



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

**AÑO 2019**

Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales  
Parques Nacionales Naturales de Colombia



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

**ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON  
VOCACIÓN ECOTURÍSTICA DEL SISTEMA DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA  
AÑO 2019**

**Dra. JULIA MIRANDA LONDOÑO**  
**Directora General**

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

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

**Bogotá, D.C., Enero de 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](http://www.parquesnacionales.gov.co)



## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>1. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....</b>	<b>5</b>
<b>2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA .....</b>	<b>7</b>
<b>3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS .....</b>	<b>10</b>
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
<b>4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES.....</b>	<b>20</b>
<b>5. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR ESTA SUBDIRECCIÓN RESPECTO A INFORMACIÓN DEL ECOTURISMO.....</b>	<b>21</b>
<b>6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2019 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL – PMI.....</b>	<b>23</b>
<b>7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2020 .....</b>	<b>27</b>
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>29</b>





**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**





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

### 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 2019.....	8
--	---





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

### INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción de visitantes que fueron aplicadas en 19 áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero – Diciembre de 2019, 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 6181 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas durante el periodo Enero – Diciembre de 2019, 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 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.

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.
- Parque Nacional Natural Old Providence: No se aplicaron encuestas de satisfacción en el primer trimestre debido a la falta de recursos físicos para su aplicación.
- PNN Cueva de los Guacharos: Se aplicaron encuestas los primeros meses del año, posteriormente mediante la Resolución 0148 del 23 de mayo de 2019, se ordenó el cierre temporal y se prohibió el ingreso de visitantes debido a las fuertes lluvias y deslizamientos presentados en el área protegida.





## 2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se analizó el comportamiento de los visitantes de las áreas protegidas con vocación ecoturística, durante el periodo 2002-2018 así como el número de encuestas aplicadas por cada área protegida durante el año 2018. 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 (17) 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 2018 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%.

En la siguiente Tabla se presenta el cumplimiento del tamaño de la muestra en cada área protegida para los trimestres T1 (Enero a Marzo de 2019), T2 (Abril a Junio de 2019), T3 (Julio a Septiembre de 2019) y T4 (Octubre a Diciembre de 2019).







**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

ÁREA PROTEGIDA DIRECCION TERRITORIAL (DT)	2019		2019		2019		2019		Q Encuestas Aplicadas (Ene - Dic /2019)	Muestra Año	% Cumplimiento
	Enero-Marzo		Abril -Junio		Julio-Septiembre		Octubre-Diciembre				
	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%			
PNN Tayrona	100	20%	94	15%	88	16%	131	20%	413	384	108
PNN Corales	130	25%	103	17%	100	18%	98	15%	431	384	112
PNN Old Providence	0	0%	125	20%	125	23%	125	19%	375	371	101
VP Isla Salamanca	104	20%	162	26%	60	11%	161	24%	487	307	159
PNN Macuira	123	24%	98	16%	14	3%	24	4%	259	239	108
SFF Flamencos	53	10%	42	7%	162	30%	121	18%	378	356	106
<b>DT CARIBE</b>	<b>510</b>	<b>100%</b>	<b>624</b>	<b>100%</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>	<b>660</b>	<b>100%</b>	<b>2343</b>	<b>2041</b>	
PNN Nevados	34	13%	108	25%	221	49%	136	34%	499	382	131
SFF Corota	66	25%	157	37%	97	21%	60	15%	380	380	100
SFF Otún Quimbaya	28	11%	60	14%	66	15%	187	47%	341	341	100
SFF Galeras	53	20%	37	9%	70	15%	17	4%	177	177	100
PNN Guácharos	79	30%	63	15%	0	0%	0	0%	142	244	58
<b>DT ANDES OCCIDENTALES</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>425</b>	<b>100%</b>	<b>454</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>	<b>1539</b>	<b>1524</b>	
SFF Iguaque	76	75%	16	12%	56	32%	215	65%	363	360	101
PNN Cocuy	25	25%	122	88%	117	68%	115	35%	379	366	104
<b>DT ANDES NORORIENTALES</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>215</b>	<b>100%</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>742</b>	<b>726</b>	
PNN Chingaza	57	70%	192	94%	148	38%	51	23%	448	370	121
PNN Tuparro	24	30%	12	6%	24	6%	11	5%	71	97	73
PNN Macarena	0	0%	0	0%	215	56%	160	72%	375	374	100
<b>DT ORINOQUIA</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>	<b>894</b>	<b>841</b>	
PNN Utría	58	51%	50	30%	50	20%	24	19%	182	351	52
SFF Malpelo	14	12%	64	38%	29	11%	56	43%	163	322	51
PNN Gorgona	41	36%	53	32%	175	69%	49	38%	318	222	143
<b>DT PACIFICO</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>	<b>663</b>	<b>895</b>	
<b>TOTAL 19 AREAS PROTEGIDAS</b>	<b>1065</b>		<b>1635</b>		<b>1817</b>		<b>1741</b>		<b>6181</b>	<b>6027</b>	<b>104</b>

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 103% del cumplimiento de la muestra definida para el año 2019, 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:

•	VP Isla Salamanca	159%
•	PNN Gorgona	143%
•	PNN Nevados	131%
•	PNN Chingaza	121%
•	PNN Corales	112%
•	PNN Tayrona	108%
•	PNN Macuira	108%
•	SFF Flamencos	106%
•	PNN Cocuy	104%
•	PNN Old Providence	101%
•	SFF Iguaque	101%
•	SFF Corota	100%
•	SFF Galeras	100%
•	SFF Otún Quimbaya	100%
•	PNN Sierra de la Macarena	100%
•	PNN Tuparro	73%
•	PNN Guacharos	58%
•	PNN Utría	52%
•	SFF Malpelo	51%

Con relación al cumplimiento del tamaño de muestra, de las 19 áreas protegidas con vocación ecoturística en las que se aplicaron encuestas durante el año 2019, 15 áreas protegidas dieron cumplimiento al tamaño de muestra, mientras que 4 áreas protegidas no cumplieron el total del tamaño de muestra debido a las dificultades que se presentaron para aplicar encuestas de satisfacción, como en el caso del PNN Malpelo quien obtuvo un 51%, el PNN Utría con el 52% y el PNN Tuparro con el 73%. Para el caso del PNN Guacharos, se obtuvo un cumplimiento del 58% de la muestra debido al cierre temporal en el que se prohibió el ingreso de visitantes al área protegida debido a las condiciones climáticas y a los deslizamientos ocurridos en el área protegida.

### 3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## **PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA**

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 19 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN, teniendo en cuenta cinco aspectos generales, como se muestra a continuación. Sin embargo, cabe anotar que se han elaborado los respectivos anexos, en los cuales se detallan los análisis del semestre Enero – Junio 2019, 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**



El ambiente  
es de todos

Minambiente



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 presenta los resultados generales de la calificación realizada por los visitantes a los servicios y actividades ofrecidas en las áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN.

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

### 3.1 PERFIL DEL VISITANTE

#### Género

De acuerdo con los resultados obtenidos la diferencia promedio entre los visitantes del género femenino y masculino es del 8%. En donde predomina el género femenino con una representación del 54% y el género masculino con un 46%. La Dirección Territorial en la que se presentó mayor diferencia por géneros es la DTOR donde predominó el género femenino con el 57%.

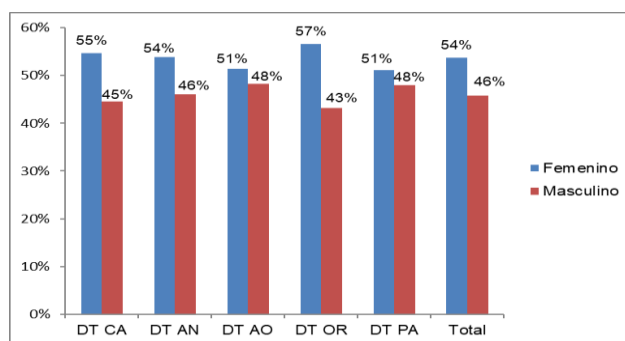


Figura 2: Género de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN

#### Edad





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 67% de los visitantes encuestados, seguido del rango entre 36 y 50 años, con una representación del 19%.

El mayor porcentaje de visitantes mayores de 50 años se dio en la DTPA, con una representación del 25%, mientras que los visitantes de 18 a 25 años tuvieron una representación mayor del 45% en la DTCA.

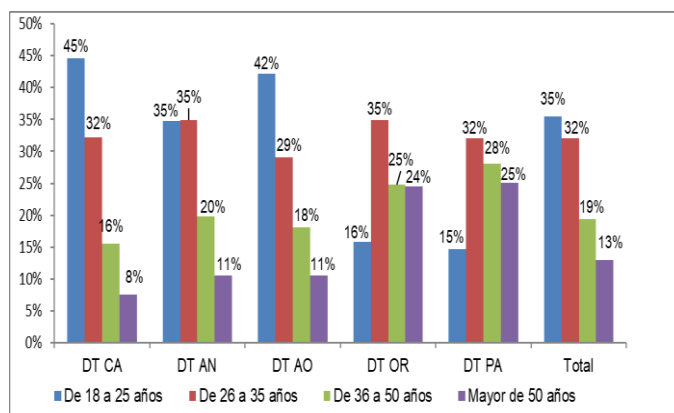


Figura 3: Edad de visitantes por Direcciones Territoriales en el SPNN

### Ocupación Principal

La ocupación principal de los visitantes a nivel general es en gran mayoría la de empleados con un 39%, seguido de los estudiantes e independientes con porcentajes del 28% y 20% respectivamente. De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas los empleados predominaron en la DTPA con el 51%; los estudiantes predominaron en la DTCA con un 37%, mientras que éstos se presentaron en menor proporción en la DTOR y en la DTPA con un 11% cada uno. Los independientes tuvieron una mayor una representación en la DTOR y en la DTPA con un 25% respectivamente. Los pensionados, se presentaron en mayor proporción en la DTOR representados con un 10%.

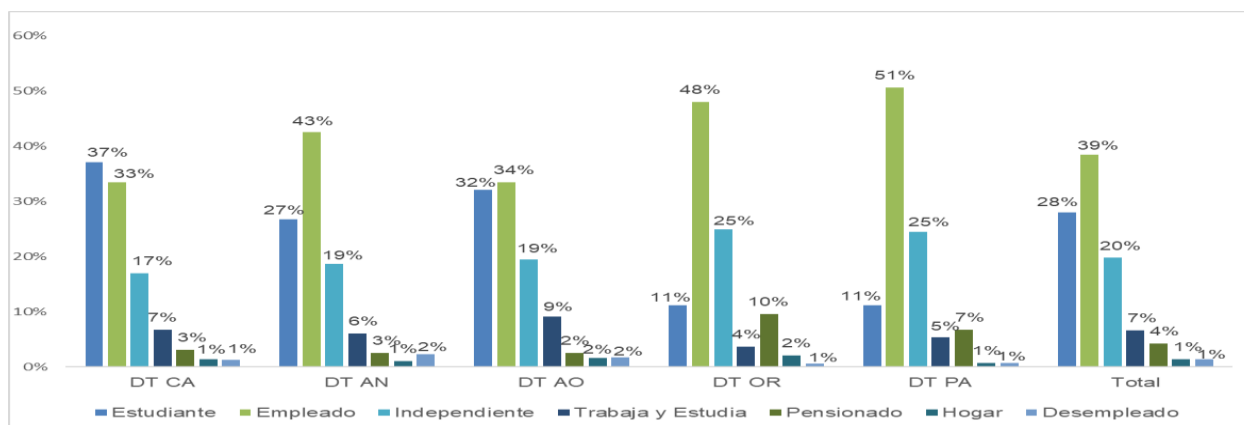


Figura 4: Ocupación Principal de los visitantes de las áreas protegidas del SPNN

### Nivel de Formación



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 26%.

El nivel de formación asociado a técnico y tecnológico fue mayor para la DTAO con una representación del 15%; de igual manera los visitantes con nivel educativo correspondiente a secundaria se presentaron en mayor proporción en la DTAO con un 17% y la DTCA con un 15%.

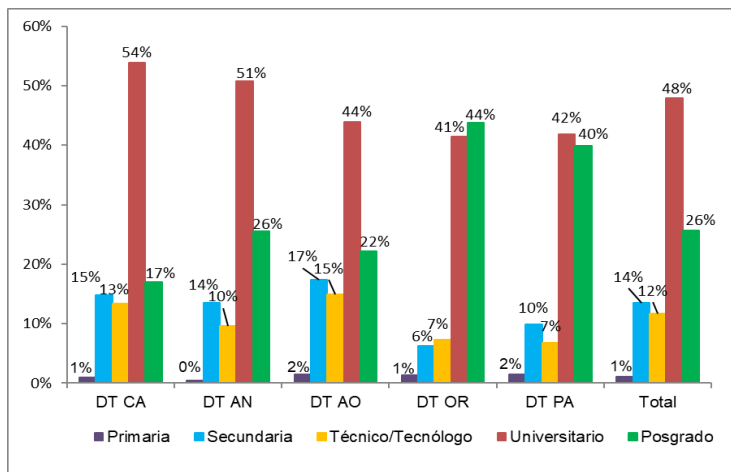


Figura 5 Nivel de Formación de los visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

### Procedencia de los visitantes

En promedio, el 82% de los visitantes de las áreas protegidas son colombianos, principalmente de ciudades como: Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Villavicencio, Santa Marta y Cartagena\*.<sup>1</sup>

El 18% restante, corresponde a visitantes extranjeros provenientes principalmente de países como: Alemania, Argentina, Estados Unidos, Francia, y España\*.<sup>2</sup>

Las Direcciones Territoriales que tuvieron mayor cantidad de visitantes nacionales son la DTOR con un 96% y la DTAO con un 90% mientras que la mayoría de los visitantes extranjeros se dio en la DTPA y el DTAN con un 37% y 28% respectivamente.

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

<sup>1</sup> Según el Informe semestral de visitantes que ingresaron a las áreas protegidas durante el año 2019.

<sup>2</sup> Ídem



El ambiente  
es de todos

Minambiente

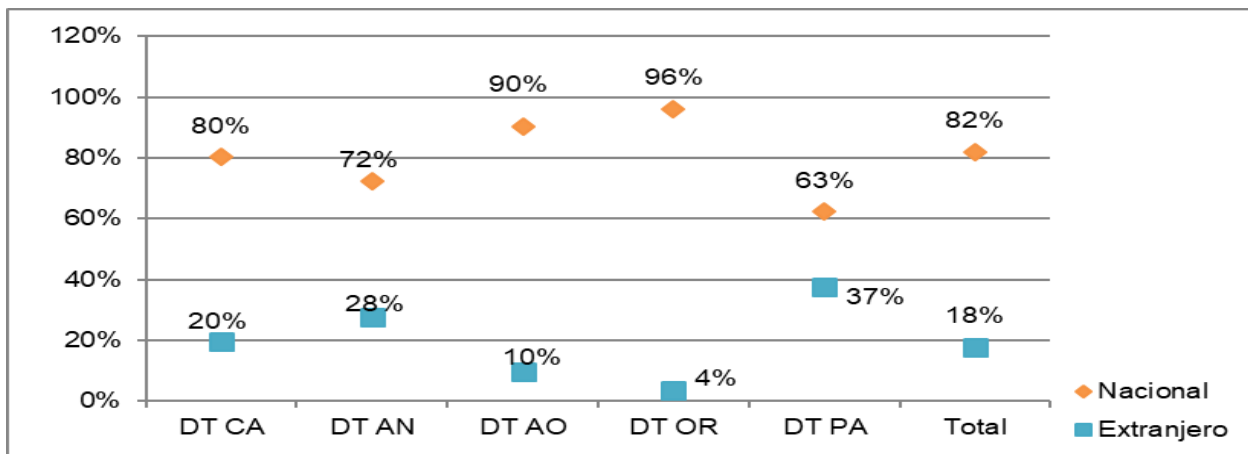


Figura 6: Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

### 3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA

#### Conocimiento de las Áreas Protegidas

El 98% 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 10% que se presenta en la DTPA con el fin de que los visitantes reconozcan las áreas protegidas a las que ingresan.

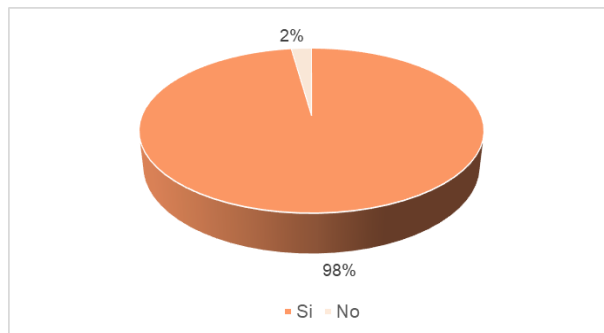


Figura 7. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN

El medio de divulgación que más utilizan los visitantes para conocer la oferta ecoturística en las áreas protegidas es el “voz a voz” es decir la comunicación con amigos y familiares, representado con el 43%, predominando en todas



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

las Direcciones Territoriales, en segundo lugar, el internet y la página web con un 22% y 14% respectivamente y las agencias de viaje con el 11%.

Los medios masivos como la radio, la televisión, revistas, periódicos, entre otros, tuvieron mayor porcentaje (20%) en la DTAN, principalmente causado por los resultados del PNN SFF Iguaque y el PNN El Cocuy, 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 40%, seguido del descanso con el 15%, el académico con el 14%, y la historia y cultura con el 12%.

Respecto a la información y recomendaciones previas del área protegida, el 93% de los encuestados se sienten satisfechos con la información que tienen previo al ingreso a las áreas protegidas. Se presenta, sin embargo, un 9% 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.

### 3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS



El ambiente  
es de todos

Minambiente





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

El 71% 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 18% respectivamente.

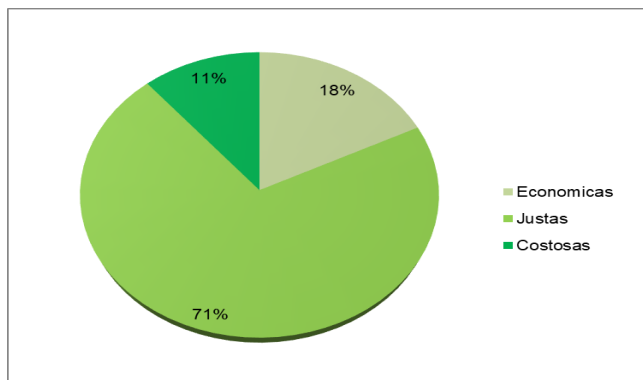


Figura 8: Percepción sobre las Tarifas de Ingreso a las Áreas Protegidas del SPNN

### 3.4 ASPECTOS GENERALES

Los aspectos generales fueron calificados por los encuestados con un 91% de satisfacción. Sobresale la belleza paisajística con un 98%, la atención y orientación al visitante con un 95%, la charla de inducción con un 94%, la información y recomendaciones previas con un 93%, la seguridad en la prestación del servicio de ecoturismo con un 92% y la divulgación de los valores objeto de conservación con un 91% respectivamente. Sin embargo, en la mayoría de las Direcciones Territoriales, los visitantes consideran que la señalización y el estado de los senderos 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.

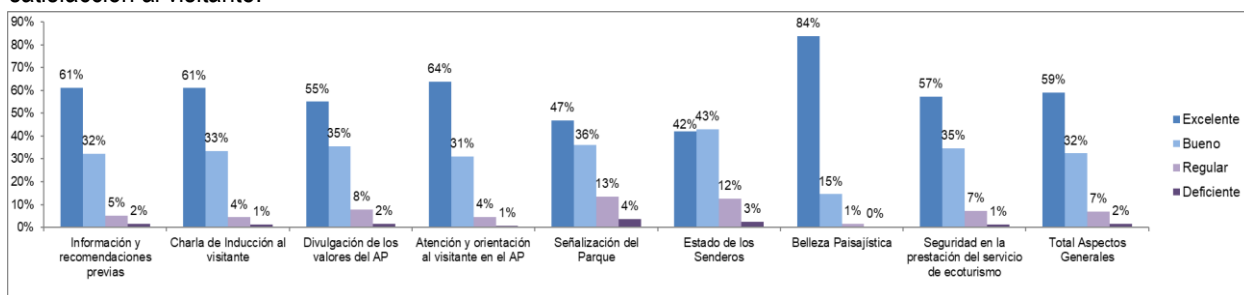


Figura 9: Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales - SPNN

### 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 63%, le siguen los visitantes que permanecen entre 2 y 4 días, representados por el 25% y los visitantes cuya estadía es de 5 a 8 días con un 11%.

La DTPA, es la Dirección Territorial con mayor porcentaje de visitantes que permanecen entre 5 a 8 días, con un porcentaje del 39%, 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.

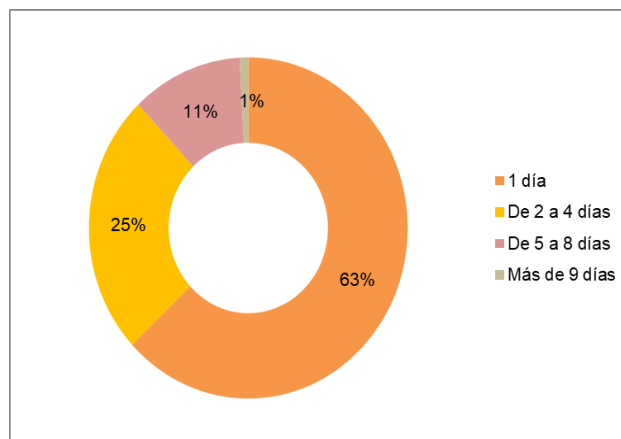


Figura 10: Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN

## Actividades Ecoturísticas

De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción, las actividades ecoturísticas son calificadas con un porcentaje de satisfacción del 87%.

Las actividades que en general, presentan mejor satisfacción por parte de los visitantes de acuerdo con la calificación satisfactoria son: fotografía 99%, baño recreativo 99%, baño pasivo a facultativo%, senderismo 96%, observación de fauna y flora 95%, sol y playa 93%, montañismo 93%, actividades de salud y bienestar 92%, actividades subacuáticas 91% y actividades acuáticas 90% y mientras que actividades como observación de aves, contacto con culturas vivas, observación de ballenas, observación de muestras y vestigios culturales y escalada en hielo y roca, 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 escalada en hielo y roca, que se ofrece en el PNN Nevados de la DTAO, no satisface totalmente a los visitantes, debido a restricciones de acceso que se han realizado en el sector Nevado del Ruíz, ante el cambio de comportamiento de la actividad volcánica y en el PNN El Cocuy debido a que de acuerdo con la Resolución de reapertura del área protegida no se puede acceder a la zona glaciar por razones de conservación y protección. Se plantea como estrategia reforzar en la charla de inducción sobre las consecuencias que trae al ecosistema el uso del piso glaciar,





los posibles riesgos por descongelamiento de este lo cual puede provocar eventualmente fuertes avalanchas y posibles riesgos de accidentes a los visitantes, así como los riesgos a los que están expuestos los visitantes por acceder a lugares con riesgos por erupciones volcánicas.

La observación y muestra de vestigios culturales, 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 las visitantes 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.

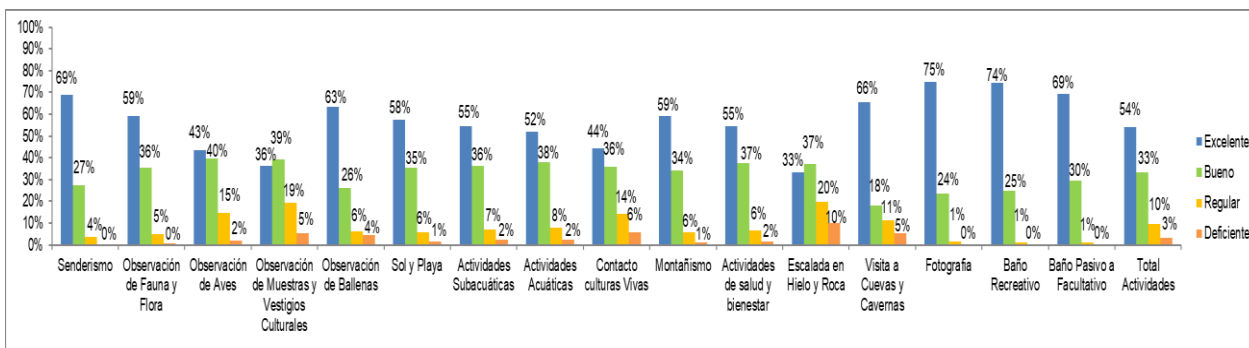


Figura 11: Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las áreas protegidas del SPNN

## Servicios Ecoturísticos



Los servicios ecoturísticos son calificados con un porcentaje de satisfacción del 89% por los visitantes encuestados; la guía, el aseo y el mantenimiento de las instalaciones, el centro de interpretación ambiental y el alojamiento 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.

La accesibilidad y/o servicio de transporte, el manejo y disposición de residuos sólidos, los baños, y los servicios públicos 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.

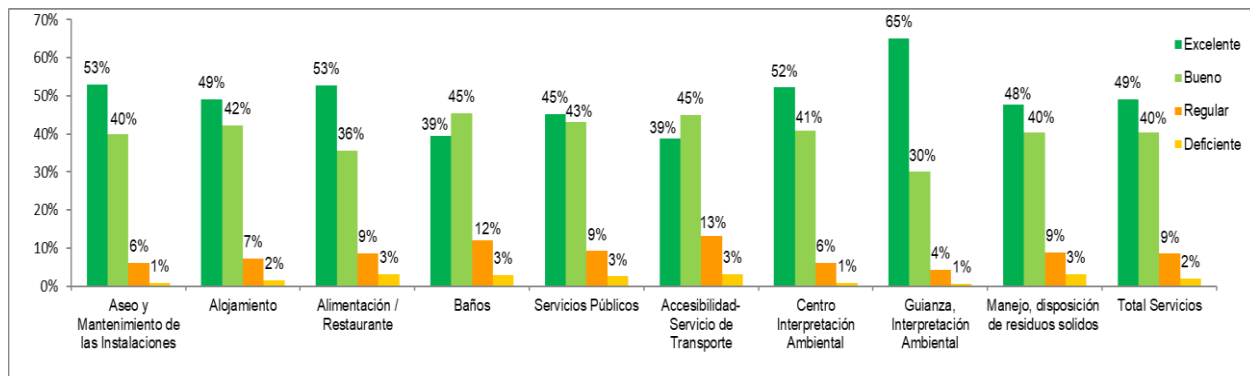


Figura 12: Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales - SPNN

#### 4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Durante el Año 2019, el nivel de satisfacción general de los visitantes en las 19 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN en las que se aplicaron encuestas, fue del 90% mientras que el 10% requiere de acciones para disminuir el porcentaje de insatisfacción.

Estos porcentajes son positivos y evidencian la buena labor y gestión que realizan las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales.



Figura 13: Nivel de Satisfacción de los visitantes. SPNN

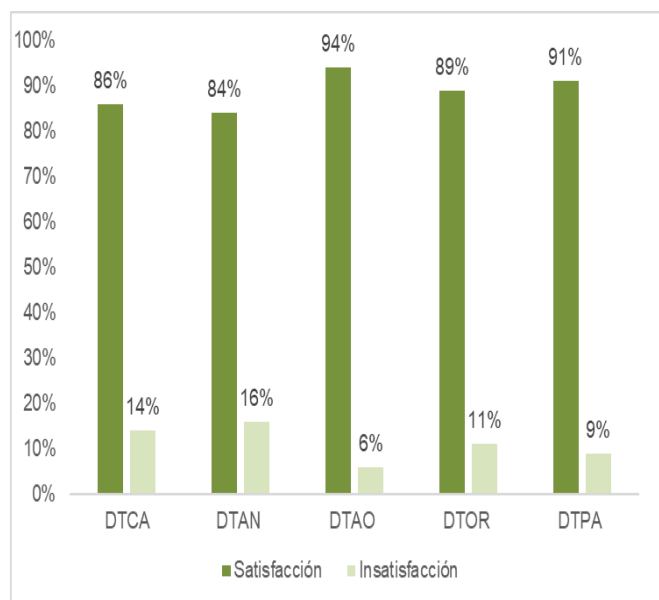


Figura 14: Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN

El mayor nivel de satisfacción fue el de la DTAO con el 94% y el de la DTPA con el 91%. La DTOR con el 89% y la DTCA 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 84% 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. En la DTOR por la señalización y estado de los senderos, así como la observación de aves en el PNN Chingaza.

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



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 Diciembre de 2019 se desarrollaron las siguientes acciones:

- Determinación del tamaño de muestra, hoja de ruta y cronograma de las encuestas de satisfacción.
- 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 2018.
- Publicación del enlace de la encuesta de satisfacción de visitantes en línea en la página web de la entidad.
- Actualización permanente de los contenidos de la página web de PNN, relacionados con las actividades y servicios ecoturísticos que se ofrecen en las áreas protegidas del SPNN.
- Validación y publicación de la encuesta de satisfacción de visitantes en la página de reservas en línea de PNN.
- Apoyo en la formulación, suscripción y seguimiento de trece (13) planes de mejoramiento derivados de los resultados de las encuestas de satisfacción de visitantes.
- Seguimiento al cumplimiento del tamaño de la muestra de cada una de las áreas protegidas con vocación ecoturística en las que se aplican encuestas de satisfacción de visitantes.
- Promoción a través de redes sociales de Parques Nacionales Naturales de la encuesta de satisfacción de visitantes en línea.
- Formulación de proyectos (Ficha MGA) que contribuyan a mejorar la accesibilidad a las áreas protegidas del PNN Tayrona y PNN Nevados.

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 2019:** 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



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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.

- **Encuentro de Turismo de Naturaleza:** La Subdirección de Sostenibilidad participó en el Encuentro de Turismo de Naturaleza realizado en el PNN Chingaza del 22 al 25 de agosto de 2019 cuyo propósito era compartir experiencias y realizar un diagnóstico de necesidades que contribuyan al mejoramiento de las actividades y servicios que se ofrecen en las áreas protegidas con vocación ecoturística.
- **Congreso Latinoamericano de Áreas Protegidas:** Participación en el III Congreso de Áreas Protegidas de Latinoamérica y el Caribe realizado en Lima - Peru del 14 al 17 de Octubre de 2019 en diferentes ponencias en las que se busco promover las áreas protegidas con vocacion ecoturística del SPNN.
- **Encuentro Nacional de Turismo Receptivo:** La Subdireccion participo del 1 Encuentro Nacional de Turismo Receptivo realizado en Cartagena el 14 de Noviembre de 2019, cuyo proposito fue promover el turismo de naturaleza.
- 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 y de las actividades de salud y bienestar con la “Vitamina N”.
- Campañas de promoción y divulgacion a través de diferentes medios de comunicación, Influenciadores, redes sociales. Esta campaña estuvo enfocada en promocionar las regiones y se hizo también promoción específica de las áreas protegidas que tienen programas de ecoturismo comunitario. Se aprovechó esta temporada alta para continuar con las publicaciones referentes al ‘Decálogo del Turista Responsable’.
- Campañas de promocion y divulgación del pago de reservas en linea, para facilitar el pago de los derechos de ingreso de los visitantes que quieren visitar las áreas protegidas con vocación ecoturística en la pagina web y en las redes sociales.
- Durante el año 2019 se usaron fuertemente las temáticas digitales **#VisitoMisParquesNaturales**, **#DelCieloALaTierra**, **#TuristaResponsable** y **#NaturalezaParaTodos** en redes sociales, lo que permitió un incremento en el uso de todas las redes sociales que utiliza PNN.



El ambiente  
es de todos

Minambiente



**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 ORINOQUIA – DTOR	
Área Protegida /Observación	Acciones Implementadas
<b>PNN Chingaza:</b> La accesibilidad y las actividades de observación de aves, observación de muestras y vestigios culturales así como el montañismo no satisfacen a los visitantes.	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.
<b>PNN Tuparro:</b> La señalización del parque y la observación de muestras y vestigios culturales no satisfacen a los visitantes	Instalación de señalización de acuerdo al presupuesto asignado y actualización del Plan de Ordenamiento Ecoturístico respecto a la observación de muestras y vestigios culturales.
<b>PNN Sierra de la Macarena:</b> Señalización, estado de los senderos y la observación de aves no satisface a los visitantes.	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.

DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES – DTAO	
Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas





### DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES – DTAO

<b>PNN Cueva de los Guacharos:</b> Insatisfacción por el estado de los senderos, señalización, los servicios públicos y el acceso al área protegida.	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.
--	---

### DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO – DTPA

Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
<b>PNN Utría:</b> La belleza paisajistica, el contacto con las culturas vivas y la guianza e interpretación ambiental no satisfacen a los visitantes.	Actualización del guión de la charla de inducción, ajustes a la pagina web en funcion de la oferta ecoturística del area y gestionar dos reuniones con los operadores ecoturísticos para establecer los roles de todos los actores de la operación ecoturística.
<b>PNN Gorgona:</b> Los visitantes califican la limpieza de las playas, la observación de aves y el contacto con culturas vivas como insatisfactoria.	Gestion de dos jornadas de limpieza de playas, ajuste de contenidos de la pagina 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 CARIBE - DTCA





**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

**DIRECCION TERRITORIAL CARIBE - DTCA**

<b>Área Protegida/Observación</b>	<b>Acciones Implementadas</b>
<b>PNN Corales del Rosario:</b> Información y recomendaciones previas, la charla de inducción, valores objeto de conservación, atención y orientación al visitante señalización, estado de los senderos, seguridad en la prestación del servicio ecoturístico. El senderismo, observación de fauna y flora, observación de aves, contacto con culturas vivas y los servicios de aseo en las instalaciones, alojamiento, baños, servicios públicos transporte, guianza y el manejo de residuos solidos no satisfacen a los visitantes.	Actualización de pagina web, flayer digitales, redes sociales; sensibilización a 15 guías y/o prestadores de servicios turísticos locales en temas relacionados con el AP y sobre la 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.
<b>SFF Flamencos:</b> La señalización, el estado de los senderos, las actividades de salud y bienestar, los baños, los servicios públicos y el manejo de residuos solidos no satisfacen a los visitantes.	Capacitaciones semestrales sobre el diligenciamiento adecuado de las encuesta; sensibilizar a las comunidades en los espacios de concertacion sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos y demás servicios ecoturísticos.
<b>VIPIS:</b> El servicio de alimentación y restaurante no satisface al visitante	Sensibilizar al personal que orienta el diligenciamiento de la encuesta para que guie al visitante respecto a las preguntas relacionadas con los servicios asociados al ecoturismo: alimentación, hospedaje, transporte y baños, marcando estos item con la opcion "NO APLICA" en la encuesta.
<b>PNN Tayrona:</b> Divulgacion 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, actividades subacuaticas, el servicio de aseo, el alojamiento el restaurante, los baños, los servicios públicos y el servicio de transporte no satisfacen a los visitantes.	Actualización de contenidos de la pagina 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 economicos para la compra e instalación de vallas; oficio a la concesion 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





**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

DIRECCION TERRITORIAL CARIBE - DTCA	
	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.
<b>PNN Macuira:</b> La señalización, los baños, los servicios públicos, el transporte y el manejo de residuos sólidos.	Instalación de vallas informativas en el sendero; sensibilizar cada trimestre al personal que orienta el diligenciamiento de la encuesta para que guie 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.

DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES – DTAN	
Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
<b>SFF Iguaque:</b> La insatisfacción esta en el estado de los senderos, la seguridad en la prestación del servicio de ecoturismo y la accesibilidad asi como en 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.
<b>PNN Cocuy:</b> Los visitantes no estan satisfechos con la actividad de observación de aves y con los servicios de baños y de accesibilidad al área protegida.	Recomendaciones en la charla de visitantes respecto a la observación de aves, pedagogia en el buen uso de los baños secos y mantenimiento de los senderos para evitar riesgo de accidentes que permitan un mejor transito de los visitantes.



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

### 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 que se puedan tener en las fechas definidas la tabulación y consolidación de encuestas de cada Área Protegida, así como los informes de encuestas de cada Dirección Territorial.
- Coordinar acciones conjuntamente entre los equipos de trabajo de las áreas y los prestadores de servicios comunitarios para la mejora de la satisfacción de los visitantes respecto a los aspectos generales, actividades y servicios ecoturísticos, de acuerdo con los informes de resultados de las encuestas de satisfacción.
- 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.



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



El ambiente  
es de todos

Minambiente



## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.





## 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 2018 a Diciembre de 2018. Parques Nacionales Naturales de Colombia. Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales. 29 p.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTCA. Informe Anual Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Diciembre de 2019.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAO. Informe Anual Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Diciembre de 2019.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAN. Informe Anual Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Diciembre de 2019.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTOR. Informe Anual Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Diciembre de 2019.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTPA. Informe Anual Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Diciembre de 2019.

