



**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 2021**

**Dr. PEDRO ORLANDO MOLANO PEREZ
Director General**

**Dr. LUIS ALBERTO BAUTISTA PEÑA
Subdirector de Sostenibilidad y Negocios Ambientales**

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

Bogotá, D.C., Enero de 2022





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	9
3.1 PERFIL DEL VISITANTE.....	11
3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA	14
3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS.....	15
3.4 ASPECTOS GENERALES.....	16
3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS.....	16
4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES.....	19
5. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR ESTA SUBDIRECCIÓN RESPECTO A INFORMACIÓN DEL ECOTURISMO.....	20
6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2021 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL – PMI.....	21
7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2022	24
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	25
BIBLIOGRAFÍA.....	26





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ANEXOS EXTERNOS AL DOCUMENTO

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

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

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

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

ANEXO 5. 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.....	13
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.....	15
Figura 9. Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales – SPNN.....	16
Figura 10. Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN	16
Figura 11. Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las Áreas Protegidas del SPNN.....	17
Figura 12. Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales – SPNN	18
Figura 13. Nivel de Satisfacción de los visitantes - SPNN.....	19
Figura 14. Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial - SPNN	19

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cumplimiento tamaño de la muestra año 2021.....	8
--	---





INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción de visitantes que fueron aplicadas en 14 áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero – Diciembre de 2021, 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 1619 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas durante el periodo Enero – Diciembre de 2021, en 14 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 año 2021 aplicadas en las áreas protegidas con vocación ecoturística que han sido reabiertas al visitante.

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

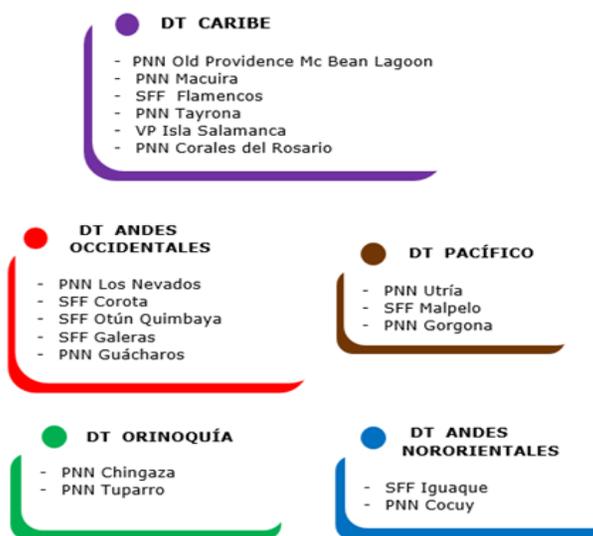


Figura 1. Mapa de Ubicación Geográfica de las Áreas Protegidas con vocación ecoturística del SPNN

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

- Vía Parques Isla Salamanca: Esta área protegida fue reabierta al ingreso de visitantes en el mes de diciembre, pero no alcanzo a aplicar encuestas de satisfacción de visitantes.
- SFF Colorados: Esta área protegida fue reabierta al ingreso de visitantes en el mes de diciembre, pero no alcanzo a aplicar encuestas de satisfacción de visitantes.
- SFF Corota: Esta área protegida aún no ha sido reabierta al ingreso de visitantes.
- PNN Tuparro: Esta área protegida aún no ha sido reabierta al ingreso de visitantes.
- SFF Iguaque: Esta área protegida aún no ha sido reabierta al ingreso de visitantes.
- PNN Old Providence: Esta área protegida aún no ha sido reabierta al ingreso de visitantes.
- 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.





2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se analizó el comportamiento de los visitantes de las áreas protegidas con vocación ecoturística, durante el periodo 2002-2020 así como el número de encuestas aplicadas por cada área protegida durante el año 2020. De esta manera se calcularon como estadísticas de tendencia el promedio de visitantes en cada área protegida y la mediana respectivamente.

Analizados los resultados se tomó la mediana del número de visitantes de los últimos diecinueve (19) 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.

Debido al cierre de las áreas protegidas con vocación ecoturística, el cual se dio mediante la Resolución 0137 de 16 de marzo de 2020, y a la reapertura gradual de las áreas protegidas el tamaño de la muestra de las encuestas de satisfacción se definió a partir de 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 2021), el Trimestre T2 (Abril a Junio de 2021), el Trimestre T3 (Julio a Septiembre de 2021) y el Trimestre T4 (Octubre a Diciembre de 2021)





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ÁREA PROTEGIDA DIRECCION TERRITORIAL	2021		2021		2021		2021		Q Encuestas Aplicadas (Ene - Dic /2021)	Muestra Año
	Enero-Marzo		Abril -Junio		Julio-Septiembre		Octubre-Diciembre			
	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%		
PNN Tayrona	20	26%	19	17%	0	0%	29	18%	68	68
PNN Corales	56	74%	58	53%	27	20%	10	6%	151	68
PNN Old Providence	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	68
VP Isla Salamanca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	66
PNN Macuira	0	0%	0	0%	90	68%	115	73%	205	61
SFF Flamencos	0	0%	33	30%	15	11%	4	3%	52	67
DT CARIBE	76	100%	110	100%	132	100%	158	100%	476	452
PNN Nevados	108	84%	42	37%	112	58%	54	44%	316	68
SFF Corota	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	68
SFF Otún Quimbaya	10	8%	26	23%	22	11%	17	14%	75	66
SFF Galeras	0	0%	0	0%	31	16%	28	23%	59	56
PNN Guácharos	10	8%	46	40%	29	15%	24	20%	109	62
DT ANDES OCCIDENTALES	128	100%	114	100%	194	100%	123	100%	559	320
SFF Iguaque	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0	67
PNN Cocuy	43	100%	27	100%	20	100%	0	0	90	68
DT ANDES NORORIENTALES	43	100%	27	100%	20	100%	0	0	90	135
PNN Chingaza	26	100%	56	93%	49	71%	9	17%	140	68
PNN Tuparro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	39
PNN Macarena	0	0%	4	0%	20	29%	45	83%	69	68
DT ORINOQUIA	26	100%	60	93%	69	100%	54	100%	209	175
PNN Utria	16	29%	18	26%	23	19%	13	34%	70	67
SFF Malpelo	32	57%	23	33%	26	21%	10	26%	91	62
PNN Gorgona	8	14%	29	41%	72	60%	15	39%	124	67
DT PACIFICO	56	100%	70	100%	121	100%	38	100%	285	196
TOTAL 19 AREAS PROTEGIDAS	329		381		536		373		1619	1278

Tabla 1: Cumplimiento tamaño de la muestra año 2021





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

De acuerdo con el análisis de la Tabla 1, se logró de manera general un 127% del cumplimiento de la muestra definida para el año 2021 y con relación al cumplimiento del tamaño de muestra por área protegida, de las 14 áreas protegidas con vocación ecoturística, trece (13) áreas protegidas dieron cumplimiento al tamaño de la muestra y el SFF Flamencos obtuvo un porcentaje de cumplimiento inferior del 78%, debido a la disminución de visitantes 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 (SC_FO_02 versión 8) y a través de la encuesta en línea.

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 las carpetas de Hipervinculado de cada una de las Direcciones Territoriales.

Los resultados se presentan de manera general para las 14 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN, teniendo en cuenta el perfil de visitante, la motivación e interés por el área protegida, los aspectos económicos, los aspectos generales y las actividades y servicios ecoturísticos, como se muestra a continuación. Sin embargo, es importante anotar que este informe se ha elaborado a partir del análisis de los resultados de las encuestas que se encuentran en las Carpetas con los Hipervinculado, en los cuales se detallan los análisis del periodo enero a diciembre 2021, 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.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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:



El ambiente
es de todos

Minambiente



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 2%. En donde predomina el género masculino con una representación del 50% y el género femenino con un 48%. La Dirección Territorial en la que predominó el género femenino es la DTAN y la DTPA con el 52% cada una, mientras que en la DTOR predomino el género masculino con un 55%.

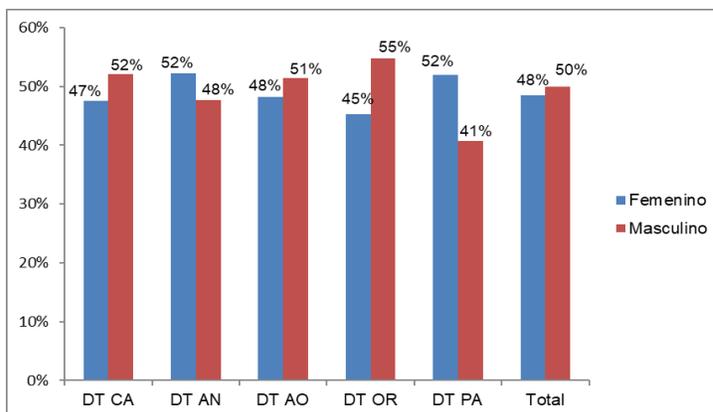


Figura 2: Género de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN

Edad

La edad predominante de los visitantes en las áreas protegidas estuvo en el rango de edad, comprendido entre los 18 a 35 años, con una representatividad del 62% de los visitantes encuestados, seguido del rango entre 36 y 50 años, con una representación del 27%.

El mayor porcentaje de visitantes mayores de 50 años se dio en la DTPA, con una representación del 15%, mientras que los visitantes de 18 a 25 años tuvieron una representación del 35% en la DTAO.

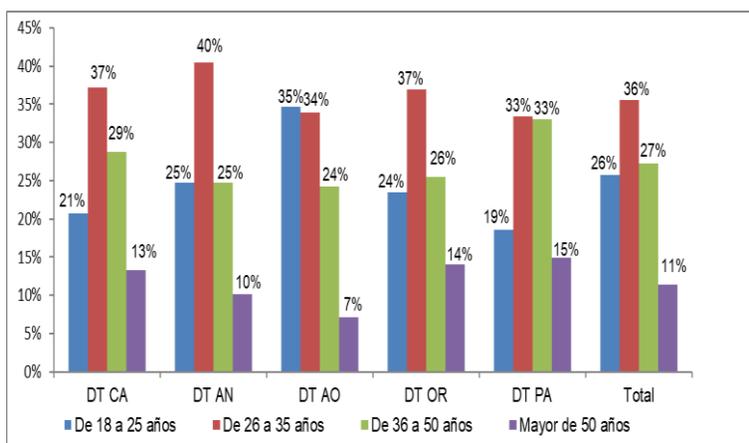


Figura 3: Edad de visitantes por Direcciones Territoriales en el SPNN



Ocupación Principal

La ocupación principal de los visitantes a nivel general es en gran mayoría la de empleados con un 48%, seguido de los independientes con el 25% respectivamente. De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, los empleados predominaron en la DTPA con el 54% y en la DTOR con una representación de 53%, mientras que los estudiantes predominaron en la DTCA con un 16%, y en la DTAN con un 16%, mientras que éstos se presentaron en menor proporción en la DTOR con un 9%. Los independientes tuvieron una mayor representación en la DTAN con un 34%. Los pensionados, se presentaron en mayor proporción en la DTAN representados con un 7%.

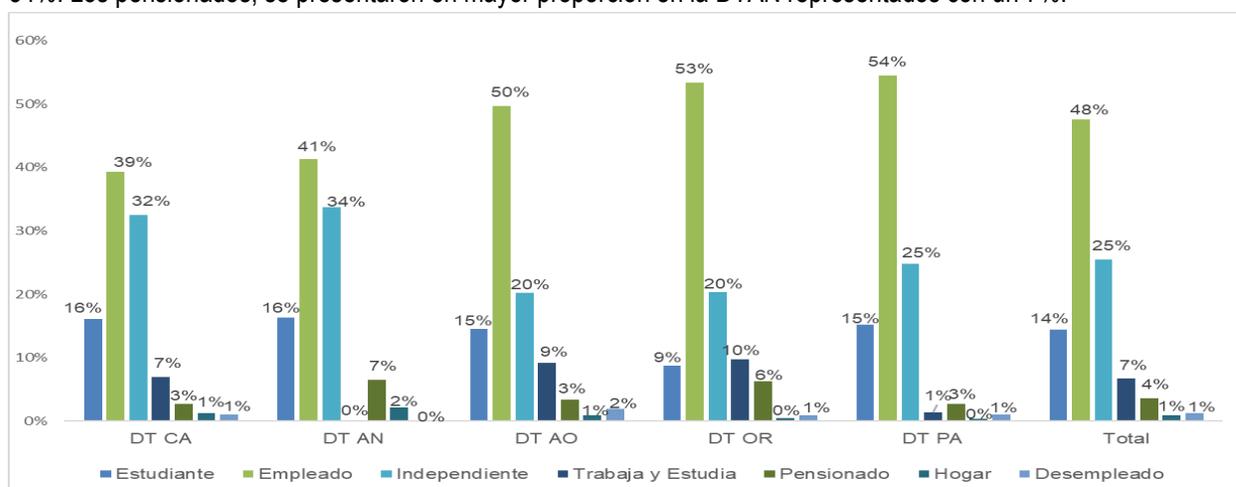


Figura 4: Ocupación Principal de los visitantes de las áreas protegidas del SPNN

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 44%, seguido del posgrado cuya representación es el 34%.

El nivel de formación asociado a técnico y tecnológico fue mayor para la DTOR con una representación del 17%; de igual manera los visitantes con nivel educativo correspondiente a secundaria se presentaron en mayor proporción en la DTAN con un 16%. El nivel universitario fue mayor para la DTAO con un 47%.

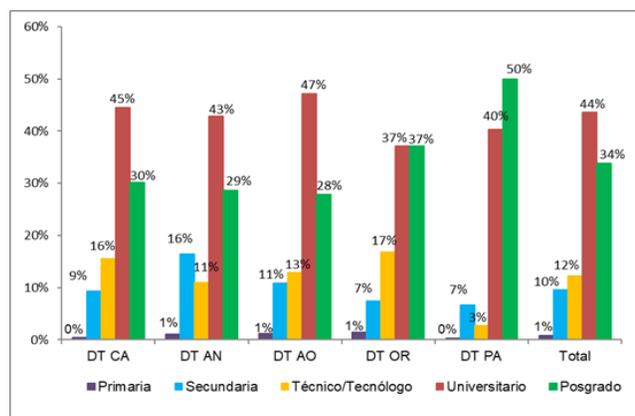


Figura 5 Nivel de Formación de los visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN



Procedencia de los visitantes

En promedio, el 89% 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 11% 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 DTAN con un 100% y la DTAO con un 94% mientras que la mayoría de los visitantes extranjeros estuvieron en la DTOR con un 22% respectivamente.

Esto se debe generalmente a que en la DTOR, las áreas protegidas como el PNN Chingaza y el PNN Sierra de Macarena, ofrecen actividades que motivan a los visitantes a los parques, 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, 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.

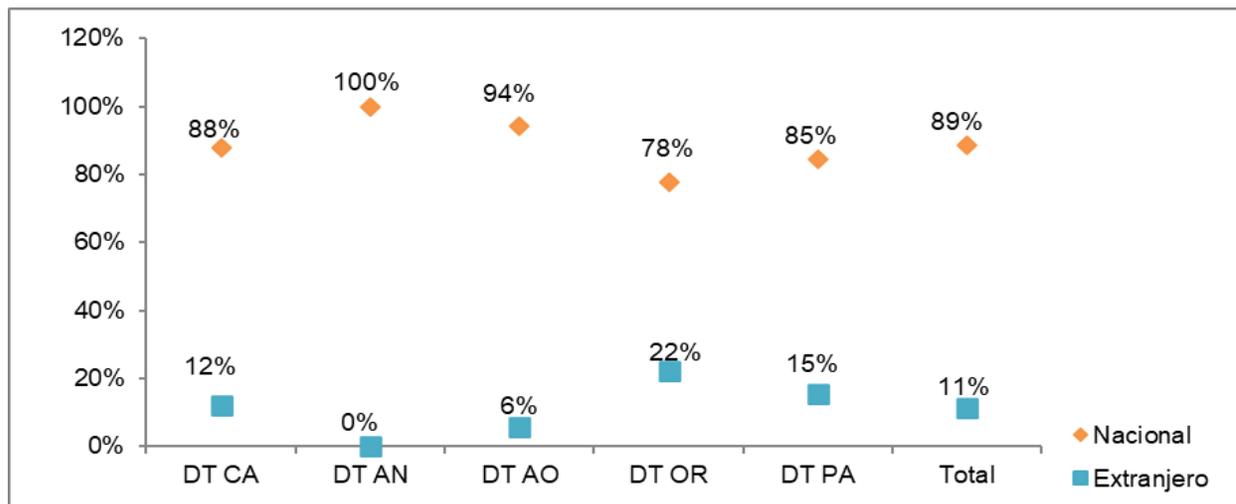


Figura 6: Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

¹ Según el análisis de encuestas de satisfacción de visitantes aplicadas durante el año 2021.

² Ídem

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 2% que se presenta en la DTCA con el fin de que los visitantes reconozcan las áreas protegidas a las que ingresan.

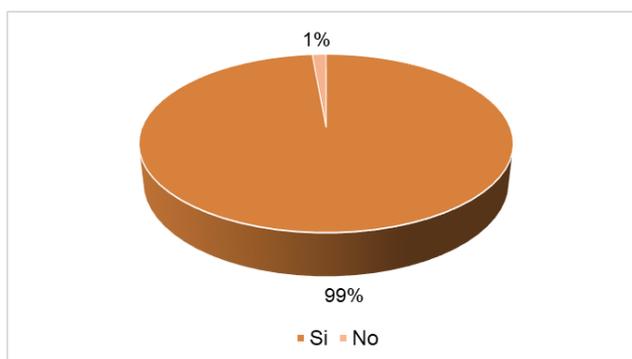


Figura 7. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN

El medio de divulgación que más utilizan los visitantes para conocer la oferta ecoturística en las áreas protegidas es el “voz a voz” es decir la comunicación con amigos y familiares, representado con el 41%, predominando en todas las Direcciones Territoriales, luego el internet y la página web con un 22% y 16% respectivamente y las agencias de viaje con el 13%.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Los medios masivos como la radio, la televisión, revistas, periódicos, entre otros, tuvieron un mayor porcentaje (10%) en la DTOR, principalmente causado por los resultados del PNN Chingaza y PNN Sierra de la Macarena y en la DTAO (9%) por los resultados del PNN Nevados, donde este tipo de medios divulgan más información sobre estas áreas protegidas.

Dentro de las motivaciones para visitar las áreas protegidas, se destaca el contacto con la naturaleza, cuya representación es del 42%, seguido del descanso con el 18%, la historia y cultura con el 13%, el deporte con un 9% y la salud con el 7%.

Respecto a la información y recomendaciones previas del área protegida, el 97% de los encuestados se sienten satisfechos con la información que tienen previo al ingreso a las áreas protegidas. Se presenta, sin embargo, un 4% de insatisfacción en la DTPA, 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.

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.

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 68% 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 DTCA 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 27% respectivamente.

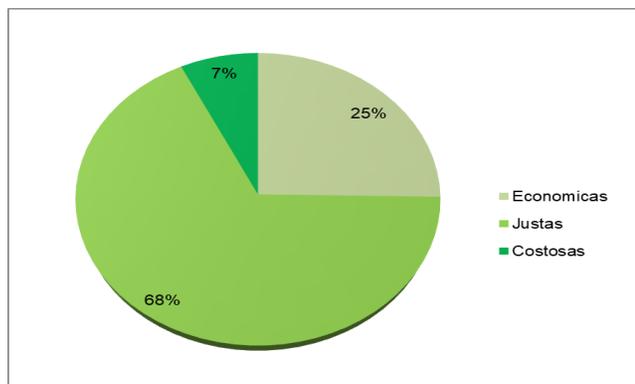


Figura 8: Percepción sobre las Tarifas de Ingreso a las Áreas Protegidas del SPNN





3.4 ASPECTOS GENERALES

Los aspectos generales fueron calificados por los encuestados con un 95% de satisfacción. Sobresale la belleza paisajística con un 99%, la atención y orientación al visitante con un 98%, información y recomendaciones previas con un 97%, la charla de inducción con un 97%, la seguridad en la prestación del servicio de ecoturismo con un 96% y la divulgación de los valores del área protegida con un 95%. 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 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 61%, le siguen los visitantes que permanecen entre 2 y 4 días, representados por el 27% y los visitantes cuya estadía es de 5 a 8 días con un 12%.

La DTPA, es la Dirección Territorial con mayor porcentaje de visitantes que permanecen entre 5 a 8 días, con un porcentaje del 53%, 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.

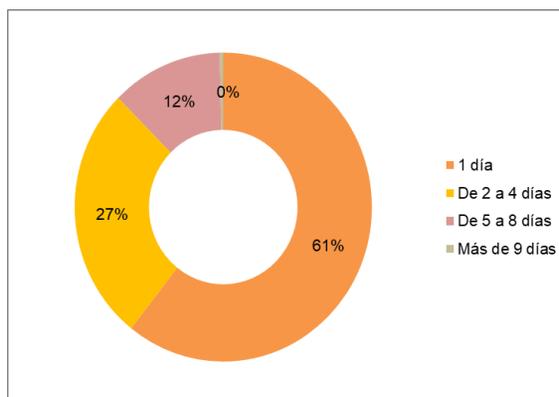


Figura 10: Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN



Actividades Ecoturísticas

De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción, las actividades ecoturísticas son calificadas con un porcentaje de satisfacción del 94%. Las actividades que en general, presentan mejor satisfacción por parte de los visitantes de acuerdo con la calificación satisfactoria son: montañismo 99%, senderismo 98%, observación de fauna y flora 98%, sol y playa 97%, actividades de salud y bienestar 96%, actividades acuáticas 96%, actividades subacuáticas 96%, observación de ballenas 94% visita a cuevas y cavernas 93% y observación de aves 91%; mientras que actividades como, escalada en hielo y roca, observación de muestras y vestigios culturales y contacto con culturas vivas tienen un nivel de insatisfacción que requiere de acciones para mejorar la percepción de los visitantes respecto de las actividades ecoturísticas ofrecidas en las áreas protegidas del SPNN.

Es importante mencionar que la escalada en hielo solo se está practicando en el PNN Nevados por lo que es importante orientar al visitante respecto al desarrollo de la actividad, así como definir acciones conjuntas con los operadores que contribuyan a disminuir la insatisfacción del visitante sobre esta actividad ecoturística, así como la promoción y divulgación a través de las diferentes redes sociales.

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), por lo que es importante que en la charla de inducción se le mencione al visitante que la observación de muestras no se da en todos los sectores de ahí la necesidad en la DTAO de orientar al visitante respecto a cuales áreas protegidas se encuentran muestras y vestigios y en caso de que no se esté realizando esta actividad explicarle al visitante en la inducción al visitante que no aplica para evitar confusiones en el diligenciamiento de la encuesta.

El contacto con culturas vivas, no satisface a los visitantes debido a que hay una equivocada expectativa de los visitantes de encontrar culturas ancestrales (indígenas y afrodescendientes), por lo que es importante que en la charla de inducción se le mencione al visitante que esta actividad solo se da en algunas áreas protegidas del Pacífico y en las demás áreas explicarle al visitante en la inducción al visitante que esta actividad no aplica.

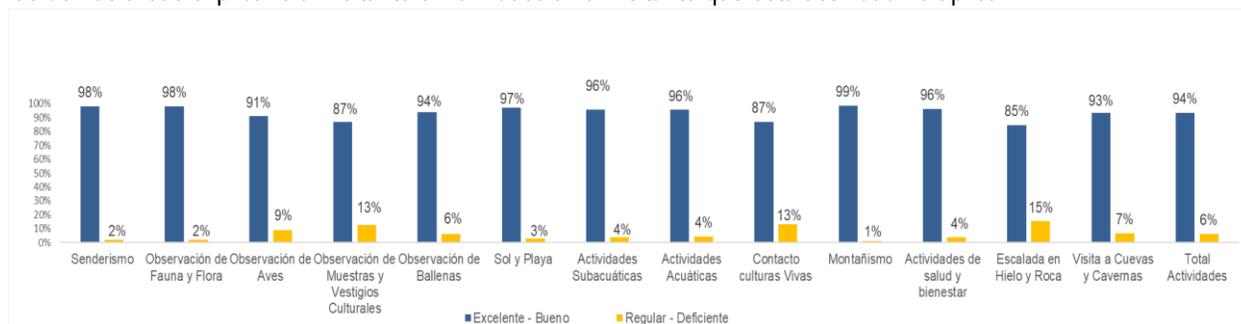


Figura 11: Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las áreas protegidas del SPNN





Servicios Ecoturísticos

Los servicios ecoturísticos son calificados con un porcentaje de satisfacción del 95% por los visitantes encuestados; las actividades con mayores niveles de satisfacción son: la guía con el 98%, el centro de interpretación ambiental con el 97%, el aseo y el mantenimiento de las instalaciones con el 96%, el restaurante con el 96% , el alojamiento con el 95% y los servicios públicos con el 95% 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, los baños y el manejo de los residuos sólidos aunque mejoraron el nivel de satisfacción no satisfacen plenamente al visitante 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; los baños tienen percepción negativa en su mayoría porque 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 con el manejo de los residuos sólidos, en muchas áreas protegidas, debido a su ubicación, no se cuenta con recolección continua de estos residuos y aun los visitantes no tienen la cultura de seleccionar los residuos adecuadamente en las canecas que se han dispuesto para tal propósito.

También es importante mencionar que en algunas áreas protegidas no se cuentan con operadores de servicios ecoturísticos, por lo que algunos servicios no se están prestando en áreas protegidas como el PNN Tayrona debido a la finalización del contrato con el concesionario y en el PNN Utria no se tiene contrato con operador comunitario, lo que se refleja en la encuesta de satisfacción de visitantes al revisar los porcentajes de insatisfacción en estos servicios.

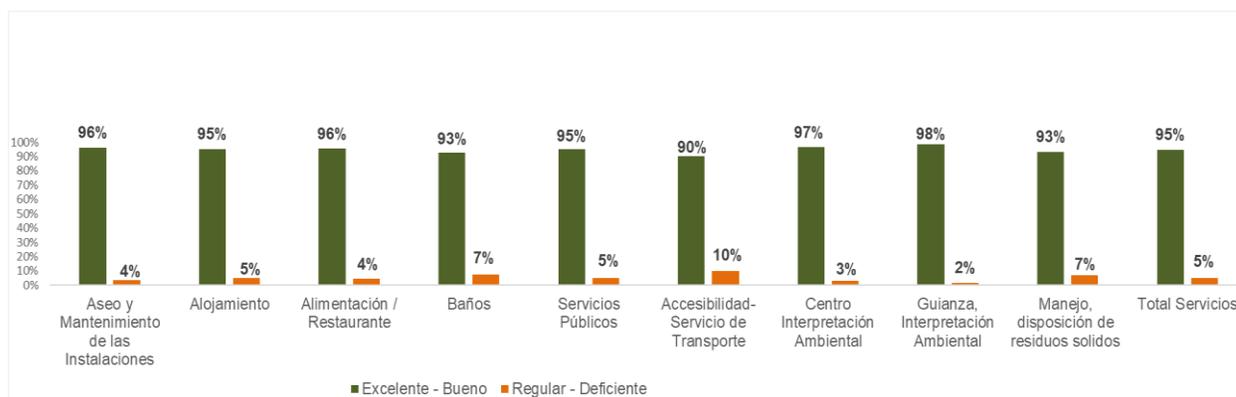


Figura 12: Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales – SPNN



4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES

Durante el año 2021, el nivel de satisfacción general de los visitantes en las 14 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN en las que se aplicaron encuestas, fue del 95% mientras que el 5% 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

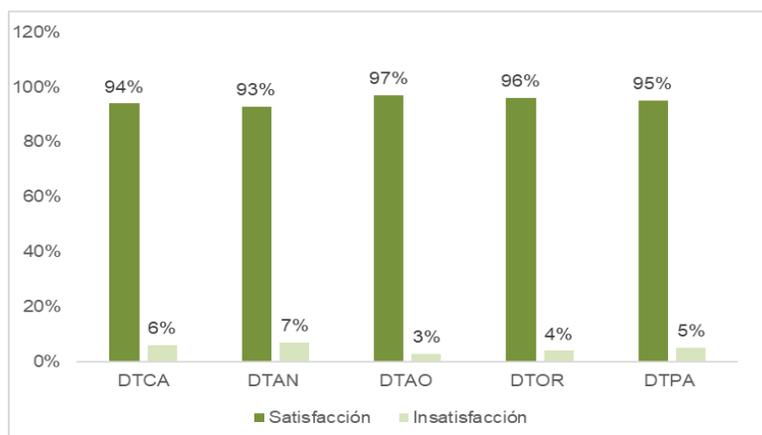


Figura 14: Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN

El mayor nivel de satisfacción fue el de la DTAO con el 97%, la DTOR con el 96% y la DTPA con el 95%. La DTCA con el 94% y la DTAN con un porcentaje de satisfacción del 93% debido a que algunas actividades y servicios ecoturísticos deben ser mejorados, en la medida que se cuente con operadores de servicios ecoturísticos que le puedan ofrecer al visitante una mejor experiencia de su visita a las áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN.



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 diciembre de 2021 se desarrollaron las siguientes acciones:

- Determinación del tamaño de muestra, hoja de ruta y cronograma de las encuestas de satisfacción.
- Promoción y divulgación 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 2020.
- 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.
- Revisión y envío de evidencias de los planes de mejoramiento ante el Grupo de Control Interno.
- Actualización del formato y procedimiento de las encuestas de satisfacción en el proceso de Atención al Usuario

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 que han sido reabiertas gradualmente y las actividades ecoturísticas que se pueden desarrollar.
- Vitrina Turística ANATO 2021: 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

- Feria BURO conto con la promoción y divulgación de las áreas protegidas ecoturísticas que han sido reabiertas al visitante.
- Entrevistas por diferentes medios de comunicación para la divulgación del ecoturismo en las áreas protegidas del SPNN.
- Participación en la Feria Internacional del Medio Ambiente FIMA en la que se dio apertura del PNN Sierra de la Macarena.
- 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 vocacion ecoturistica del SPNN.

6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2021 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 satisfaccion y en las motivaciones de los visitantes al ingresar a las áreas protegidas con vocacion ecoturistica, a traves de la gestion y articulacion de los diferentes niveles de Parques Nacionales Naturales con las 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, atención y orientación al visitante, señalizacion, estado de los senderos y seguridad en la prestación del servicio ecoturistico. Actividades como senderismo, observación de aves y contacto con culturas vivas. Servicios de aseo y mantenimiento instalaciones, baños, servicios públicos transporte, guianza y el manejo de residuos solidos no satisfacen a los visitantes.	Actualización de pagina 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; diseño de vallas y capacitación al personal encargado de la aplicación de encuestas con el fin de orientar al visitante sobre su diligenciamiento.





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

DIRECCION TERRITORIAL CARIBE - DTCA	
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.	Capacitaciones semestrales sobre el diligenciamiento adecuado de las encuestas; sensibilización a las comunidades en los espacios de concertación sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos y demás servicios ecoturísticos
PNN Macuira* : La señalización, actividades acuáticas y los servicios de baños, los servicios públicos, el transporte y el manejo de residuos sólidos.	Instalación de vallas informativas en el sendero; sensibilización en cada trimestre al personal que orienta el diligenciamiento de la encuesta y sensibilizaciones a la comunidad a través de charlas educativas orientadas al manejo adecuado de los residuos sólidos.

* Planes de mejoramiento prorrogados para el año 2021.

DIRECCION TERRITORIAL ORINOQUIA – DTOR	
Área Protegida /Observación	Acciones Implementadas
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.	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.
PNN Tuparro* : 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.
PNN Sierra de la Macarena* : 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.

* Planes de mejoramiento prorrogados para el año 2021.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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 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.	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.

* Plan de mejoramiento prorrogados para el año 2021.

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.





DIRECCION TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES – DTAO	
Área Protegida/Observación	Acciones Implementadas
PNN Cueva de los Guacharos: 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, mantenimiento preventivo de la vía de acceso con los operadores de ecoturismo comunitario.

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2022

- 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.
- 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.





8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se le debe dar una mayor promoción y divulgación a las encuestas de satisfacción de visitantes aplicadas 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.
- Es importante aplicar 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 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 así como 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.
- Teniendo en cuenta el proceso de reapertura de áreas protegidas con vocación ecoturística se deben realizar las gestiones necesarias para que se apliquen encuestas de satisfacción en las áreas que están siendo abiertas a los visitantes con el fin de conocer la percepción del visitante respecto a las actividades y servicios ecoturísticos ofrecidos que contribuyan a mejorar la experiencia al visitante.





PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

BIBLIOGRAFÍA

- PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA. 2020. 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 2020 a Diciembre de 2020. Parques Nacionales Naturales de Colombia. Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTCA. Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Visitantes que se aplicaron en las áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero de 2020 a Diciembre de 2021.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAO. Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Visitantes que se aplicaron en las áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero de 2020 a Diciembre de 2021.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAN. Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Visitantes que se aplicaron en las áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero de 2020 a Diciembre de 2021.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTOR. Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Visitantes que se aplicaron en las áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero de 2020 a Diciembre de 2021.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTPA. Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Visitantes que se aplicaron en las áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero de 2020 a Diciembre de 2021.
- PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA. 2021. Informe semestral de Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Visitantes que se aplicaron en las áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero de 2021 a Junio de 2021. Parques Nacionales Naturales de Colombia. Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

