

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

ENERO – JUNIO DE 2020



Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



**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
ENERO – JUNIO DE 2020**

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., Julio de 2020

Página **1**



**El ambiente
es de todos**

Minambiente

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



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	5
1. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	5
2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	7
3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	10
3.1 PERFIL DEL VISITANTE.....	11
3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA	14
3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS.....	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 ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR ESTA SUBDIRECCIÓN RESPECTO A INFORMACIÓN DEL ECOTURISMO.....	21
6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2019 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL – PMI.....	22
7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2020	27
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	28
BIBLIOGRAFÍA.....	29





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ANEXOS EXTERNOS AL DOCUMENTO

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

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

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

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

ANEXO 5. INFORME ANUAL DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES - DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO, DTPA





INDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Mapa de ubicación geográfica de las Áreas Protegidas con vocación ecoturística del SPNN.....	6
Figura 2: Género de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN.....	11
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.....	12
Figura 5: Nivel de formación de los visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN.....	13
Figura 6. Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN.....	14
Figura 7. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN.....	14
Figura 8. Percepción sobre las Tarifas de Ingreso a las Áreas Protegidas del SPNN.....	16
Figura 9. Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales – SPNN.....	17
Figura 10. Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN	17
Figura 11. Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las Áreas Protegidas del SPNN.....	19
Figura 12. Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales – SPNN	20
Figura 13. Nivel de Satisfacción de los visitantes - SPNN.....	20
Figura 14. Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial - SPNN	20

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cumplimiento tamaño de la muestra año 2020.....	8
--	---





INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción de visitantes que fueron aplicadas en 18 áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero – Junio de 2020, 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 existente en las áreas protegidas de nuestro país.

1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Este documento corresponde al análisis de 904 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas durante el periodo Enero – Junio de 2020, en 18 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 semestre 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.

Es importante mencionar que mediante la Resolución 0137 de 16 de marzo de 2020, se ordenó el cierre temporal y se prohibió el ingreso de visitantes y prestadores de servicios ecoturísticos en las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales que se encontraban abiertas al ecoturismo, por lo que para el presente análisis de encuestas se tendrán en cuenta las encuestas aplicadas durante el primer trimestre del año 2020.

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





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

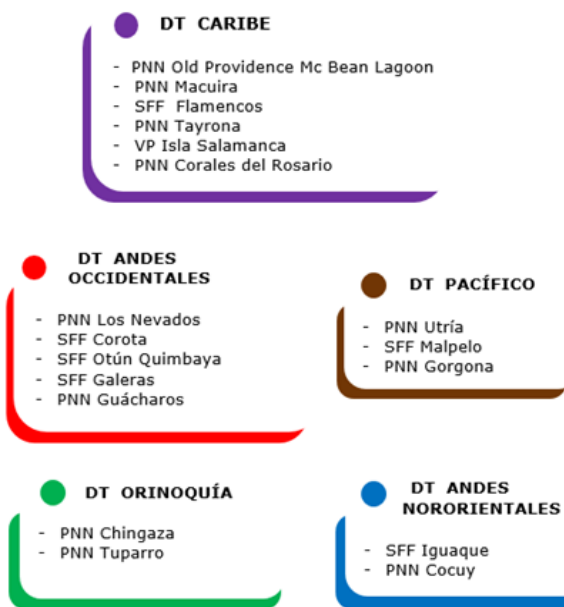


Figura 1. Mapa de Ubicación Geográfica de las Áreas Protegidas con vocación ecoturística del SPNN

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.
- Parque Nacional Natural Sierra de La Macarena: Durante el primer semestre no se aplicaron encuestas porque el área está cerrada para el ingreso de visitantes.
- SFF Colorados: Se está realizando un piloto en esta área protegida para aplicar encuestas de satisfacción de visitantes.



2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se analizó el comportamiento de los visitantes de las áreas protegidas con vocación ecoturística, durante el periodo 2002-2019 así como el número de encuestas aplicadas por cada área protegida durante el año 2019. De esta manera se calcularon como estadísticas de tendencia el promedio de visitantes en cada AP y la mediana respectivamente.

Analizados los resultados se tomó la mediana del número de visitantes de los últimos dieciséis (16) años debido a que es una medida de tendencia más robusta con respecto a la aparición de datos atípicos en la serie o a distribuciones sesgadas como las presentadas en los datos estudiados y debido a que el promedio es una medida cuyo significado se ve afectado de sobremanera por la dispersión, de modo que cuanto menos homogéneos sean los datos, menos información proporciona.

Teniendo en cuenta los buenos resultados en el año 2019 en la aplicación de encuestas, así como en el cumplimiento del tamaño de la muestra y con el fin de unificar criterios técnicos y facilitar el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción se utilizó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Posteriormente debido al cierre de las áreas protegidas con vocación ecoturística, el cual se dio mediante la Resolución 0137 de 16 de marzo de 2020, fue necesario modificar el tamaño de la muestra de las encuestas de satisfacción con el fin de mejorar el porcentaje de cumplimiento en la aplicación de las encuestas y se utilizó un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, con el fin de tener una mayor representatividad y poder realizar un mejor análisis de los resultados de las encuestas.

En la siguiente Tabla se presenta el cumplimiento del tamaño de la muestra en cada área protegida en donde se aplicaron encuestas de satisfacción de visitantes para el trimestre T1 (Enero a Marzo de 2020). En el Trimestre T2 (Abril a Junio de 2020) no se aplicaron encuestas de satisfacción de visitantes debido al cierre de las áreas protegidas.





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ÁREA PROTEGIDA DIRECCION TERRITORIAL (DT)	2020		2020		Q Encuestas Aplicadas (Ene - Jun/2020)	Muestra Año	% Cumplimiento
	Enero-Marzo		Abril -Junio				
	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%			
PNN Tayrona	82	20%	0	0%	82	68	121
PNN Corales	58	14%	0	0%	58	68	85
PNN Old Providence	100	24%	0	0%	100	68	147
VP Isla Salamanca	31	7%	0	0%	31	66	47
PNN Macuira	57	14%	0	0%	57	61	93
SFF Flamencos	86	21%	0	0%	86	67	128
DT CARIBE	414	100%	0	0%	414	452	
PNN Nevados	12	6%	0	0%	12	68	18
SFF Corota	98	46%	0	0%	98	68	144
SFF Otún Quimbaya	39	18%	0	0%	39	66	59
SFF Galeras	34	16%	0	0%	34	56	61
PNN Guácharos	31	14%	0	0%	31	62	50
DT ANDES OCCIDENTALES	214	100%	0	0%	214	320	
SFF Iguaque	15	19%	0	0%	15	67	22
PNN Cocuy	62	81%	0	0%	62	68	91
DT ANDES NORORIENTALES	77	100%	0	0%	77	135	
PNN Chingaza	83	71%	0	0%	83	68	122
PNN Tuparro	34	29%	0	0%	34	39	87
PNN Macarena	0	0%	0	0%	0	68	0
DT ORINOQUIA	117	100%	0	0%	117	175	
PNN Utría	28	34%	0	0%	28	67	42
SFF Malpelo	28	34%	0	0%	28	62	45
PNN Gorgona	26	32%	0	0%	26	67	39
DT PACIFICO	82	100%	0	0%	82	196	
TOTAL 19 AREAS PROTEGIDAS	904		0		904	1278	71%

Tabla 1: Cumplimiento tamaño de la muestra año 2019





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

De acuerdo con el análisis de la Tabla 1, se logró de manera general un 71% del cumplimiento de la muestra definida para el año 2020, se describe a continuación las áreas protegidas y el porcentaje del cumplimiento del tamaño de la muestra, durante el primer semestre del año en mención. Estas son:

• PNN Old Providence	147%
• SFF Corota	144%
• SFF Flamencos	128%
• PNN Chingaza	122%
• PNN Tayrona	121%
• PNN Macuira	93%
• PNN Cocuy	91%
• PNN Tuparro	87%
• PNN Corales	85%
• SFF Galeras	61%
• SFF Otún Quimbaya	59%
• PNN Guacharos	50%
• VP Isla Salamanca	47%
• SFF Malpelo	45%
• PNN Utría	42%
• PNN Gorgona	39%
• SFF Iguaque	22%
• PNN Nevados	18%

Con relación al cumplimiento del tamaño de muestra para la vigencia 2020, durante el primer trimestre del año se aplicaron encuestas de satisfacción de visitantes en 18 áreas protegidas con vocación ecoturística, de las cuales cinco (5) áreas protegidas dieron cumplimiento al tamaño de la muestra; cuatro (4) áreas protegidas tuvieron un cumplimiento superior al 85%; tres (3) áreas protegidas tuvieron un cumplimiento superior al 50% y las demás áreas protegidas tuvieron un porcentaje de cumplimiento inferior, debido al cierre de las áreas protegidas por las condiciones de emergencia social y económica en que se encuentra el país a causa del COVID – 19.





3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Para efectos de la construcción de este 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 7).

El análisis fue construido de acuerdo con los resultados de la aplicación de las encuestas 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 18 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 del semestre Enero – Junio 2020, 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 ha llegado la información de las áreas protegidas a los visitantes, qué los motivo a ir, cuál 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.

Actividades y Servicios Ecoturísticos

Este aspecto comprende todas aquellas actividades y servicios ofrecidos por cada una de las áreas protegidas objeto del presente análisis y que son relevantes para efectos de evaluar la calidad de estos y así definir acciones de mejora para la prestación de servicios. Es importante mencionar que todas las áreas protegidas ofrecen actividades y servicios diferentes, por lo tanto, en el presente informe se presentan los resultados generales de la calificación realizada por los visitantes a los servicios y actividades ofrecidas en las áreas protegidas 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 4%. En donde predomina el género femenino con una representación del 52% y el género masculino con un 48%. La Dirección Territorial en la que se presentó mayor diferencia por géneros es la DTAN en donde predominó el género masculino con el 67%, mientras que la DTPA predominó el género femenino con un 60%

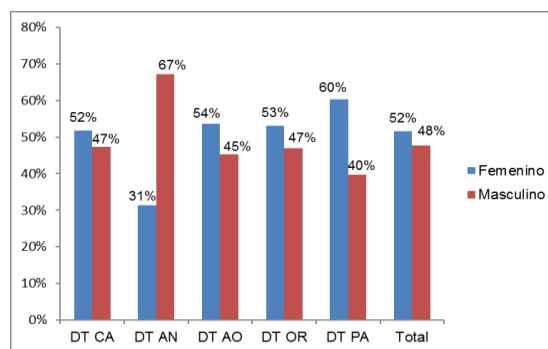


Figura 2: Género de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 65% de los visitantes encuestados, seguido del rango entre 36 y 50 años, con una representación del 22%. El mayor porcentaje de visitantes mayores de 50 años se dio en la DTPA, con una representación del 28%, mientras que los visitantes de 18 a 25 años tuvieron una representación del 50% en la DTAO.

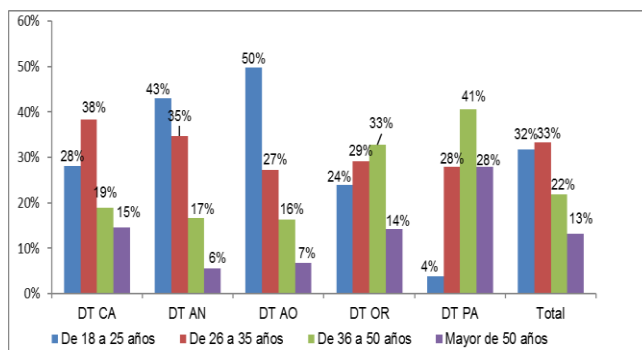


Figura 3: Edad de visitantes por Direcciones Territoriales en el SPNN

Ocupación Principal

La ocupación principal de los visitantes a nivel general es en gran mayoría la de empleados con un 37%, seguido de los estudiantes e independientes con porcentajes del 26% y 23% respectivamente. De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, los empleados predominaron en la DTCA con el 46% al igual que en la DTOR con una representación de 46%; los estudiantes predominaron en la DTAO con un 52%, mientras que éstos se presentaron en menor proporción en la DTPA con un 13%. Los independientes tuvieron una mayor una representación en la DTPA con un 32%. Los pensionados, se presentaron en mayor proporción en la DTCA representados con un 6%.

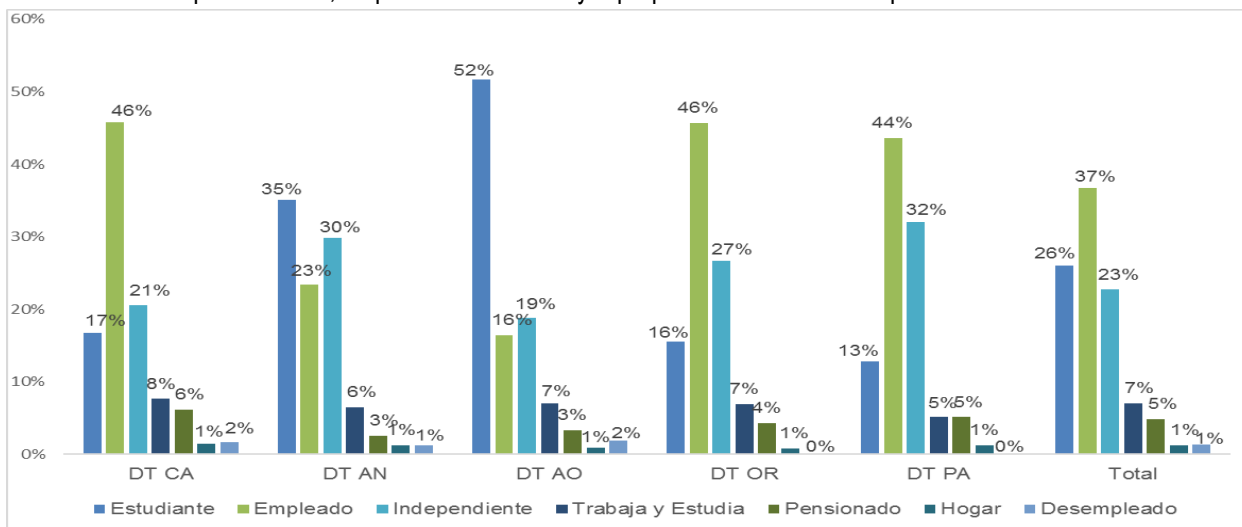


Figura 4: Ocupación Principal de los visitantes de las áreas protegidas del SPNN





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 48%, seguido del posgrado cuya representación es el 22%.

El nivel de formación asociado a técnico y tecnológico fue mayor para la DTAO con una representación del 35%; de igual manera los visitantes con nivel educativo correspondiente a secundaria se presentaron en mayor proporción en la DTAN con un 35%. El nivel Universitario fue mayor para la DTPA con un 59%.

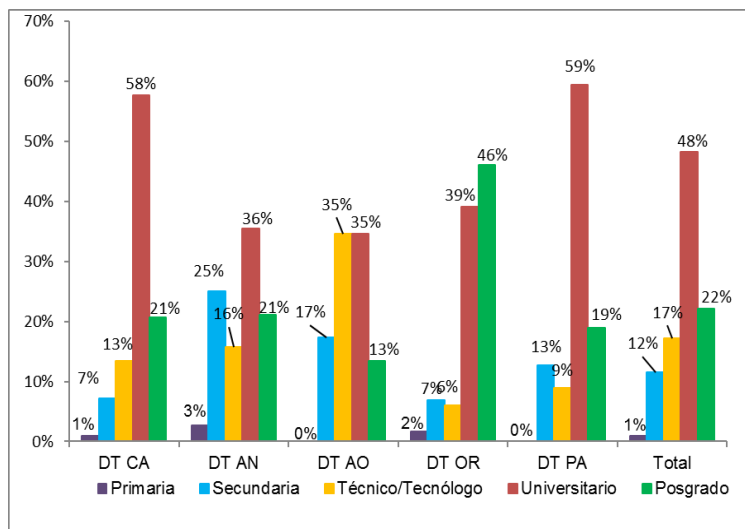


Figura 5 Nivel de Formación de los visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

Procedencia de los visitantes

En promedio, el 74% de los visitantes de las áreas protegidas son colombianos, principalmente de ciudades como: Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Villavicencio, Santa Marta y Cartagena.¹

El 26% restante, corresponde a visitantes extranjeros provenientes principalmente de países como: Alemania, Argentina, Estados Unidos, Francia, y España.²

Las Direcciones Territoriales que tuvieron mayor cantidad de visitantes nacionales son la DTOR con un 96% y la DTAO con un 92% mientras que la mayoría de los visitantes extranjeros se dio en la DTPA y el DTCA con un 59% y 37% 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, que motivan a los visitantes extranjeros a disfrutar de estas actividades, debido

¹ Según el análisis de encuestas de satisfacción de visitantes aplicadas durante el primer trimestre (enero-marzo) de 2020.

² Ídem



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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.

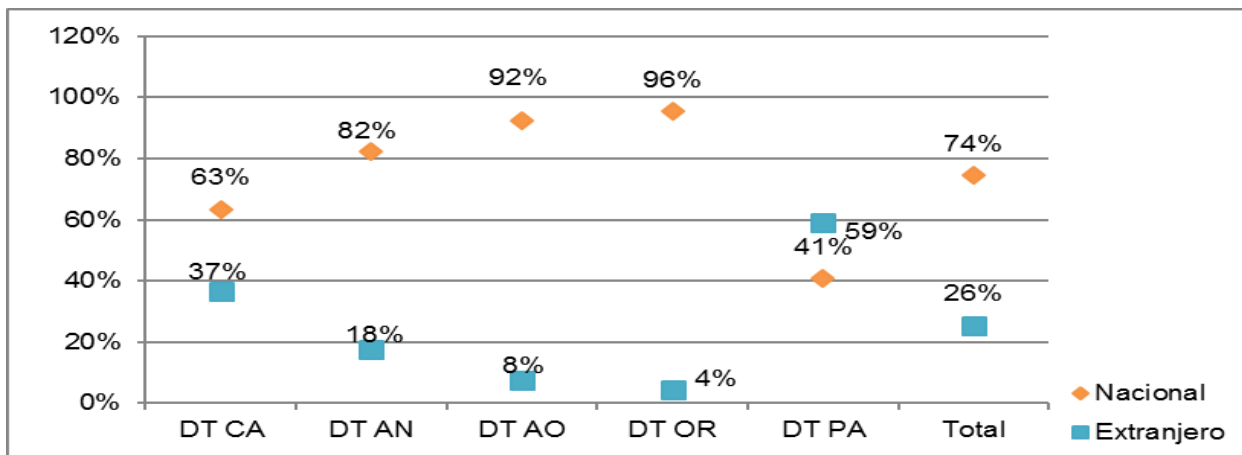


Figura 6: Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA

Conocimiento de las Áreas Protegidas

El 99% 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, debido al desconocimiento del 7% que se presenta en la DTCA con el fin de que los visitantes reconozcan las áreas protegidas a las que ingresan.

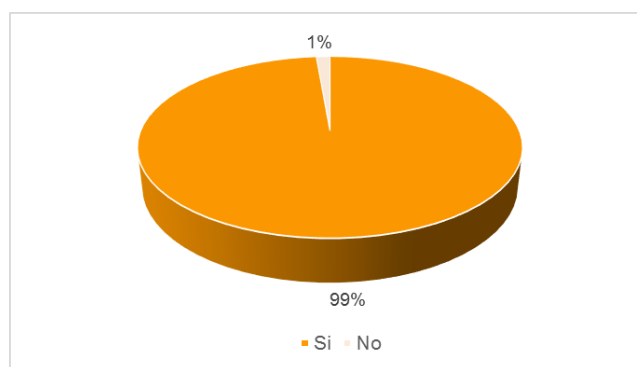


Figura 7. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 19% y 17% respectivamente y las agencias de viaje con el 12%.

Los medios masivos como la radio, la televisión, revistas, periódicos, entre otros, tuvieron un mayor porcentaje (12%) en la DTAO, principalmente causado por los resultados del PNN Nevados y en la DTOR por los resultados del PNN Chingaza, donde este tipo de medios divulgan más información sobre estas áreas protegidas.

En general, se considera importante en lo posible incrementar el uso de medios masivos y redes sociales 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, cuya representación es del 41%, seguido del descanso con el 16%, la historia y cultura con el 11% y el académico con el 9%.

Respecto a la información y recomendaciones previas del área protegida, el 94% de los encuestados se sienten satisfechos con la información que tienen previo al ingreso a las áreas protegidas. Se presenta, sin embargo, un 10% 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 más información en la página web sobre las áreas protegidas y brindar más información a través de comunicación telefónica.



El ambiente
es de todos

Minambiente



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 73% 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 costosas con un 14% respectivamente.

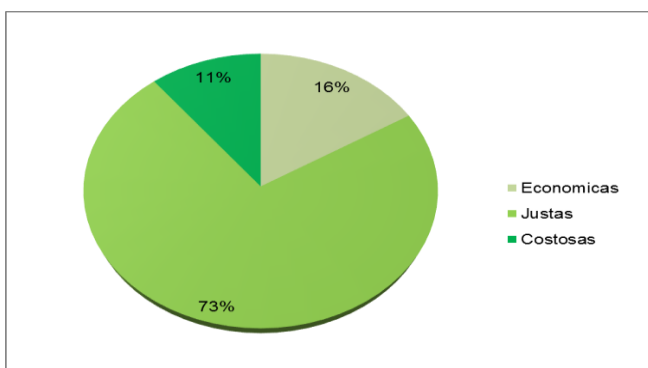


Figura 8: Percepción sobre las Tarifas de Ingreso a las Áreas Protegidas del SPNN

3.4 ASPECTOS GENERALES

Los aspectos generales fueron calificados por los encuestados con un 92% de satisfacción. Sobresale la belleza paisajística con un 99%, la charla de inducción con un 96%, atención y orientación al visitante con un 95%, información y recomendaciones previas con un 94%, divulgación de los valores del área protegida con un 91% y la seguridad en la prestación del servicio de ecoturismo con un 90%. Sin embargo, en la mayoría de las Direcciones Territoriales, los visitantes consideran que el estado de los senderos y la señalización es deficiente, siendo necesario realizar acciones que contribuyan a mejorar estos aspectos generales con el fin de brindar una mejor experiencia al visitante a través de planes de mejoramiento que le permitan aumentar la satisfacción al visitante.

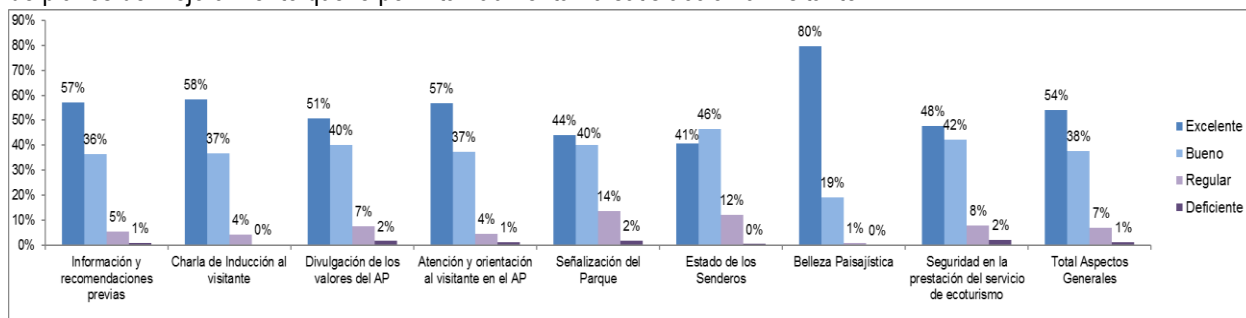


Figura 9: Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales - SPNN



3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS

Estadía en las Áreas Protegidas

En promedio, los visitantes encuestados disfrutaron del pasadía en las áreas protegidas con vocación ecoturística con una representación del 68%, le siguen los visitantes que permanecen entre 2 y 4 días, representados por el 21% y los visitantes cuya estadía es de 5 a 8 días con un 9%.

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

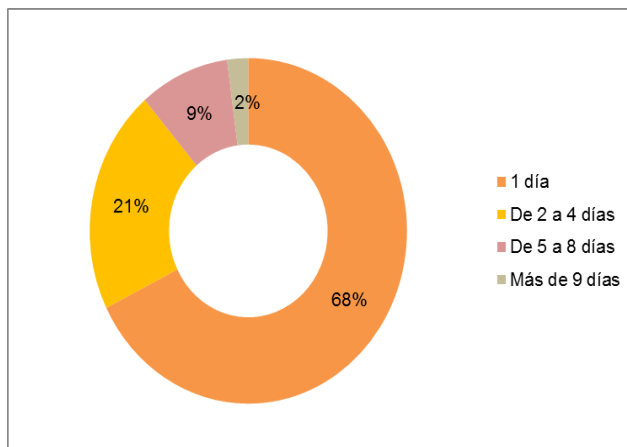


Figura 10: Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN

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 100%, senderismo 95%, observación de fauna y flora 95%, sol y playa 95%, montañismo 94%, actividades subacuáticas 93%, observación de ballenas 93%, actividades acuáticas 90% y mientras que actividades como escalada en hielo y roca, actividades de salud y bienestar, contacto con culturas vivas, observación de aves, observación de muestras y vestigios culturales tienen un nivel de insatisfacción que requiere de acciones para mejorar el nivel de satisfacción respecto de las actividades ecoturísticas ofrecidas en las áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN.

La observación y muestra de vestigios culturales, no satisface a los visitantes debido a que hay una errónea expectativa de los visitantes de encontrar vestigios significativos de las culturas ancestrales (indígenas), esta situación se presenta en la DTAN, por lo que es necesario que en las charlas de inducción se les dé a conocer a los visitantes





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

tanto en el SFF Iguaque como en el PNN Cocuy las actividades a las que pueden acceder en cada área protegida, y a las que no puede acceder por lo que deberán ser calificadas de manera objetiva por los visitantes al diligenciar la encuesta. En la DTCA, en el PNN Tayrona es importante que en la charla de inducción se le mencione al visitante que la observación de muestras se puede ver en un sector específico y no en todos los sectores por donde accede al visitante y en la DTOR en el PNN Tuparro se debe orientar al visitante respecto a que las muestras y vestigios no se encuentran fácilmente por lo que en la inducción al visitante se debe hacer claridad sobre este tema.

Es importante mencionar que en la DTAN el imaginario del visitante, espera desde su inicio del recorrido encontrar muestras y vestigios culturales, en la DTCA 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, no satisface totalmente a los visitantes, debido a que la presencia de aves en las áreas protegidas depende de factores externos en los que tanto la naturaleza como el comportamiento del visitante determinan poder verlas u oír las. Se recomienda mencionarle al visitante que hay fechas especiales en las que se pueden ver debido a los periodos de migración como en diciembre y enero. Con relación al horario de ver aves, este corresponde a las primeras horas de la mañana y a las últimas horas de la tarde, horas en las que los visitantes no han llegado o ya salieron del área protegida por lo que se dificulta poder verlas fácilmente. Aunque se reconocen fechas en las que se realiza avistamiento como el Global Big Day es importante mencionar que se deben cumplir con protocolos para poder ver aves ya que al menor ruido las aves se van, por lo que se plantea como estrategia reforzar en la charla de inducción sobre las oportunidades que tienen los visitantes para observar aves así como las posibilidades de poder verlas o escucharlas en determinadas fechas y horas.

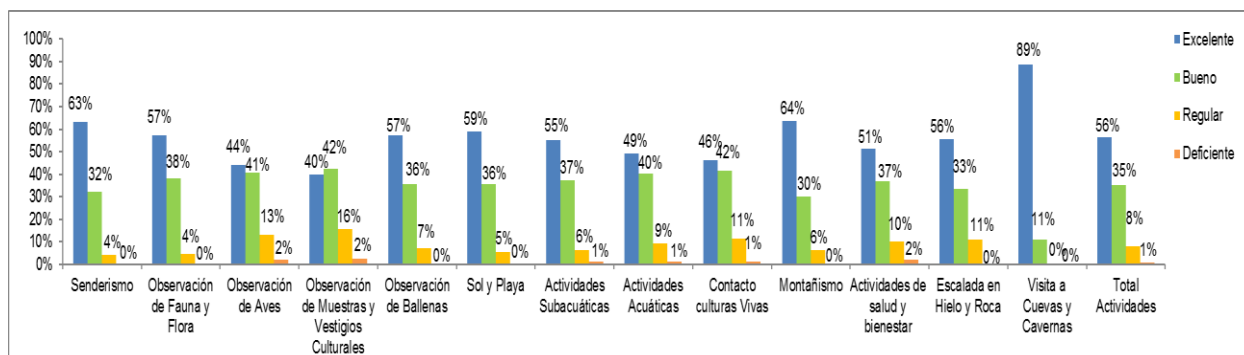


Figura 11: Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las áreas protegidas del SPNN



Servicios Ecoturísticos

Los servicios ecoturísticos son calificados con un porcentaje de satisfacción del 88% por los visitantes encuestados; la guía con el 94%, el aseo y el mantenimiento de las instalaciones con el 92% y el centro de interpretación ambiental con el 90% son los servicios que mejor satisfacción tienen por parte de los visitantes encuestados, se resalta la labor de las áreas protegidas con vocación ecoturística, los concesionarios y los prestadores de servicios ecoturísticos por la mejora continua en la prestación de estos servicios.

El alojamiento, la alimentación, el manejo y disposición de residuos sólidos, los servicios públicos, los baños y la accesibilidad y/o servicio de transporte, son considerados en mayor proporción como deficientes en comparación con los demás servicios ecoturísticos, esto se debe a que las vías de acceso son deficientes en algunas áreas protegidas debido a las condiciones climáticas; 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; los baños tienen percepción negativa en su mayoría por la cantidad es decir no hay suficientes, así como por el estado y la limpieza de los mismos, es necesario resaltar que la buena prestación de éste servicio también depende del uso que le dé el visitante y en relación al acceso a 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 dependen de las condiciones climáticas por lo que es importante realizar acciones de mejora que fomenten los buenos comentarios de los visitantes.

También es importante mencionar que en el PNN Tayrona no se están prestando algunos servicios ecoturísticos debido a la finalización del contrato con el concesionario, así como en el PNN Utria y en el SFF Iguaque no se tiene contrato con operador comunitario, para la prestación de servicios de alimentación, alojamiento, entre otros; lo que se refleja en la encuesta de satisfacción de visitantes al revisar los porcentajes de insatisfacción en estos servicios.

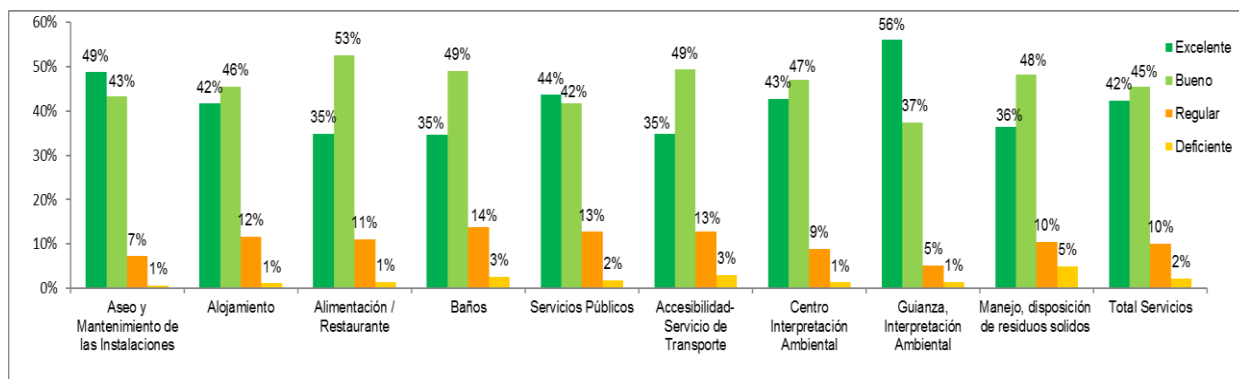


Figura 12: Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales - SPNN



4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES

Durante el primer trimestre de 2020, el nivel de satisfacción general de los visitantes en las 18 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 que realizan las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales.



Figura 13: Nivel de Satisfacción de los visitantes. SPNN

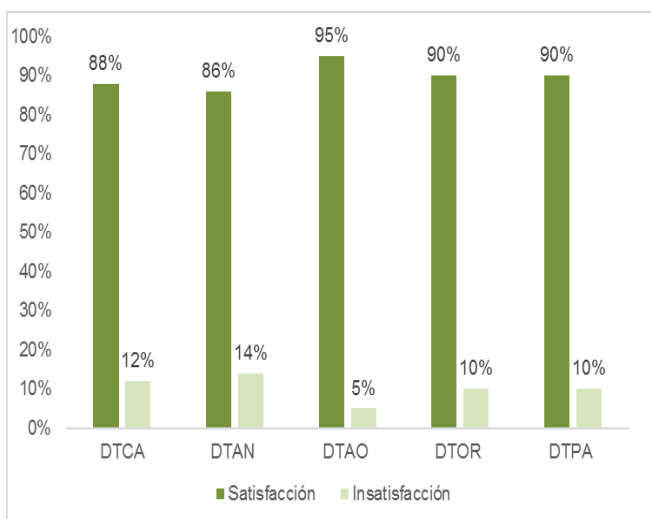


Figura 14: Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN

El mayor nivel de satisfacción fue el de la DTAO con el 95%, la DTOR con el 90% y la DTPA con el 90%. La DTCA con el 88% y la DTAN con un porcentaje de satisfacción del 86% debido a algunos aspectos generales y servicios ecoturísticos que deben ser mejorados.

El menor nivel de satisfacción lo tiene la DTAN con un 86% debido al aumento en los porcentajes de insatisfacción de las actividades de observación de aves y de muestras y vestigios culturales y de los servicios públicos y de accesibilidad en el SFF Iguaque. En la DTCA por la señalización y estado de los senderos y la observación de muestras y vestigios culturales el PNN Tayrona, así como la seguridad en la prestación del servicio de ecoturismo en el PNN Corales del Rosario PNN.



5. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR LA SUBDIRECCIÓN RESPECTO A INFORMACIÓN 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 a Junio de 2020 se desarrollaron las siguientes acciones:

- Determinación del tamaño de muestra, hoja de ruta y cronograma de las encuestas de satisfacción.
- Promoción a través de redes sociales de Parques Nacionales Naturales de la encuesta de satisfacción de visitantes en línea.
- 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.
- Reuniones con los líderes de calidad de las Direcciones Territoriales para orientar el proceso de formulación de los planes de mejoramiento derivados de los resultados de las encuestas de satisfacción del año 2019.
- 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.
- Apoyo en la formulación y suscripción de los planes de mejoramiento derivados de los resultados de las encuestas de satisfacción de visitantes.
- Formulación de proyectos (Ficha MGA) que contribuyan a mejorar la accesibilidad a las áreas protegidas del PNN Nevados, PNN Cueva de los Guacharos y SFF Iguaque.

También se han 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.
- **Vitrina Turística ANATO 2020:** Se participó en esta vitrina para promover los Parques Nacionales Naturales con vocación ecoturística y los grupos de ecoturismo comunitario que prestan sus servicios en algunas de las áreas protegidas, en donde los operadores promocionaron sus destinos y tuvieron la oportunidad de participar en ruedas de negocios para promocionar, crear alianzas con otros operadores.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- 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 que se ofrecen en las áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN.
- Campañas de promoción y divulgación a través de diferentes medios de comunicación, Influenciadores, redes sociales.
- Campañas de difusión en página web y redes sociales para promover el pago de reservas en línea, con el fin de facilitar el pago de los derechos de ingreso de los visitantes que quieren visitar las áreas protegidas con vocación ecoturística.

6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2019 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 y con el sector público.

DIRECCION TERRITORIAL CARIBE - DTCA	
Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
PNN Corales del Rosario: Información y recomendaciones previas, la charla de inducción, valores objeto de conservación, atención y orientación al visitante, señalización, estado de los senderos y seguridad en la prestación del servicio ecoturístico. Actividades como senderismo, observación de fauna y flora, observación de aves y contacto con culturas vivas. Servicios de aseo y mantenimiento instalaciones, baños, servicios públicos transporte, guía y el manejo de residuos sólidos no satisfacen a los visitantes.	Actualización de página web y redes sociales; sensibilización a guías y/o prestadores de servicios turísticos locales en temas relacionados con el AP y atención y orientación al visitante; gestión de recursos para el desarrollo de un proyecto de instalación y mantenimiento de señalización y capacitación al personal encargado de la aplicación de encuestas con el fin de orientar al visitante sobre el diligenciamiento de la encuesta.





DIRECCION TERRITORIAL CARIBE - DTCA

<p>SFF Flamencos: La señalización, el estado de los senderos. Actividades de salud y bienestar. Servicios de baños, los servicios públicos y el manejo de residuos sólidos no satisfacen a los visitantes.</p>	<p>Capacitaciones semestrales sobre el diligenciamiento adecuado de las encuestas; sensibilizar a las comunidades en los espacios de concertación sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos y demás servicios ecoturísticos.</p>
<p>VIPIS: El servicio de alimentación y restaurante no satisface al visitante</p>	<p>Sensibilizar al personal que orienta el diligenciamiento de la encuesta para que guíe al visitante respecto a las preguntas relacionadas con los servicios asociados al ecoturismo: alimentación, hospedaje, transporte y baños, marcando estos ítem con la opción "NO APLICA" en la encuesta.</p>
<p>PNN Tayrona: Divulgación de los valores objeto de conservación, atención y orientación al visitante señalización, estado de los senderos, seguridad en la prestación del servicio ecoturístico. Actividades de observación de aves, muestras y vestigios culturales, y actividades subacuáticas. Los servicios de aseo y mantenimiento de instalaciones, alojamiento, alimentación y restaurante, los baños, los servicios públicos y el servicio de transporte no satisfacen a los visitantes.</p>	<p>Actualización de contenidos de la página web, sensibilizaciones al equipo del área protegida sobre atención y orientación al visitante y sobre el diligenciamiento de la encuesta por parte de los visitantes; gestión a través de memorandos solicitando recursos económicos para la compra e instalación de vallas; oficio a la concesión Tayrona solicitando la orientación al visitante respecto a los servicios ecoturísticos a los que puede acceder el visitante con el fin de que las encuestas se diligencien de forma objetiva y solicitar a la asociación que presta el servicio de transporte que mejore los tiempos de espera en el desplazamiento de los visitantes entre los sectores de Zaino y Cañaveral.</p>





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

DIRECCION TERRITORIAL CARIBE - DTCA

<p>PNN Macuira: La señalización, actividades acuáticas y los servicios de baños, los servicios públicos, el transporte y el manejo de residuos sólidos.</p>	<p>Instalación de vallas informativas en el sendero; sensibilizar cada trimestre al personal que orienta el diligenciamiento de la encuesta para que guíe al visitante en el diligenciamiento de la encuesta sobre los servicios ecoturísticos que no se prestan en el área protegida seleccionando la opción No Aplica y sensibilizaciones a la comunidad a través de charlas educativas orientadas al manejo adecuado de los residuos sólidos.</p>
--	--

DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA – DTOR

Área Protegida /Observación	Acciones Implementadas
<p>PNN Chingaza: La accesibilidad y las actividades de observación de aves, observación de muestras y vestigios culturales así como el montañismo no satisfacen a los visitantes.</p>	<p>Identificación de empresas de transporte ecoturístico que prestan los servicios de transporte; charlas de inducción al visitante informando los sectores en donde se pueden realizar actividades ecoturísticas.</p>
<p>PNN Tuparro: La señalización del parque y la observación de muestras y vestigios culturales no satisfacen a los visitantes</p>	<p>Instalación de señalización de acuerdo al presupuesto asignado y actualización del Plan de Ordenamiento Ecoturístico respecto a la observación de muestras y vestigios culturales.</p>
<p>PNN Sierra de la Macarena: Señalización, estado de los senderos y la observación de aves no satisface a los visitantes.</p>	<p>Trabajo articulado con el municipio de Macarena con el fin de instalar señalización, mantenimiento de senderos y diseño de un protocolo para la observación de aves.</p>



DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO – DTPA

Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
PNN Utría: La belleza paisajística, el contacto con las culturas vivas y la guía e interpretación ambiental no satisfacen a los visitantes.	Actualización del guión de la charla de inducción, ajustes a la página web en función de la oferta ecoturística del área y gestionar dos reuniones con los operadores ecoturísticos para establecer los roles de todos los actores de la operación ecoturística.
PNN Gorgona: Los visitantes califican la limpieza de las playas, la observación de aves y el contacto con culturas vivas como insatisfactoria.	Gestión de dos jornadas de limpieza de playas, ajuste de contenidos de la página web respecto a la observación de aves con el fin de precisar las consideraciones técnicas y de la charla de inducción para contextualizar y sensibilizar al visitante sobre los aspectos asociados a las culturas vivas.

DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES – DTAN

Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
SFF Iguaque: La insatisfacción está en el estado de los senderos, la seguridad en la prestación del servicio de ecoturismo, la accesibilidad, los baños así como la actividad de observación de aves.	Mantenimiento de los tramos con mayor dificultad de acceso, seguimiento a los recursos que se asignen para obras de adecuación de infraestructura ecoturística y recomendaciones a los visitantes sobre los horarios y rutas de transporte para el acceso al área protegida.
PNN Cocuy: Los visitantes no están satisfechos con la actividad de observación de aves y la accesibilidad al área protegida.	Recomendaciones en la charla de visitantes respecto a la observación de aves y mantenimiento de los senderos para evitar riesgo de accidentes que permitan un mejor tránsito de los visitantes.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES – DTAO

Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
<p>PNN Cueva de los Guacharos: Insatisfacción por el estado de los senderos, señalización, los servicios públicos y el acceso al área protegida.</p>	<p>Mantenimiento de los senderos, vallas (flechas) de señalización en madera, mantenimiento de la maquina Pelton y adecuación de la toma de agua, mantemiento preventivo de la vía de acceso con los operadores de ecoturismo comunitario.</p>



SENDERISMO
Recorre los caminos ancestrales de la naturaleza
#VisitoMisParquesNaturales



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



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



Ecoturismo Comunitario en el
Parque Nacional Natural
UTRÍA
#VisitoMisParquesNaturales



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



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



7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2020

- Revisar con los líderes de calidad y profesionales de ecoturismo de las Direcciones Territoriales el cronograma de aplicación de encuestas de satisfacción de la respectiva vigencia para dar cumplimiento a las fechas de tabulación y consolidación de encuestas de cada Área Protegida y a la presentación de los informes de encuestas de cada Dirección Territorial.
- Coordinar acciones con los equipos de trabajo de las áreas protegidas y los líderes de calidad para revisar que actividades y servicios ecoturísticos se ofrecen en las áreas protegidas con vocación ecoturística para facilitar la aplicación de la encuesta.
- Aplicar el indicador de satisfacción de visitantes y generar las alertas necesarias que contribuyan al mejoramiento continuo de los aspectos generales, actividades y servicios ecoturísticos que se ofrecen en las áreas protegidas con vocación ecoturística.
- Promover y divulgar por la página web y por las redes sociales de PNN, las campañas de temporada alta con las actividades y servicios ecoturísticos que se ofrecen en las áreas protegidas del SPNN.
- Realizar acciones con los tres niveles de Parques con el fin de poder dar cumplimiento al tamaño de muestra definido para la respectiva vigencia
- Capacitar a los líderes de calidad y profesionales de ecoturismo en la aplicación de encuesta teniendo en cuenta el personal nuevo que ingresa a cada Dirección Territorial y Área Protegida.
- Dar a conocer a través de diferentes canales de comunicación como son: página web, redes sociales la encuesta de satisfacción de visitantes en línea, con el fin de facilitar su aplicación y conocer sus resultados de forma rápida y oportuna.





8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante dar cumplimiento al cronograma de aplicación de encuestas de satisfacción de visitantes de la respectiva vigencia teniendo en cuenta que los informes de encuestas se requieren para dar cumplimiento a la gestión que se realiza conjuntamente entre las áreas protegidas, las Direcciones Territoriales y la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales y son evidencia del Plan Anticorrupción de PNN.
- Cada Dirección Territorial debe determinar 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 de cada una de las áreas protegidas con vocación ecoturística en donde se aplican encuestas de satisfacción de visitantes.
- Se le debe dar una mayor promoción a la encuesta de satisfacción de visitantes en línea, con el fin de tener resultados en tiempo real que permitan la consolidación oportuna de resultados para la elaboración de los informes semestral y anual.
- 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, así como la articulación que se requiera para su cumplimiento.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción de visitantes permiten determinar las necesidades que tienen las áreas protegidas y son insumo fundamental en la formulación de los proyectos de inversión que se presentan ante instancias públicas y privadas.
- Se deben realizar las gestiones necesarias para que se apliquen encuestas de satisfacción en todas las áreas protegidas con vocación ecoturísticas en las que ingresan visitantes.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

BIBLIOGRAFÍA

- PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA. 2019. Informe Anual de Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Visitantes que se aplicaron en las áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero de 2019 a Diciembre de 2019. Parques Nacionales Naturales de Colombia. Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTCA. Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Marzo de 2020.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAO. Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Marzo de 2020.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAN Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Marzo de 2020.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTOR. Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Marzo de 2020.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTPA. Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Marzo de 2020.

