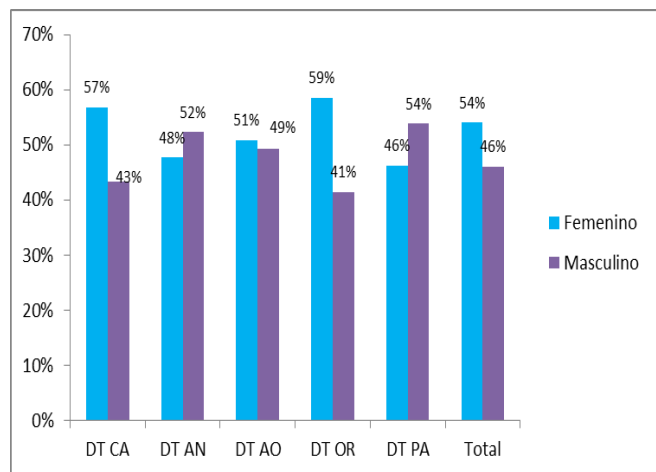


Figura 2: Género de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN





Edad

La edad predominante de los visitantes en las áreas protegidas estuvo en el rango de edad, comprendido entre los 16 a 25 años, con una representatividad del 33% de los visitantes encuestados, seguido del rango entre 26 y 35 años, con una representación del 30%. El rango de 36 a 50 años tuvo una representación del 21%.

El mayor porcentaje de visitantes mayores de 50 años, se dio en la DTOR, con una representación del 33%, cuyo valor predominó en ésta Dirección Territorial; de igual manera, los visitantes menores de 16 años tuvieron una representación del 8% en la DTPA.

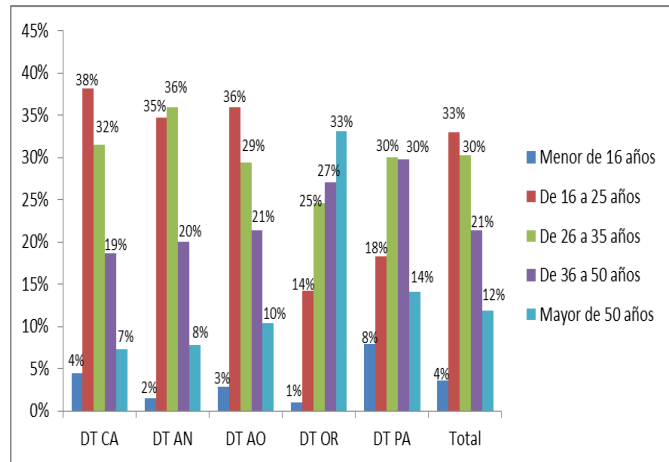


Figura 3: Edad de visitantes por Direcciones Territoriales en el SPNN

Estado Civil

De acuerdo con los resultados de las Encuestas de satisfacción, el estado civil predominante de los visitantes de las áreas protegidas, es el soltero con una representación del 57%, estado que predominó en todas las Direcciones Territoriales; le siguen los visitantes casados con un 27% y en tercer lugar los visitantes en unión libre con un 12%. Estos resultados evidencian el interés de la población soltera por conocer las áreas protegidas y disfrutar de los servicios y actividades que se ofrecen.

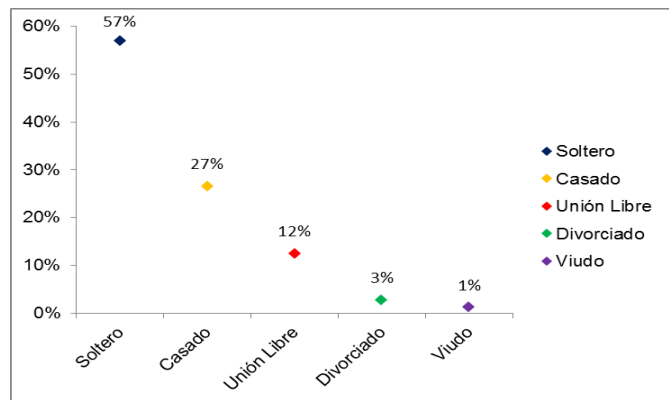


Figura 4: Estado Civil de los visitantes de las áreas protegidas del SPNN



Ocupación Principal

La ocupación principal de los visitantes a nivel general, es en gran mayoría la de empleados con un 37%, seguido de los estudiantes e independientes con porcentajes del 28% y 20% respectivamente. De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas los estudiantes predominaron en la DTCA y en la DTAO con un 32% en cada dirección territorial, mientras que éstos se presentaron en menor proporción en la DTOR con un 11%, donde predominaron los empleados e independientes con una representación del 38% y 28% respectivamente. Por otro lado, los pensionados, se presentaron en mayor proporción en la DTOR, representados con el 15%.

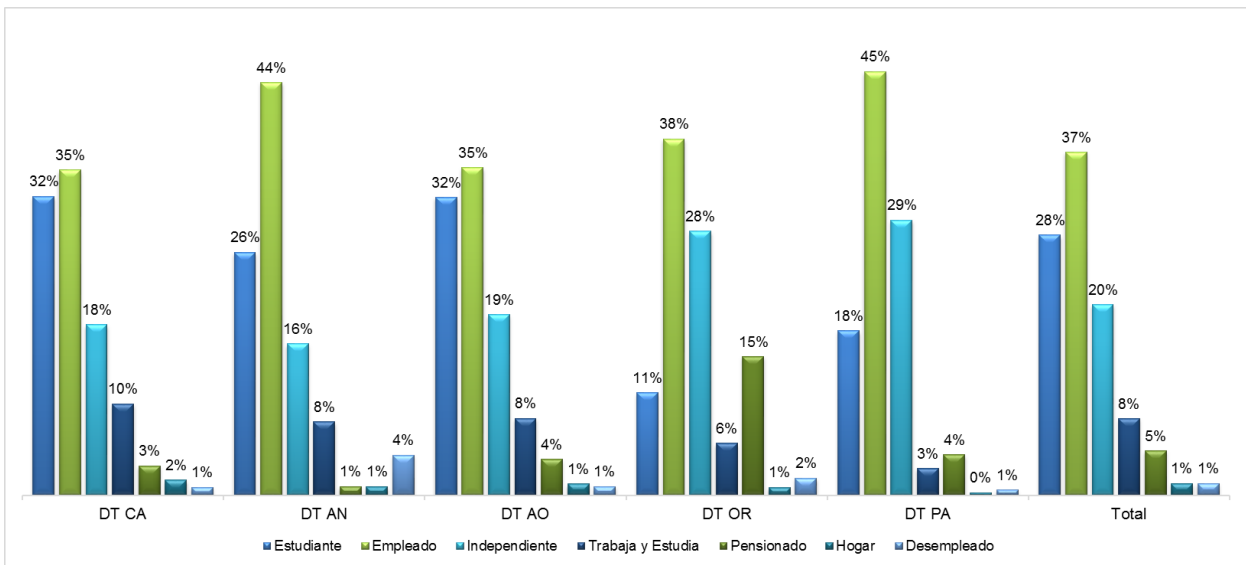


Figura 5: Ocupación Principal de los visitantes de las áreas protegidas del SPNN

Nivel de Formación

En general, el nivel de formación máximo alcanzado predominante en los visitantes a las áreas protegidas del SPNN es el de universitario, representado con el 50%, seguido del posgrado, cuya representación es el 21%.

El nivel de formación asociado a técnico y tecnológico fue mayor para la DTCA con una representación del 17%; de igual manera los visitantes con nivel educativo correspondiente a secundaria se presentaron en mayor proporción en la DTPA con un 21%.

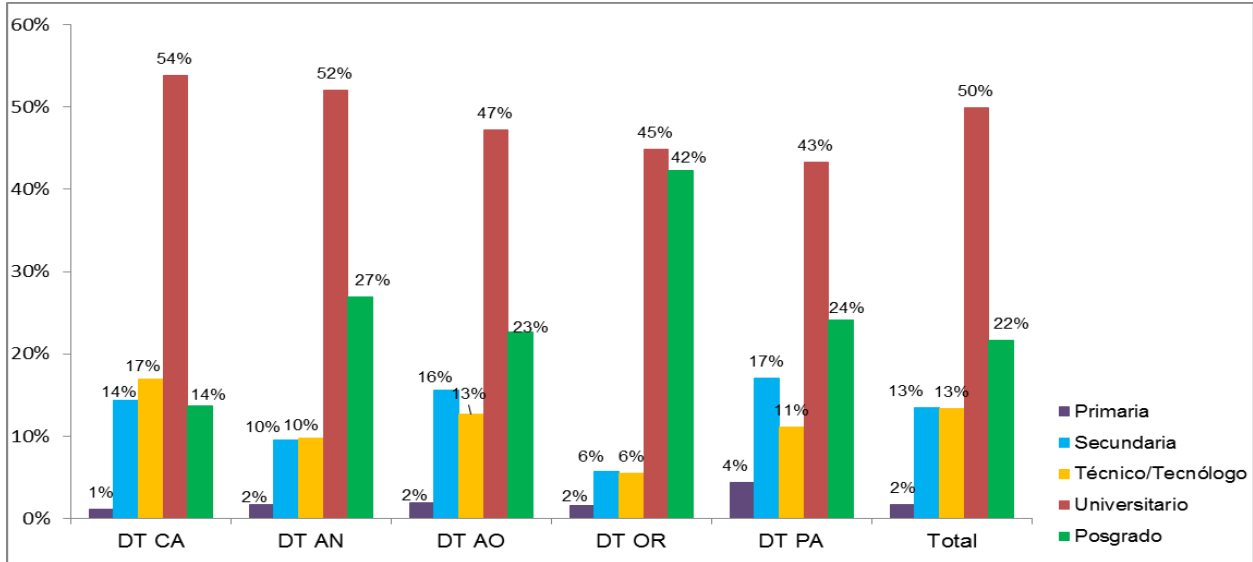


Figura 6: Nivel de Formación de los visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

Procedencia de los visitantes

En promedio, el 80% de los visitantes a las áreas protegidas son colombianos, principalmente de Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Villavicencio, Santa Marta y Cartagena.

El 20% restante, corresponde a visitantes extranjeros provenientes principalmente de Alemania, Argentina, Estados Unidos, Francia, y España.

Las Direcciones Territoriales que tuvieron mayor cantidad de visitantes nacionales son la DTAO con un 92% y la DTOR con un 84% mientras que la mayoría de visitantes extranjeros se dio en la DTPA y el DTAN con un 57% y 26% 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, esto se debe a la buena imagen del país ante el mundo, lo que representa una mejor percepción sobre la seguridad del país y la eficacia en las campañas y acciones de promoción desde el SPNN.



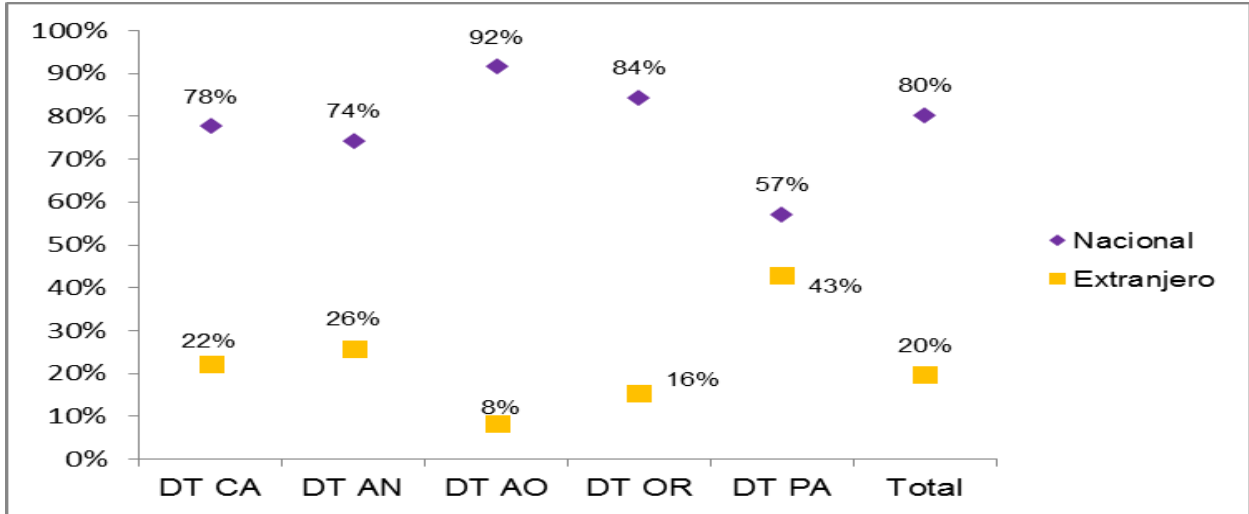


Figura 7: Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA

Conocimiento de las Áreas Protegidas

El 97% de los visitantes encuestados reconoce que visitó 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 en la DTCA y la DTPA, para que los visitantes reconozcan las áreas protegidas que visitan debido a que se tiene un desconocimiento del 5% y del 4%, con el fin de disminuir los porcentajes mencionados.

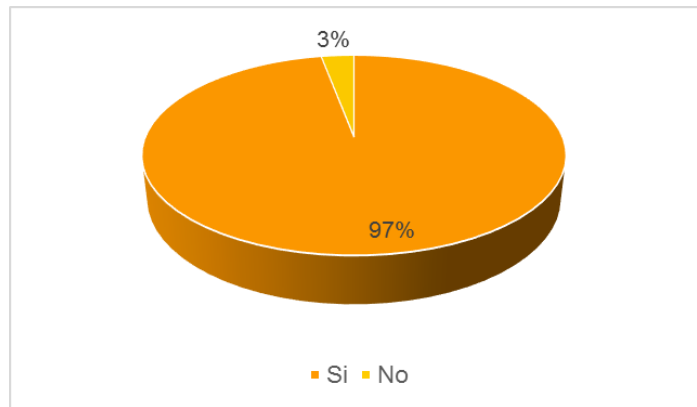


Figura 8. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN



El medio de divulgación predominante sobre el ecoturismo entre los visitantes a las áreas protegidas, es el “voz a voz” es decir la comunicación con amigos y familiares, representado con el 43%, predominando en todas las Direcciones Territoriales, en segundo lugar el internet y la página web con un 21% y 17% respectivamente, y las agencias de viaje con el 12%.

Los medios masivos tales como como la radio, la televisión, revistas, periódicos, entre otros, tuvieron mayor porcentaje en la DTOR, principalmente causado por los resultados del PNN Sierra de la Macarena, donde éste tipo de medios divulgan mayor información sobre el área. 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 29%, seguido del ecoturismo y el descanso, representados con el 18% y 16% respectivamente.



Respecto a la información y recomendaciones previas del área protegida, el 53% de los visitantes encuestados considera que es excelente, seguido de un 38% quienes lo califican como bueno. Se presenta sin embargo, un alto porcentaje de percepción negativa, en la DTPA, la cual puede ser mejorada facilitando material informativo como folletos, vallas y señales de ubicación, servicios y actividades que se prestan; en general, se reciben comentarios respecto a mayor información en la página web sobre las áreas protegidas y proporcionar más información por medio de servicio telefónico.





3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS

En los aspectos económicos se relacionan los ingresos, la inversión y las tarifas, de acuerdo a las respuestas que dan los visitantes de las áreas protegidas.

Los ingresos de los visitantes de las áreas protegidas, se ubican principalmente entre 1 y 5 SMMLV con un 72%, seguido de los ingresos de 5 a 8 SMMLV con un 12%. Los visitantes con ingresos superiores a 12 SMMLV tuvieron una mayor representatividad en la DTPA con un 12% en comparación con las demás direcciones territoriales que tuvieron porcentajes menores. Algunas áreas protegidas como el SFF Malpelo (DTPA) y el PNN Sierra de la Macarena obtuvieron porcentajes mayores de visitantes que reciben más de 12 SMLMV, representados con el 32% y 23% respectivamente; sin embargo éstas áreas protegidas no suelen ser costosas, a excepción de SFF Malpelo, cuya ubicación geográfica incide en los costos de las actividades que se pueden desarrollar en esta área.

Aproximadamente el 70% de los visitantes encuestados invierte menos de un salario mínimo en su visita y el 17% de los visitantes invierten entre un 1 y 2 SMMLV. Algunas áreas protegidas en las que los visitantes invirtieron menos de un SMMLV son el SFF Galeras (97%), PNN Chingaza (95%), SFF Iguaque (88%), respectivamente; mientras que en el PNN Utría el 55% de los encuestados invirtió entre 1 y 2 SMMLV. En el SFF Malpelo los visitantes invirtieron entre 8 y 10 SMMLV con una representación del 55% debido a su ubicación geográfica y a los costos de acceso.

El 75% 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 DTPA 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 30% respectivamente.

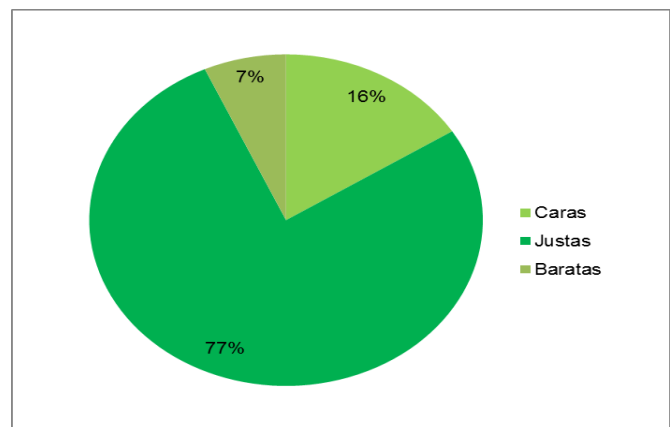


Figura 9: Percepción sobre las Tarifas de Ingreso a las Áreas Protegidas del SPNN





3.4 ASPECTOS GENERALES

Los aspectos generales son calificados en general, como excelentes y buenos por los visitantes encuestados en las áreas protegidas con un 87% respectivamente. Sobresalen con calificación excelente la belleza paisajística con un 83%, y las calificaciones positivas (excelente y bueno) en la atención y orientación al visitante, las charlas de inducción, y la divulgación de los valores del área protegida. Sin embargo, en todas las Direcciones Territoriales, los visitantes consideran que la señalización y el estado de los senderos es muy regular así como la falta de seguridad en la prestación del servicio de ecoturismo siendo importante mejorar la señalización, el estado de los senderos y la seguridad en la prestación del servicio ecoturístico con el fin de que se presente mayor satisfacción de los visitantes.

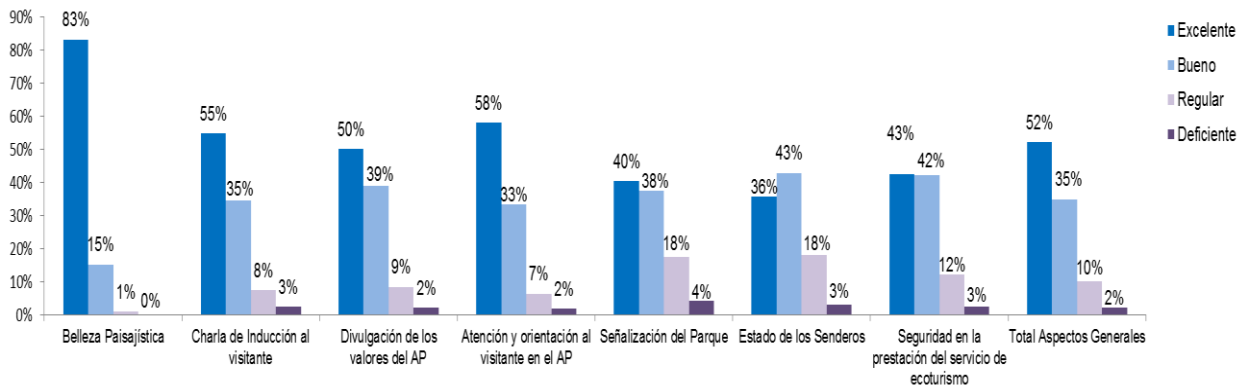


Figura 10: Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales - SPNN

3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS

Estadía y Tipo de Alojamiento

En promedio, los visitantes encuestados disfrutaron de la pasadía en las áreas protegidas de las Direcciones Territoriales, representados por el 59%, seguido de aquellos que permanecen entre 2 y 4 días, representados por el 33%.

La DTPA, es la Dirección Territorial con mayor porcentaje de visitantes que permanecen entre 5 a 8 días, con un porcentaje del 38%, esto se debe principalmente a la ubicación del SFF Malpelo, que obliga a un desplazamiento de aproximadamente 36 horas en barco.

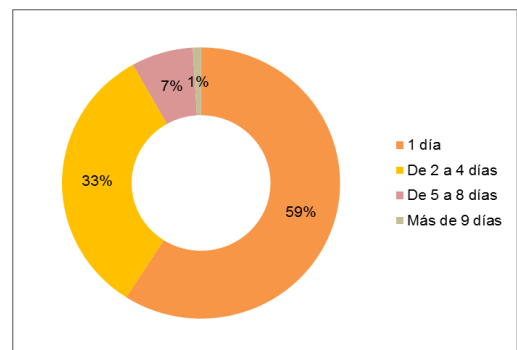


Figura 11: Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN





De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción el 48% de los encuestados no hace uso del alojamiento en las áreas protegidas. El 31% de los visitantes encuestados utilizan la infraestructura de tipo hotelero, le sigue el uso del camping con un 12% respectivamente.

A nivel territorial en la DTPA, el 68% de los encuestados utiliza la infraestructura de tipo hotelero, le sigue la DTOR con un 52%. El alojamiento en cabaña predominó en la DTAN con un 26% y el uso del camping predominó en la DTCA con un 17%.

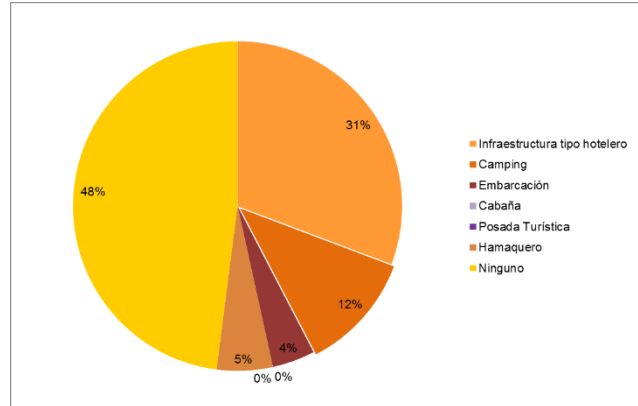


Figura 12: Tipo de Alojamiento que utilizan los Visitantes en el SPNN

Actividades Ecoturísticas

Las actividades ecoturísticas son calificadas en su mayoría como excelentes y buenas por el 53% y 35% de los visitantes encuestados.

Las actividades que en general, presentan mejor satisfacción por parte de los visitantes de acuerdo con calificación de excelente y bueno son: visita a cuevas y cavernas, baño pasivo a facultativo, senderismo, actividades de sol y playa, observación de fauna y flora, montañismo; mientras que actividades como observación y muestra de vestigios culturales, escalada en hielo y roca, observación de ballenas, actividades acuáticas y observación de aves son consideradas en gran proporción como regulares y deficientes.

La observación y muestra de vestigios culturales, ofrecida en el PNN Tayrona de la DTCA, en el PNN Chingaza y PNN Tuparro de la DTOR, tiene una calificación regular y deficiente; 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 tanto se considera indispensable tener en cuenta la observación para definir acciones conjuntas con los operadores que contribuyan a disminuir la percepción del visitante sobre esta actividad.

La escalada en hielo y roca, que se ofrece en el PNN Nevados de la DTAO, tiene percepciones regulares y deficientes, 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.



La observación de ballenas, es ofrecida en el PNN Utría de la DTPA, en esta territorial el 19% de los visitantes considera esta actividad como deficiente, esto se debe porque la temporada de avistamiento de ballenas se da en el periodo de Julio a Octubre de cada año, ya que estos cetáceos empiezan su ciclo de migración hacia el sur desde mediados de Octubre, por ello la observación de las mismas es menos frecuente y el desconocimiento de los visitantes de las fechas de este fenómeno da como resultado una percepción regular sobre la actividad mencionada.

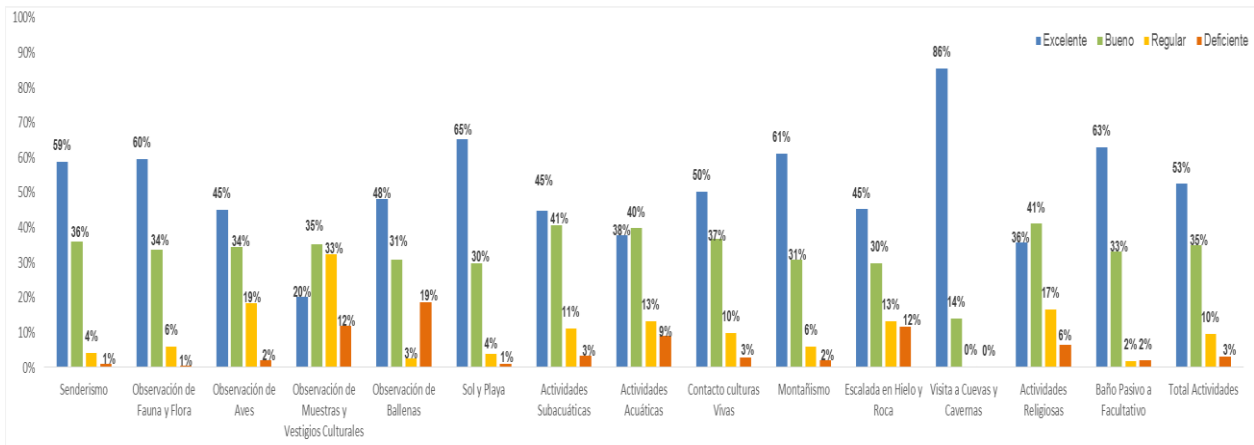


Figura 13: Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las áreas protegidas del SPNN

Servicios Ecoturísticos

Los servicios ecoturísticos son calificados en su mayoría como excelentes y buenos por el 42% y 42% de los visitantes encuestado respectivamente.

El aseo y el mantenimiento de las instalaciones, el alojamiento, la Guianza e interpretación ambiental, , la alimentación y el restaurante, la accesibilidad y el servicio de transporte, son los servicios que mejor apreciación tienen por parte de los visitantes encuestados, se resalta en muchos casos, la labor de los prestadores de servicios ecoturísticos por su esfuerzo y dedicación.

El centro de interpretación ambiental, los baños y servicios públicos, son considerados en mayor proporción como deficientes en comparación con los demás servicios ecoturísticos, esto se debe a que el Centro de interpretación ambiental del PNN Utría no está en funcionamiento, los baños tienen percepción negativa en su mayoría por 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 éstos servicios, 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.

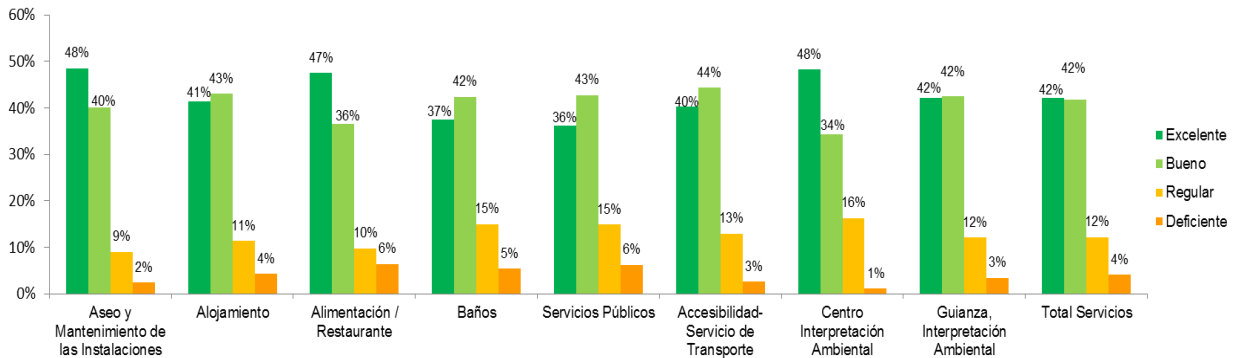


Figura 14: Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales - SPNN

4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES

Para el periodo comprendido entre el mes de Octubre de 2016 al mes de Septiembre de 2017, el nivel de satisfacción general de los visitantes en las 19 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN, fue del 96% de visitantes satisfechos y el 4% de no satisfechos. Estos porcentajes son positivos y evidencian la buena labor y el desarrollo misional de Parques Nacionales Naturales, como se evidencia en la Figura 15.

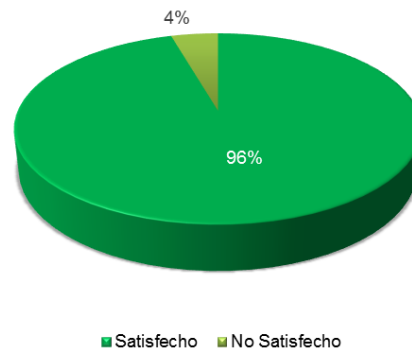


Figura 15: Nivel de Satisfacción de los visitantes. SPNN

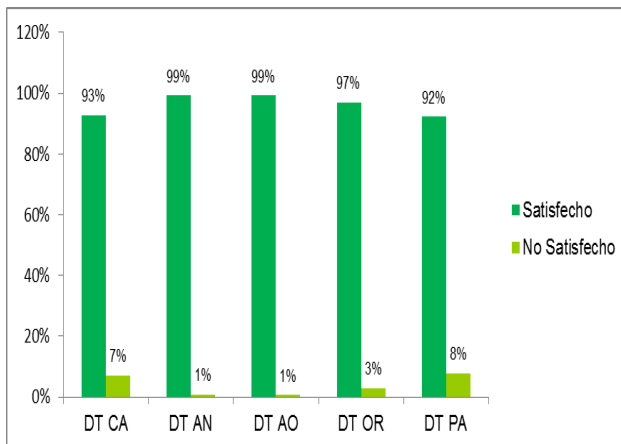


Figura 16: Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN

Estos resultados, en comparación con los obtenidos en el mismo periodo del año anterior, es decir, el periodo Octubre 2015 – Septiembre 2016, muestran una reducción en el nivel de satisfacción de un 1%, ya que en ese periodo se obtuvo un porcentaje de 97% de visitantes satisfechos y un 3% de no satisfechos. Esta reducción se explica por los resultados de la DTCA y la DTOR., en los cuales el nivel de satisfacción disminuyó en un 3% y 2% respectivamente. Por lo anterior se considera indispensable analizar las razones de la disminución del nivel de satisfacción en las direcciones territoriales mencionadas, con el fin de realizar acciones de mejora y evitar que el porcentaje de satisfacción continúe disminuyendo.

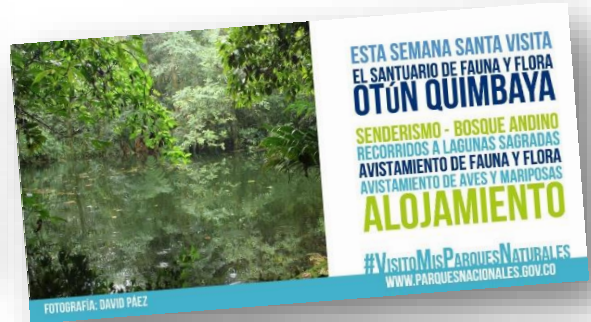




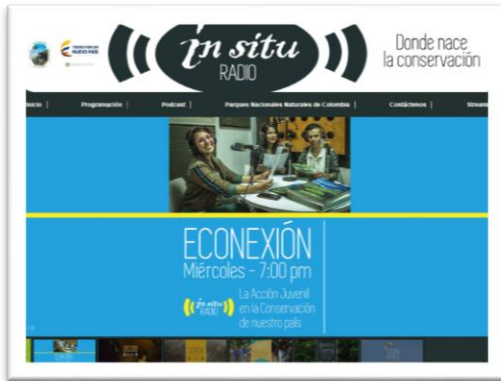
5. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANALISIS DE ENCUESTAS POR LA SUBDIRECCION RESPECTO A INFORMACION DEL ECOTURISMO

La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, ha venido realizando 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. Durante el periodo Octubre 2016 – Septiembre 2017 se han realizado las siguientes acciones:

- 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 en todas las redes sociales que utiliza PNN



- Se programaron entrevistas radiales para promover y divulgar el ecoturismo en los Parques Nacionales Naturales así como las actividades y servicios que puede disfrutar el visitante.



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

Entrega de marca de calidad turística del Ministerio de Industria y Comercio a la organización comunitaria Yarumo Blanco que presta servicios ecoturísticos en el SFF Otún Quimbaya.



ANATO 2017

Parques Nacionales Naturales de Colombia participó en el mes de marzo en la Vitrina Turística ANATO 2017, en alianza con los prestadores de servicios ecoturísticos de los SFF Otún Quimbaya, SFF Iguaque, PNN Chingaza, PNN Nevados y PNN El Cocuy.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



- Recorrido virtual en 360° por cinco áreas protegidas PNN Sierra de la Macarena, PNN Cueva de Los Guacharos, PNN Corales del Rosario, PNN Tayrona y PNN Old Providence.



- Promoción del ecoturismo a través del pasaporte de Parques Nacionales Naturales para el registro de experiencias de los visitantes en las áreas protegidas.



▪ **COLOMBIA NATURE TRAVEL MART 2017**

Participación en la Macro rueda de negocios Colombia Nature Travel Mart 2017, en el mes de Noviembre. Este es el encuentro de negocios más importante del sector turismo de naturaleza en Colombia, especializada en turismo de naturaleza con el objetivo de posicionar este producto en los mercados internacionales priorizados. Los nichos a promocionar dentro del evento son turismo comunitario, avistamiento de aves, pesca deportiva, turismo en dos ruedas, buceo, turismo ecuestre, aventura, agroturismo, Parques Nacionales Naturales y áreas protegidas.

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.



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



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



▪ **XI ENCUENTRO DE NATURALEZA**

PNN estuvo presente en el XI Encuentro de Naturaleza organizado en Cali. Este año tuvo como tema principal: "Turismo de naturaleza, generando valor para los destinos". En este encuentro se estrenó el visor 360 un proyecto del Ministerio de Industria y Comercio, Fontur con el apoyo de Parques Nacionales.



▪ **BIO EXPO COLOMBIA CARIBE 2017**

En este evento PNN a través de la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, presento la ponencia "Ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia, Una Estrategia para la Conservación, la Educación y el Desarrollo Económico Local"



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



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

- **Boletín Virtual “Latinoamérica al Natural” Ecoturismo para la Conservación en Áreas Protegidas.**

Con Motivo del día internacional del turismo, el 24 de septiembre de 2016, 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 la primera edición fue “Gestión del turismo en áreas protegidas de Latinoamérica”. La segunda edición que salió en Junio de 2017 ofrece una serie de experiencias comunitarias, normativas de política y de trabajo interinstitucional que presentan evidencias de la actividad ecoturística en áreas protegidas como una estrategia para la conservación.



- **Salud Naturalmente en los Parques**

Durante este año en el marco del Programa Salud Naturalmente en los Parques, se desarrollaron varias actividades como la de 4 x 4 (cuatro actividades en cuatro áreas protegidas), Soy Naturalista y una alianza entre la Fundación Colombiana del Corazón y Parques Nacionales Naturales de Colombia, que proponen invitar a la comunidad médica y de la salud en el país a prescribir la VITAMINA N: la Naturaleza como alternativa terapéutica. Adicionalmente PNN fue galardonado con el segundo lugar en la categoría Entidades Públicas con el Programa Salud Naturalmente en Parques organizado por la Fundación Colombiana del Corazón.



- Ajuste y actualización del formato de Encuesta de Satisfacción de Visitantes que se aplica en las 16 áreas protegidas con vocación ecoturística y formatos ajustados de la encuesta de satisfacción para ser aplicados en las áreas protegidas PNN Tayrona, PNN Gorgona y PNN Utría, debido a que se encuentran en proceso de certificación de playas y formato actualizado y ajustado de la Encuesta de Satisfacción para el PNN Sierra de la Macarena.
- Ajuste y actualización de los formatos de Tabulación y Consolidación de Encuestas de Satisfacción.
- Propuesta Hoja Metodológica Indicador de Satisfacción.



6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2017 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, PMI.

DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA – DTOR	
Área Protegida /Observación	Acciones Implementadas
PNN Chingaza: Inadecuado estado de los senderos, para el paso de los visitantes.	Se realizan mantenimientos, sin embargo en época de lluvias se desmejoran los senderos por que no cuentan con infraestructura adecuada con excepción del sendero Suasie.
PNN Tuparro: Los visitantes manifiestan mucho ruido. Falta de señalización del área protegida.	El área protegida realiza mantenimientos periódicos a los motores fuera de borda y plantas eléctricas. Se están adelantando gestiones para mejorar la señalización.
PNN Sierra de la Macarena: Inadecuado estado de los senderos, para el paso de los visitantes	El PNN viene adelantando actividades en el marco de la Mesa Ruta Sierra la Macarena que permitirá contar con más senderos y puntos de control.

DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO – DTPA	
Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
PNN Utría: Mejorar la charla de inducción de los visitantes.	El área protegida se ha esforzado en mejorar los mecanismos para dictar la charla de inducción, incluso combinando un video con la charla de inducción.
SFF Malpelo: Seguridad en la prestación del servicio.	Los visitantes se sienten más seguros por la instalación de las nuevas boyas de amarre, ya que esta era una dificultad y una constante queja de los operadores turísticos que tenían que realizar maniobras para mantener su embarcación a flote.





DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES – DTAN	
Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
SFF Iguaque: Mejorar la Información y recomendaciones previas sobre el área protegida (AP)	Dentro de los aspectos que mejoraron la calificación de los visitantes, está que la información se ha entregado actualizada a la Secretaria de Turismo, Punto de información turística, Policía de Turismo y vigías del patrimonio del Municipio de Villa de Leyva, así como en la página web de PNN donde se encuentra actualizada la información del área protegida.
Existen senderos con anegamientos, que forman charcos y al continuar el uso, se aumenta su degradación.	Se han realizado mantenimientos preventivos que permitan prevenir y mitigar impacto asociados al flujo de visitantes.

DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES – DTAO	
Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
PNN Cueva de los Guacharos: Mejorar el estado de los senderos y la señalización	Se realizan permanentemente actividades de mantenimiento a los senderos y arreglos a los letreros de señalización (como limpieza y retoque).
PNN Los Nevados: Insatisfacción sobre la Escalada en Hielo y Roca	Se están escribiendo las propuestas técnicas para reequipar el cordón de roca de las Gazaperas con el fin de habilitarlo para la práctica de escalda en roca dirigida a público general.
SFF Isla de la Corota: Mejorar el estado de los senderos	Se realizan actividades de mantenimiento preventivo a los senderos (como reubicación de tabloncillos del piso que se han corrido por la humedad, retiro de material vegetal).
SFF Galeras: Mejorar el estado de los senderos	El SFF Galeras, le hace mantenimiento preventivo y correctivo de manera periódica al sendero abierto al público, el cual se encuentra en el interior del AP.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2018

Coordinar acciones conjuntamente entre los equipos de trabajo de las áreas y los prestadores de servicios comunitarios para la mejora de la percepción de los visitantes sobre los aspectos generales, actividades y servicios.

Realizar seguimiento a los resultados de las encuestas de satisfacción de visitantes conforme al indicador de satisfacción establecido.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El análisis de las Encuestas de Satisfacción de Visitantes contribuye a los procesos de ordenamiento ecoturístico de las áreas protegidas con vocación ecoturística, ya que se identifican los impactos y las necesidades de mejoramiento de los servicios y actividades que se ofrecen, con el fin de que el visitante tenga mayor nivel de satisfacción.
- Se sugiere crear un programa que facilite la toma de datos, la consolidación y el análisis de las variables que se aplican en las Encuestas de Satisfacción, con el fin de tener resultados efectivos que permitan la consolidación de los informes semestrales y anual que se elaboran desde la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales.
- Se recomienda realizar los informes de las Encuestas de Satisfacción acorde con la vigencia anual con el fin de poder comparar los resultados con el número de visitantes e incorporar acciones en los instrumentos de planificación que ha definido la entidad para mejorar los aspectos, actividades y servicios y hacer la experiencia al visitante muy gratificante.



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



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



BIBLIOGRAFIA

- MORALES SALAZAR KARINA. 2015-2016. Informe Anual de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Visitantes que se aplican en las áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo comprendido entre Octubre de 2015 a Septiembre de 2016. Parques Nacionales Naturales de Colombia – Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales. 28 p.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTCA. Informe Resultados Encuestas de Satisfacción, periodo Octubre de 2016 a Septiembre de 2017.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAO. Informe Resultados Encuestas de Satisfacción, periodo Octubre de 2016 a Septiembre de 2017.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAN. Informe Resultados Encuestas de Satisfacción, periodo Octubre de 2016 a Septiembre de 2017.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTOR. Informe Resultados Encuestas de Satisfacción, periodo Octubre de 2016 a Septiembre de 2017.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTPA. Informe Resultados Encuestas de Satisfacción, periodo Octubre de 2016 a Septiembre de 2017.



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