



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

**ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON  
VOCACIÓN ECOTURÍSTICA DEL SISTEMA DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA ENERO – JUNIO  
DE 2022**

**Dr. LUIS OLMEDO MARTINEZ ZAMORA**  
Director General

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

**Elaboró:**  
**ENRIQUE HARLEY CANO MORENO**  
Contratista SSNA – PNN

**Bogotá, D.C septiembre de 2022.**



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE**

**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)



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

**ANEXO 1. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES – ENERO A JUNIO DE 2022-2022 DIRECCIÓN TERRITORIAL CARIBE, DTCA.**

**ANEXO 2. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES - ENERO A JUNIO DE 2022 DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES OCCIDENTALES, DTAO.**

**ANEXO 3. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES - ENERO A JUNIO DE 2022 DIRECCIÓN TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES, DTAN.**

**ANEXO 4. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES - ENERO A JUNIO DE 2022 DIRECCIÓN TERRITORIAL ORINOQUÍA, DTOR.**

**ANEXO 5. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES - ENERO A JUNIO DE 2022 DIRECCIÓN TERRITORIAL PACÍFICO, DTPA.**



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE**

**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>6</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.....	13
3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA.....	17
3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS .....	19
3.4 ASPECTOS GENERALES.....	20
3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS.....	21
<b>4.PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES .....</b>	<b>23</b>
<b>5.ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR LA SUBDIRECCIÓN RESPECTO LA INFORMACIÓN DEL ECOTURISMO.....</b>	<b>24</b>
<b>6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2022 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, A FORMULAR Y QUE SE ENCUENTRAN VIGENTES .....</b>	<b>25</b>
<b>7.OPORTUNIDADES DE MEJORA.....</b>	<b>25</b>
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>26</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>28</b>





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

INDICE DE FIGURAS .....	Pág.
Figura 1. Lista de las Áreas Protegidas con vocación ecoturística del SPNN .....	6
Figura 2: Género de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN .....	13
Figura 3: Edad de visitantes por Direcciones Territoriales en el SPNN .....	14
Figura 4: Ocupación principal de los visitantes de las Áreas Protegidas del SPNN .....	14
Figura 5: Nivel de formación de los visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN .....	15
Figura 6. Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN .....	16
Figura 7. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN .....	17
Figura 8 Medios de divulgación Áreas protegidas SPNN .....	18
Figura 9. Percepción sobre las Tarifas de Ingreso a las Áreas Protegidas del SPNN .....	20
Figura 10. Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales – SPNN .....	20
Figura 11. Calificación Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN .....	21
Figura 12. Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las Áreas Protegidas del SPNN .....	22
Figura 13. Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales – SPNN .....	23
Figura 14. Nivel de Satisfacción de los visitantes - SPNN .....	23
Figura 15. Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial - SPNN .....	24



MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE

**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)



## INTRODUCCIÓN.

El ecoturismo es definido para Parques Nacionales Naturales a través de la Resolución 0531 del 2013, como “una modalidad turística especializada y sostenible, enfocada a crear conciencia sobre el valor de las áreas del Sistema, a través de actividades de esparcimiento, tales como la contemplación, el deporte y la cultura, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos de conservación y a la generación de oportunidades sociales y económicas a las poblaciones locales y regionales.”

Para Parques Nacionales Naturales de Colombia el ecoturismo es una estrategia de conservación y gestión, que contribuye al manejo efectivo del sistema de áreas protegidas, a la generación de beneficios sociales para las comunidades locales y las regiones. Igualmente, como un aporte significativo para la generación de alternativas productivas sostenibles para las poblaciones localizadas en sus zonas de influencia, en la educación y sensibilización de todos los actores involucrados en la actividad, frente a la importancia de nuestro patrimonio natural y cultural, y el aporte de la sostenibilidad financiera para que PARQUES cumpla con su misión.

Es importante mencionar, que Parques Nacionales Naturales ha sido afectado por la situación de pandemia el marco de la actividad ecoturística en el año 2020, ya que se redujo en un 75% el ingreso de visitantes y que a su vez a lo largo de la vigencia 2021, y primer semestre de 2022 las áreas protegidas con vocación ecoturística, han vuelto a prestar el servicio de manera gradual al público contemplando todos los protocolos de seguridad y evaluando la pertinencia de cada área específica; con el fin de mejorar el volumen de ingreso a las áreas protegidas y con ello incentivar la conservación de los valores naturales y culturales, en beneficio de la cadena de valor del turismo en las regiones.

En ese orden de ideas, el presente documento contiene el análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción de visitantes que fueron aplicadas en 18 áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero – Junio de 2022; 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 servicio de ecoturismo en Parques Nacionales Naturales e invita 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.





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

### 1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Este documento corresponde al análisis de **1774** encuestas de satisfacción que fueron aplicadas durante el periodo Enero – junio de 2022, en **18** áreas protegidas con vocación ecoturística bajo la jurisdicción de cinco 5 Direcciones Territoriales. De esta forma se busca evaluar el nivel de satisfacción de los visitantes que ingresaron durante este semestre a las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, así como identificar debilidades que puedan generar observaciones y acciones que contribuyan a la mejora continua respecto a la calidad de los aspectos generales, actividades y servicios ecoturísticos que se ofrecen en las áreas protegidas con vocación ecoturística.

Mediante la Resolución 0137 de 16 de marzo de 2020, Parques Nacionales Naturales, ordenó el cierre temporal y 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. La medida fue tomada en virtud del estado de emergencia sanitaria causado por el Coronavirus COVID-19 en el país que buscaba garantizar la seguridad y salubridad de quienes habitan y trabajan en estos espacios naturales, por lo que para el presente análisis se tendrán en cuenta las encuestas aplicadas durante el primer semestre del año 2022, aplicadas en las áreas protegidas con vocación ecoturística que han sido reabiertas de manera gradual al visitantes, entre el año 2021 y el primer semestre del 2022.

A continuación, se describen las diferentes áreas protegidas y direcciones territoriales que se tuvieron en cuenta para la elaboración de este informe.

Dirección territorial Caribe	Dirección Territorial Andes Occidentales	Dirección Territorial Pacifico	Dirección Territorial Orinoquia.	Dirección Territorial Andes Nororientales
PNN Old Providence MC Bean Lagon	PNN Los Nevados.	PNN Utría	PNN Chingaza.	PNN Cocuy.
PNN Macuira.	SFF la Corota	SFF Malpelo	-PNN Tuparro.	SFF Iguaque.
SSF Flamencos.	-SFF Otún Quimbaya	PNN Gorgona	PNN La Macarena.	
PNN Tayrona.	SFF Galeras.			
Vp Isla Salamanca	PNN Los Guacharos.			
PNN Corales del Rosario.				
PNN Colorados				

Figura 1. Lista de las Áreas Protegidas con vocación ecoturística del SPNN



MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE

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



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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

- 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 la Corota: Esta área protegida aún no ha sido reabierta al ingreso de visitantes

## 2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

Se analizó el <sup>1</sup>comportamiento de los visitantes de las áreas protegidas con vocación ecoturística, durante el periodo 2002-2021 así como el número de encuestas aplicadas por cada área protegida durante el año 2021. 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 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 95% y un margen de error del 5%, 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 2022). En el Trimestre T2 (Abril a Junio de 2022).

---

<sup>1</sup> Informe de encuestas de satisfacción año 2021.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE

**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)



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

ÁREA PROTEGIDA DT TERRITORIAL	2022		2022		Q Encuestas Aplicadas (Ene - Jun/2022)	Muestra Año	% Cumplimiento
	Enero-Marzo		Abril -Junio				
	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%			
PNN Tayrona	10	4%	124	28%	134	384	35%
PNN Corales	20	9%	95	21%	115	384	30%
PNN Old Providence	0	0%	0	0%	0	370	0%
VP Isla Salamanca	28	12%	0	0%	28	305	9%
PNN Macuira	151	65%	67	15%	218	233	94%
SFF Flamencos	14	6%	50	11%	64	359	18%
SFF Colorados	8	3%	111	25%	119	223	53%
DT CARIBE	231	100%	447	100%	678	2258	30%
PNN Nevados	53	33%	113	48%	166	382	43%
SFF Corota	0	0%	0	0%	0	379	0%
SFF Otún Quimbaya	18	11%	26	11%	44	339	13%
SFF Galeras	19	12%	16	0%	35	176	20%
PNN Guácharos	70	44%	78	33%	148	217	68%
DT ANDES OCCIDENTALES	160	100%	233	100%	242	1493	16%
SFF Iguaque	0	0%	0	0%	0	360	0%
PNN Cocuy	82	100%	110	100%	192	366	52%
DT ANDES NORORIENTALES	82	100%	110	100%	192	726	26%
PNN Chingaza	183	100%	207	93%	390	370	105%
PNN Tuparro	0	0%	13	0%	13	112	12%
PNN Macarena	0	0%	22	0%	22	373	6%
DT ORINOQUIA	183	100%		93%	425	855	50%



MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE

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





**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

ÁREA PROTEGIDA DT TERRITORIAL	2022		2022		Q Encuestas Aplicadas (Ene - Jun/2022)	Muestra Año	% Cumplimiento
	Enero-Marzo		Abril -Junio				
	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%			
PNN Utría	35	33%	99	26%	134	332	40%
SFF Malpelo	28	50%	7	33%	35	210	17%
PNN Gorgona	26	17%	42	41%	68	352	19%
DT PACIFICO	48	100%	70	100%	237	894	27%
<b>TOTAL 20 AREAS PROTEGIDAS</b>	704		860		1774	6226	28%

Tabla 1: Cumplimiento tamaño de la muestra año 2022

De acuerdo con el análisis de la Tabla 1, se logró de manera general un 28% del cumplimiento de la muestra definida para el año 2022, se puede apreciar que de los 18 parques encuestados con vocación ecoturística, 8 se encuentran por debajo del rango del 20% al 30% , 3 se encuentra en el rango del 30% al 40% , 3 se encuentra entre 40% y el 60%, 2 se encuentran entre el 60% y 100% y 1 se encuentra arriba del 100%.

Se aclara que en el primer semestre las áreas protegidas deberían llevar un 50% de cumplimiento de la muestra, pero dentro de los inconvenientes presentados, uno de los más relevantes es la falta de personal con que cuentan las áreas, ya que en ocasiones no se cumple con la cantidad mínima de estos para atender a los visitantes, teniendo en cuenta que las preguntas relacionadas en las encuestas toman tiempo para ser respondidas y no se alcanzan a cubrir todas en su totalidad.

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:



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE**

**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)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- PNN Chingaza: 105%
- PNN Macuira: 94%
- PNN Guácharos: 68%
- SFF Colorados: 53%
- PNN Cocuy: 52%
- PNN Nevados: 43%
- PNN Utría: 40%
- PNN Tayrona: 35%-
- PNN Corales: 30%
- SFF Colorados 25%
- SFF Galeras: 20%
- PNN Gorgona: 19%
- SFF Flamencos: 18%
- SFF Malpelo: 17%
- PNN Tuparro: 12%
- SFF Otún Quimbaya: 13%
- VP Isla Salamanca: 9%.
- PNN Macarena: 6%

Con relación al cumplimiento del tamaño de muestra para la vigencia 2022, durante el primer semestre del año se aplicaron encuestas de satisfacción de visitantes en 18 áreas protegidas con vocación ecoturística, de las cuales cinco (5) áreas protegidas dieron cumplimiento al tamaño de la muestra y las demás áreas protegidas tuvieron un porcentaje de cumplimiento inferior, debido a la disminución de visitantes y a las condiciones de emergencia social y económica en que se encuentra el país a causa del COVID – 19, y a la reactivación paulatina de los mismos, se debe considerar que de igual manera; algunos estos de estos parques estuvieron o continúan cerrados en el primer trimestre.

### 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.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE

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)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

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, es de aclarar, que debido a un problema de consolidación de datos, se debieron tomar e incluir los datos manualmente lo que generó demoras en la construcción y análisis del mismo.

Los resultados se presentan de manera general para las 18 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 de la información recopilada en los archivos de tabulación y consolidación de encuestas de satisfacción que diligenciaron las áreas protegidas con vocación ecoturística en los cuales se detallan los análisis del semestre Enero – Junio 2022, en cada una de las Direcciones Territoriales<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Informe encuestas de satisfacción de enero a junio de 2022.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE

**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)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

### 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 de comunicación 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 cautive 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 analizar y evaluar los valores por el ingreso que se están cobrando actualmente.

### 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 vez propender a la 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<sup>3</sup>.

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:

---

<sup>3</sup> Informe encuestas de satisfacción enero a junio de 2022





### 3.1 PERFIL DEL VISITANTE.

#### Genero.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la diferencia promedio entre los visitantes del género femenino y masculino es del 4%. En donde predomina el género femenino con una representación del 52% y el género masculino con un 48%. La Dirección Territorial en la que predominó el género masculino es la DTAN con el 57%, mientras que en la DTOR predominó el género femenino con un 59%.

De igual manera, la Dirección Territorial que tuvo menor participación en el género masculino fue en la DTOR con el 41%, y por parte del género Femenino fueron las direcciones territoriales DTAN con el 43% y la DTPA con el 40% respectivamente.

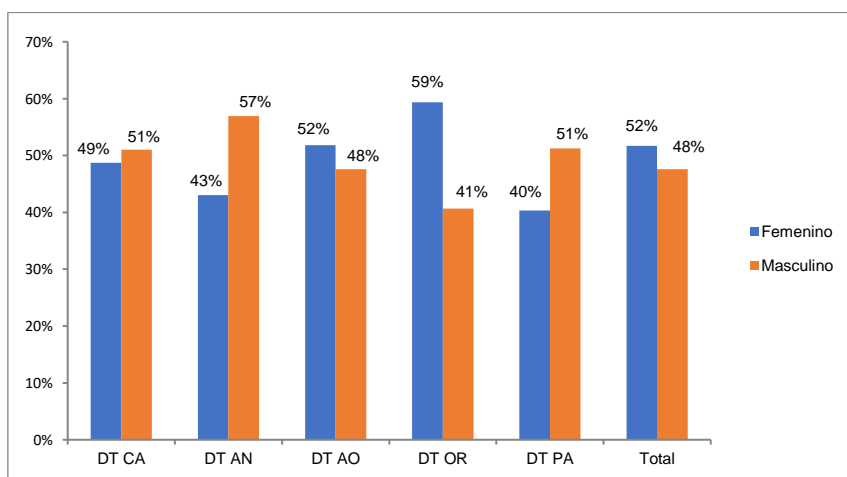


Figura 2: Género de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN

#### 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 63% 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 26%, mientras que los visitantes de 18 a 25 años tuvieron una representación del 28% en la DTCA de igual manera; se observó que predominó en todas las Direcciones Territoriales la edad de ingreso de 26 a 35 años con una representación del 39%.

Para la participación de los mayores de 50 años que tuvo una representación general del 10%, los integrantes de los equipos de Parques Nacionales de Colombia deberíamos realizar una estrategia con el fin de capturar más población de este rango, ya que se tiene gran posibilidad de ingresos teniendo en cuenta que en la mayoría de ocasiones se realizan viajes conjuntos con estos rangos de edad y su interés general es el descanso y la relajación.



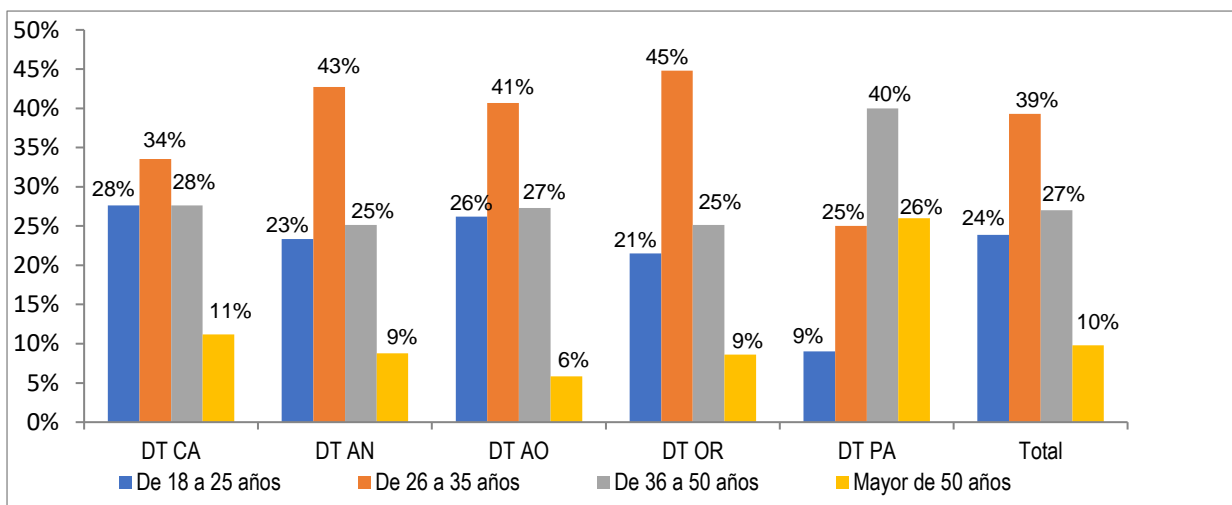


Figura 3: Edad de visitantes por Direcciones Territoriales en el SPNN

### Ocupación Principal

La ocupación principal de los visitantes a nivel general es en gran mayoría la de empleados con un 50%, seguido de los independientes con el 26% respectivamente. De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, los empleados predominaron en la DTOR con el 60% y en la DTAO con una representación de 57%, mientras que los estudiantes predominaron en la DTCA y en la DTAN con un 16%, de igual manera éstos se presentaron en menor proporción en la DTPA con un 6%. Los trabajadores independientes tuvieron una mayor representación en la DTAN con un 36%. Los pensionados, se presentaron en mayor proporción en la DTAN representados con un 9%.

Como se puede observar, el nivel general de visitantes independientes fue del 26%, seguido del 12% estudiantes; se sugiere que dentro de este rango se pudiera realizar de igual manera una estrategia, con el fin de poder brindar mayor cubrimiento a este tipo de población.

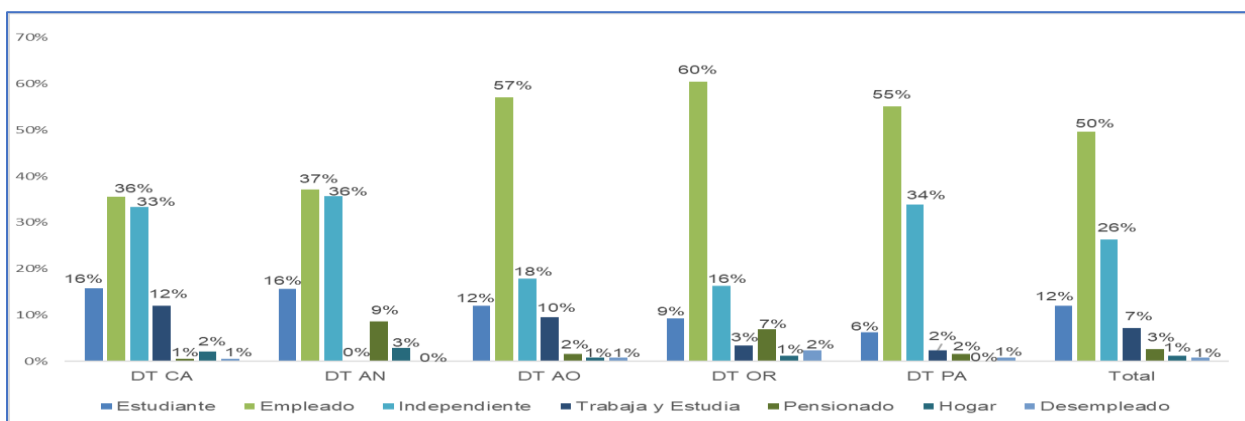


Figura 4: Ocupación Principal de los visitantes de las áreas protegidas del SPNN



### 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 45%, seguido del posgrado cuya representación es el 30%.

También podemos observar que los visitantes con nivel de formación primaria representan un 1% del total de visitantes; se debe hacer salvedad que es necesario trabajar en una estrategia de ecoturismo en hogares y colegios, por parte de parques nacionales naturales ya que los niños y jóvenes, no están teniendo la oportunidad de visitar los parques, ya sea por índole familiar o en sus respectivos colegios no tienen conocimiento del ecoturismo que se brinda en la entidad.

El nivel de formación asociado a técnico y tecnológico fue mayor para la DTCA con una representación del 20%; de igual manera, los visitantes con nivel educativo correspondiente a secundaria se presentaron en mayor proporción en la DTAO con un 18% y el nivel universitario fue mayor para la DTCA con un 47%.

Para el nivel primario y secundario específicamente que tuvieron el más bajo porcentaje general; 1% corresponde a primaria y el 10% para secundaria, se debe aprovechar que se tienen tarifas especiales por ser estudiantes y teniendo en cuenta que esta población en ocasiones no cuentan con la capacidad monetaria, se podría incentivar a este tipo de visitantes; ya que lo que nos muestra es que el factor económico es uno de los obstáculos para que esta población visite las áreas protegidas y de esta manera compensar la ausencia de los mismos durante al año.

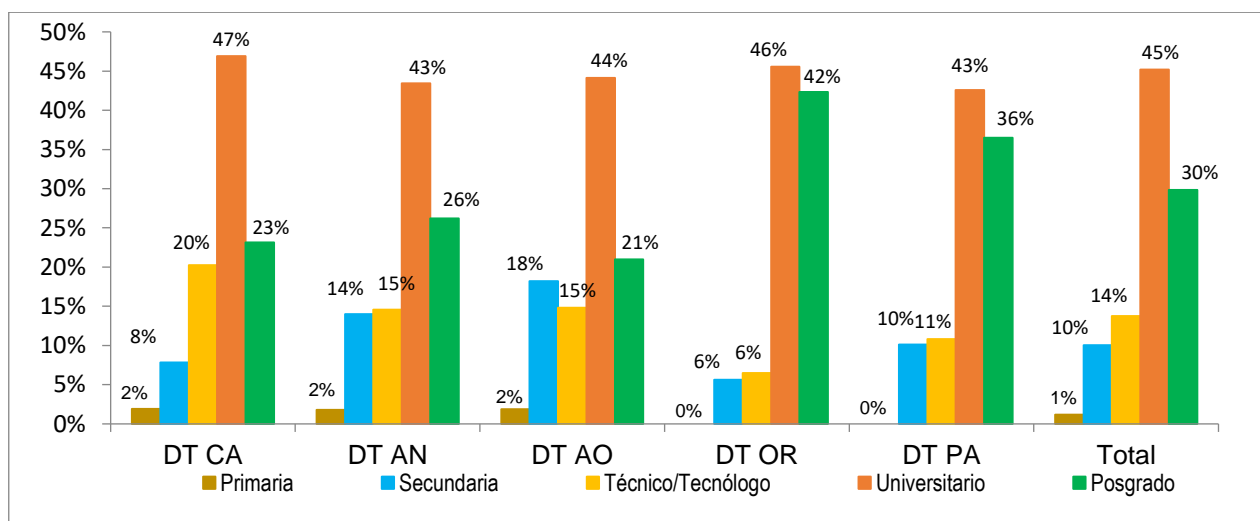


Figura 5 Nivel de Formación de los visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN





### 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.<sup>1</sup>

El 11% 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 DTAO con el 95% y la DTAN 91%, la DTOR con el 89%, la DTCA con el 87%, y DTPA con el 83% mientras que la mayoría de los visitantes extranjeros estuvieron en la DTPA con un 17% respectivamente.

El porcentaje del 83% de visitantes en la DTPA, se encuentra concentrado en las áreas protegidas como el PNN Utría y el SFF Malpelo, ofrecen actividades acuáticas y subacuáticas, que motivan a los visitantes extranjeros a disfrutar de estas actividades, debido a la reactivación y a la retoma de 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.<sup>4</sup>

De igual manera, es importante resaltar que la DTCA con el 87% y DTOR con el 89% de visitantes nacionales, se encuentra dentro de un buen promedio ya que, a pesar de la reactivación paulatina, ha decrecido para la DTCA en un 13% y para la DTOR ha aumentado en un 4% respecto al mismo periodo enero-junio de 2021.

Frente a los visitantes extranjeros que en promedio fue del 10% en las áreas protegidas, se podría realizar diferentes tipos de campaña dirigidos específicamente a esta población ya que por desconocimiento o por la reactivación, no se han enterado que las áreas protegidas ya se reactivaron las áreas protegidas con vocación ecoturística.

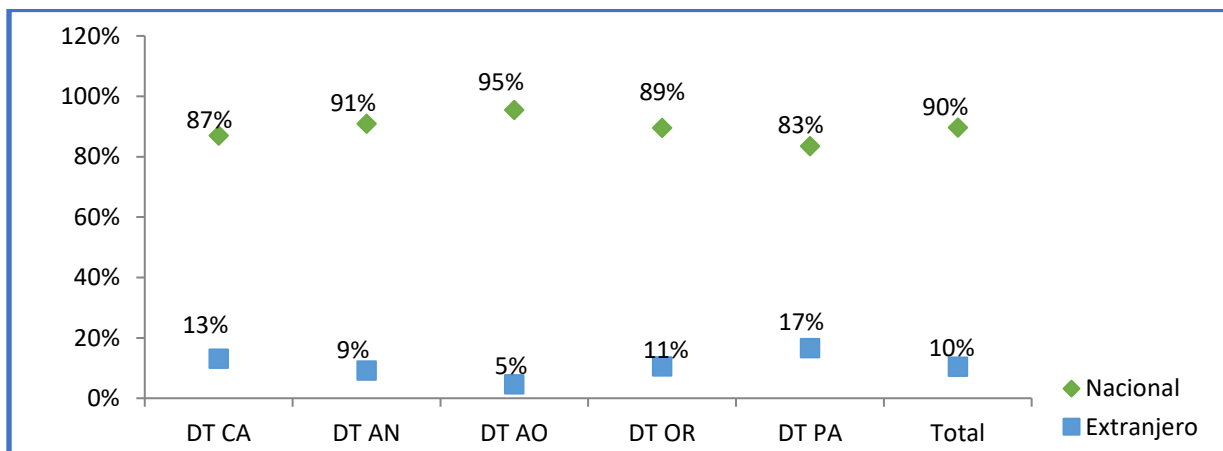


Figura 6 Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

<sup>4</sup> Informe de encuestas de satisfacción enero-junio de 2022





### 3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA

#### Conocimiento de las Áreas Protegidas.

El 99% de los visitantes encuestados reconoce y sabe que visitó o se encuentra en un área protegida, esto se debe que en la página de Parques Nacionales Naturales y los diferentes medios con que cuenta la entidad, se ha promocionado de manera adecuada los servicios prestados por las áreas protegidas con vocación ecoturística.

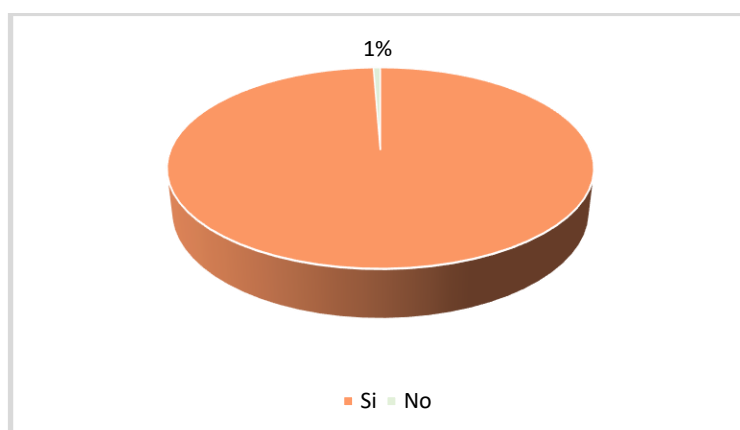


Figura 7. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN

#### Medio de Divulgación.

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 42%, predominando en todas las Direcciones Territoriales, luego el internet y la página web con un 21% y 16% respectivamente y las agencias de viaje con el 14%.

De igual manera, se puede apreciar que las direcciones donde ha funcionado mejor el voz a voz “amigos y familiares” es DTAN con el 62% y la DTAO con el 44% de participación; para la DTCA con el 41%; DTOR con el 35% y la DTPA 40%, se podría hacer más énfasis en la comunicación y complementar con la página web y e internet, que al realizar el análisis de las encuestas ha mostrado ser muy útil y la gran mayoría de personas cuentan con un computador o celular con datos o internet



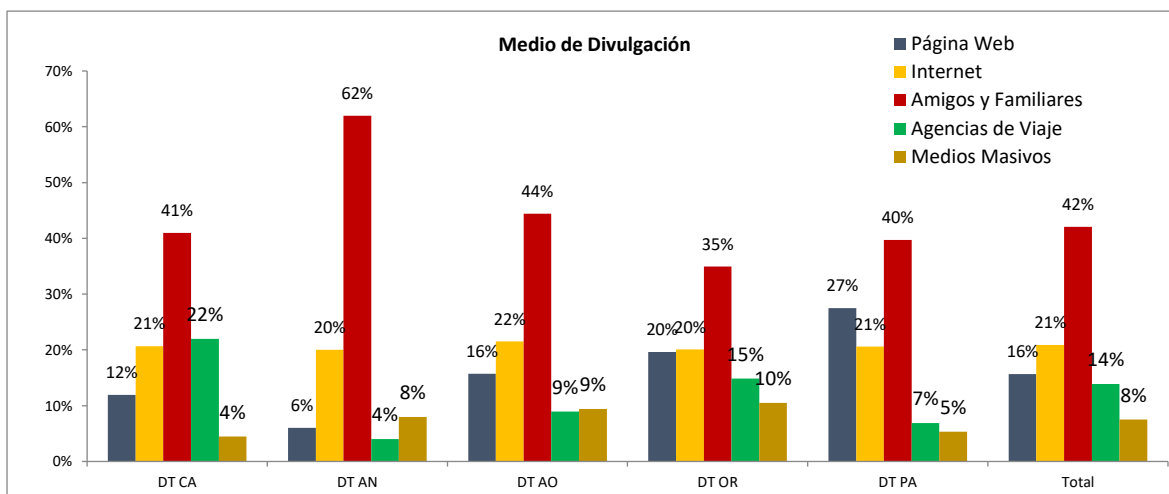


Figura 8 Medios de divulgación Protegidas del SPNN

La motivación a nivel general para visitar las áreas protegidas, tiene una participación del 42% y hace referencia el contacto con la naturaleza, seguido del descanso con el 15%, la historia y cultura con el 14%, el deporte y la salud con el 8%.

Respecto a la información y recomendaciones previas del área protegida de 734 encuestas aplicadas a la DTCA, 374 visitantes respondieron que la información recibida fue excelente, esto representa un 51%; el 44% respondieron que la información recibida fue buena, el 4% respondieron que fue regular y tan solo el 1% que fue deficiente.

Para DTAN de 332 encuestas aplicadas 223 visitantes respondieron que la información recibida fue excelente, lo anterior representa un 67% de satisfacción, el 29% que fue buena, el 4% que fue regular y el 0% que fue deficiente.

Para DTAO de 380 encuestas aplicadas 307 visitantes respondieron que fue excelente la información recibida, representando 81%; el 16% que fue buena, el 1% que fue regular y el 2% que fue deficiente.

Para la DTOR de 602 encuestas aplicadas, 462 visitantes respondieron que fue excelente la información recibida, representando 77% de satisfacción, el 21% que fue buena, el 2% que fue regular y 0% que fue deficiente.

Y por último, para la DTPA de 191 encuestas aplicadas 120 visitantes respondieron que fue excelente la información recibida, lo anterior representa 63% de satisfacción, un 36% que fue buena, un 1% que fue regular y 0% que fue deficiente.

En lo relacionado con la charla de inducción al visitante el análisis y resultado de las encuestas es la siguiente:



## **PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA**

Para la DTOR de 607 encuestas aplicadas, 456 visitantes respondieron que la charla de inducción al visitante fue excelente, lo anterior representa 75% de satisfacción, el 23% que fue buena, el 2% que fue regular, y el 0% que fue deficiente.

Para la DTPA de 195 encuestas aplicadas, 124 visitantes respondieron que la charla de inducción al visitante fue excelente, lo anterior representa 64% de satisfacción, el 36% que fue buena, el 1% que fue regular, y el 0% que fue deficiente.

Es de aclarar, que el anterior análisis se resalta primordialmente las encuestas realizadas con el ítem excelencia y se toman sus respectivos valores, para el análisis y su participación porcentual (buena, regular y deficiente) se tomaron sus valores correspondientes de las encuestas aplicadas.

A nivel general y sumando los ítems excelente y bueno el nivel de satisfacción en todos los territoriales para aspectos generales se tiene una satisfacción del 95%, se debe trabajar en el 5% restante que representa los ítems regular y bueno.

Para la DTCA de 635 encuestas aplicadas, 405 visitantes respondieron que la charla de inducción al visitante fue excelente, lo anterior representa 64% de satisfacción, el 31% que fue buena, el 3% que fue regular, y el 2% que fue deficiente.

Para la DTAN de 328 encuestas aplicadas, 198 visitantes respondieron que la charla de inducción al visitante fue excelente, lo anterior representa 60% de satisfacción, el 34% que fue buena, el 5% que fue regular, y el 1% que fue deficiente.

Para la DTAO de 372 encuestas aplicadas, 296 visitantes respondieron que la charla de inducción al visitante fue excelente, lo anterior representa 80% de satisfacción, el 20% que fue buena, el 0% que fue regular, y el 0% que fue deficiente.

### **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 75% de los visitantes consideran que las tarifas son justas de acuerdo con las actividades realizadas y los servicios a los que acceden, el 19% consideran que las tarifas son económicas y un 7% que las tarifas son costosas se evidenció, que en general las áreas protegidas ofrecen precios acordes con la capacidad de pago del visitante.





**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

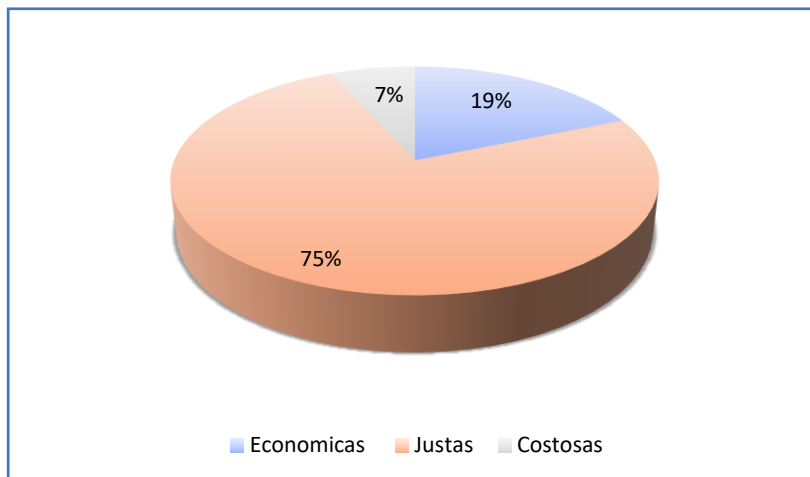


Figura 9 Percepción de las tarifas de ingreso SPNN

**3.4 ASPECTOS GENERALES.**

Los aspectos generales fueron calificados por los encuestados con un 95% de satisfacción. Sobresale la belleza paisajística con un 99%, atención y orientación al visitante con 98%, información y recomendaciones con previas con 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%. Para la señalización del parque y el estado de los senderos se encuentran en el 89%, se debe hacer énfasis que, en las direcciones territoriales en lo relacionado con el estado de los senderos y la señalización del parque, se debe buscar la mejora continua y a la satisfacción del visitante.

Se muestra a continuación el comportamiento de los aspectos generales con los cuales las direcciones territoriales y las Áreas protegidas con vocación ecoturística, pueden continuar a la mejora continua en la prestación de servicios ecoturísticos y adicionalmente tener un panorama más claro en el momento de presentarse una desviación en la prestación del servicio.

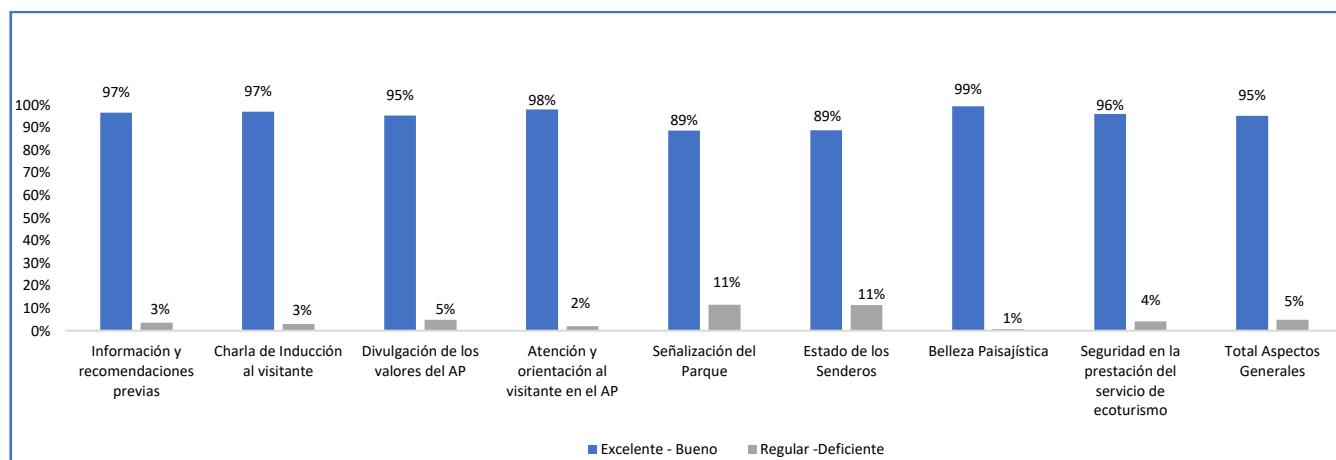


Figura 10. Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales –SPNN



### 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 76%, le siguen los visitantes que permanecen entre 2 y 4 días, representados por el 18% y los visitantes cuya estadía es de 5 a 8 días con un 5%.

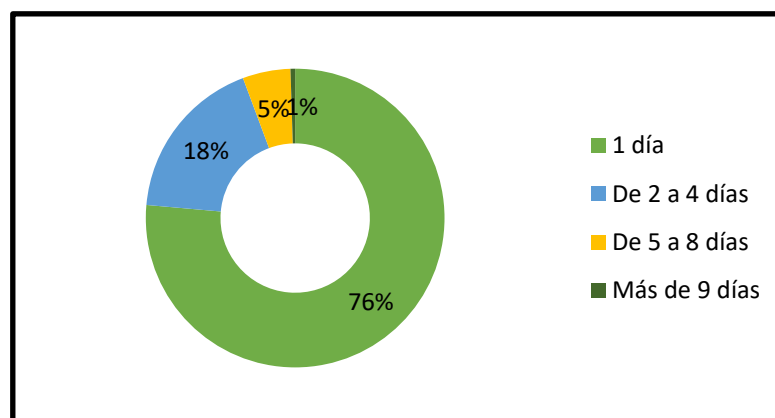


Figura 11: Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN

La DTAO, es la Dirección Territorial con mayor porcentaje de visitantes que permanecen entre 2 a 4 días, con un porcentaje del 31%, seguido de la DTAN con 28%, de igual manera; la estadía entre 5 a 8 días corresponde a la DTPA con un 33%.

#### Actividades Ecoturísticas

De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción, las actividades ecoturísticas son calificadas de manera general 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: visitas a cuevas y cavernas 100%, montañismo 99%; senderismo el 98%, actividades de salud y bienestar 98% observación de fauna y flora 97%, observación de ballenas 92%, actividades acuáticas y contacto con culturas vivas, cada una con 91%, muestra una calificación de excelente-bueno ; en lo relacionado con observación de muestras y vestigios 11%, observación de aves 12%, escala en hierro y roca 15%, estas muestran un nivel de regular y deficiente alto, se debe realizar seguimiento por parte de las áreas protegidas que prestan este servicio, con el fin de aumentar la satisfacción al visitante.





## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

En lo relacionado con muestras y vestigios y contacto de culturas vivas, se debe tener en cuenta en el momento de dar inducción al visitante que el área protegida en la que se encuentra no se da este tipo de actividad; con el fin de evitar confusiones en el diligenciamiento de la encuesta.

En lo relacionado con la escalada en hielo solo se está practicando en el PNN Nevados y se hace necesario que en la inducción al visitante se suministre la suficiente información, con el fin de que aquellos visitantes que vayan a practicar esta actividad tengan en cuenta el riesgo y los protocolos de seguridad a seguir dentro del área protegida

Respecto a la actividad de observación de ballenas, esta actividad se da en las áreas protegidas con vocación ecoturística del Pacífico DTPA y se presenta de la mitad del año en adelante, es importante que el área protegida como la dirección territorial promocionen en los diferentes medios de comunicación con que cuenta la entidad este tipo de eventos, con el fin de que los visitantes sepan y tengan conocimiento de la época en la cual pueden realizar y programar su visita.

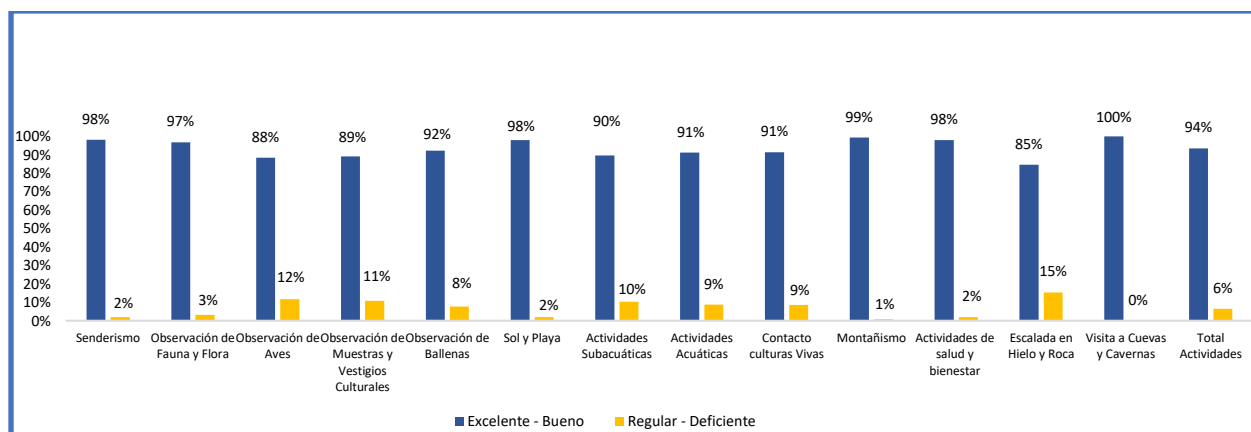


Figura 12. Calificaciones actividades ecoturísticas.

### Servicios Ecoturísticos

Los servicios ecoturísticos son calificados con un porcentaje de satisfacción del 93% por los visitantes encuestados; las actividades con mayores niveles de satisfacción son: la guía con el 98%, el aseo y el mantenimiento de las instalaciones con el 97% y el centro de interpretación ambiental con el 95%, para el servicio de baños y disposición de residuos sólidos el porcentaje de excelente y bueno se encontró en un 89%; estos porcentajes evidencian que los equipos de trabajo tanto del área protegida con los prestadores de servicios ecoturísticos, están encaminados a prestar el mejor de los servicios y propender en la mejora continua.

En lo relacionado con la accesibilidad y servicio de transporte el análisis de satisfacción es del 84%; se encuentra entre los parámetros de excelente-bueno, pero de igual manera, se evidenció que se encuentra un nivel de insatisfacción relacionado con este ítem del 16% evaluado entre los parámetros de regular y deficiente, esta causa puede ser que en algunas áreas protegidas este acceso es bastante



MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE

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)



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

alejado y los medios de transporte son limitados, teniendo en cuenta la topografía particular de cada área protegida y esto conlleva a que la insatisfacción sea una de las causas más notables en el momento de la visita.

Se debe tener en cuenta, que en algunas áreas no se cuentan en su totalidad con prestadores servicios ecoturísticos y concesiones; pero se debe aclarar que la SSNA se encuentra realizando todas las gestiones; con el fin de reactivar y celebrar los correspondientes contrato servicios ecoturísticos para cada área con vocación ecoturística.

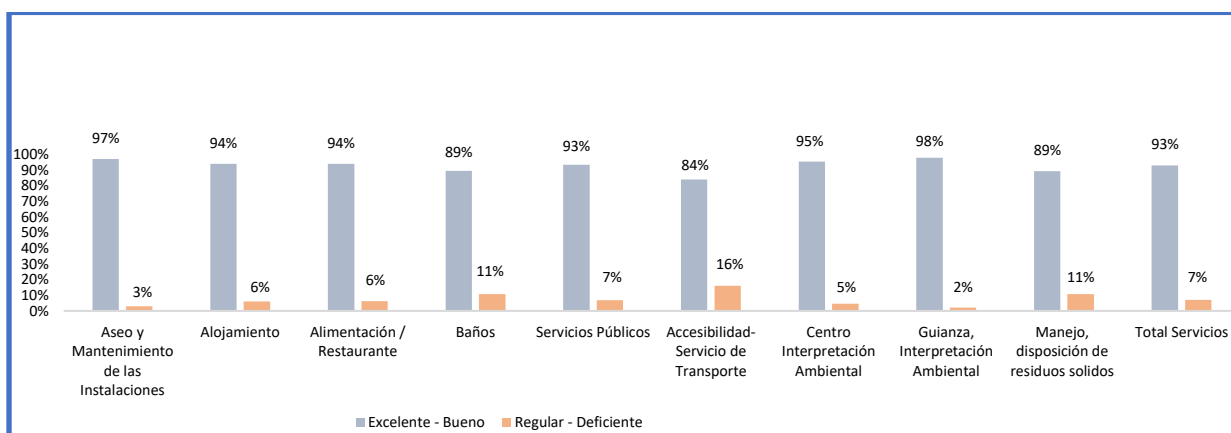


Figura 13: Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las áreas protegidas del SPNN

**4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES.**



Figura 14: Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN

Durante el primer semestre de 2022, el nivel de satisfacción general de los visitantes en las 18 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN en las que se aplicaron encuestas, fue del 95% mientras, que el 5% requiere de acciones para disminuir el porcentaje de insatisfacción.



**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)



Se evidencia que los equipos de trabajo tanto de parques nacionales de naturales como los prestadores de servicio, están encaminados a que el visitante tenga una de las mejores experiencias; al visitar el área protegida de su preferencia y más aún, tenga la posibilidad de volver a utilizar los servicios ecoturísticos con que cuenta a nivel nacional.

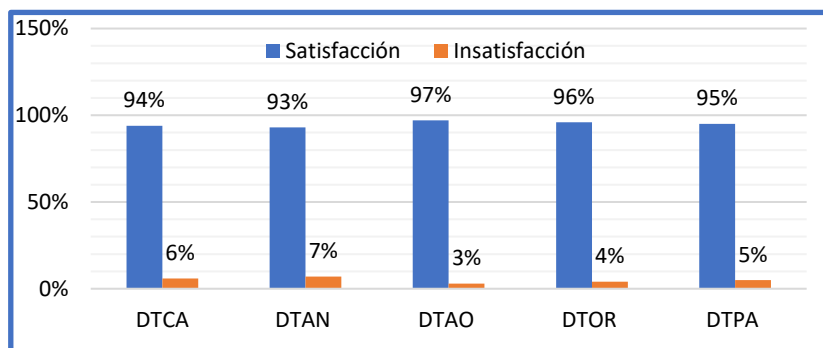


Figura 15: Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN

El mayor nivel de satisfacción fue 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%, se evidencia que los niveles de insatisfacción más altos se encuentran en las direcciones territoriales DTAO con el 3%, DTOR 4%, DTPA con 5%, mientras que en la DTAN con 7% y DTCA 6%, de insatisfacción, se hace necesario tomar medidas y realizar seguimiento de cuáles son los servicios ecoturísticos que están presentando dicha desviación.

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

La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, ha venido realizando las gestiones necesarias para que el proceso de aplicación y análisis de encuestas de satisfacción sea más eficiente, por lo que durante el periodo enero a junio de 2022 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, hasta el mes de julio, ya que no estaban llegando las encuestas de satisfacción por medio de la plataforma.
- 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 desarrollo de las encuestas de satisfacción.
- Seguimiento al cumplimiento del tamaño de la muestra de cada una de las áreas protegidas con vocación ecoturística







## **PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA**

en las que se aplican encuestas de satisfacción de visitantes.

- La SSNA, está realizando revisión a los hipervinculados que contienen la tabulación y consolidación de las encuestas de satisfacción de visitantes con el fin de poder acceder a los resultados oportunamente para la respectiva elaboración de informes

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 comunicación por parte de los profesionales de cada área con vocación ecoturística y de las diferentes territoriales a nivel nacional.

- 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.
- Se creó el código QR de encuestas de satisfacción, por parte de la SSNA, encaminado a las actividades de promoción y divulgación.
- Vitrina Turística ANATO 2022: En esta feria se promocionan los parques nacionales con vocación ecoturística y se dio información de cuáles de ellos se vienen abriendo gradualmente con los respectivos protocolos aprobados de seguridad.
- Se realizaron entrevistas en diferentes medios de comunicación, Facebook live y promoción de la tienda de parques con sus diferentes productos propios de las diferentes regiones donde se encuentra las áreas protegidas con vocación ecoturística

### **6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2022 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, A FORMULAR Y QUE SE ENCUENTRAN VIGENTES.**

- Es importante hacer seguimiento a los planes de mejoramiento que están vigentes y gestionar que se formulen oportunamente los planes de mejoramiento derivados de las encuestas de satisfacción aplicadas en el año 2021 de acuerdo a los resultados expuestos en la reunión del 23 de mayo de 2022 en el encuentro de líderes de calidad, en la que se dieron a conocer a los líderes y profesionales de ecoturismo de las Direcciones Territoriales las observaciones derivadas del informe de resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas en el año 2021 que son insumo para la formulación de los planes de mejoramiento de la presente vigencia.

### **7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2022.**

- Diligenciar la encuesta de satisfacción de visitantes en línea, ya que para este semestre fueron muy pocas las encuestas que se enviaron por este medio.



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE**

**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)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- Apoyar por parte de los profesionales de ecoturismo y calidad al personal nuevo de las diferentes Direcciones Territoriales, con el fin de que se diligencie la encuesta de satisfacción de manera eficaz.
- Incrementar las acciones encaminadas 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 por parte de la SSNA, los hipervínculos que presentaron inconvenientes y no arrojaron los resultados de manera automática, con el fin de facilitar a las diferentes áreas protegidas el diligenciamiento de la encuesta y la entrega de los respectivos informes en las fechas estipuladas.
- 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.
- Realizar seguimiento de manera continua por parte de SSNA, los líderes de calidad y los profesionales de ecoturismo, con el fin de garantizar que se esté cumpliendo la muestra.
- Revisar los planes de mejoramiento que se encuentran abiertos y realizar mesa de trabajo con las diferentes direcciones territoriales con el fin de revisar los planes de mejoramiento a formular.
- Apoyar a los profesionales de ecoturismo y líderes de calidad en la formulación de los planes de mejoramiento derivados de las encuestas de satisfacción de visitantes y hacer seguimiento ante la Oficina de Control Interno

### 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- Se debe realizar más seguimiento a los reportes de las encuestas de satisfacción físicas y a las encuestas de satisfacción que se realizan en línea, con el fin de tener los datos verídicos y confiables en el momento de realizar el análisis correspondiente.
- A nivel general se dio cumplimiento a la muestra en un 28%, se pudo concluir que en algunas territoriales no se contaba con el personal suficiente para apoyar esta actividad y por lo tanto se hacía difícil realizar la totalidad de las encuestas a todos los visitantes.
- Por medio de las encuestas de satisfacción, se identifican las necesidades de personal y presupuesto en lo relacionado con la contratación del mismo y falencias como, por ejemplo; la falta de capacitación o el conocimiento en el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción de las direcciones territoriales que tienen áreas con vocación ecoturística y se puede concluir que deben ser tomadas en cuenta al realizar el presupuesto anual para cada Dirección territorial.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE

**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)



## PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

- Se pudo evidenciar que el resultado de satisfacción en la aplicación de las encuestas de satisfacción de visitantes, se encuentra en un 95%, y desviación presentada del 5%, se hace necesario realizar acciones con el fin de mejorar este porcentaje al interior de cada área protegida.
- Se evidenció que, en lo relacionado con el género, de acuerdo con los resultados obtenidos la diferencia promedio entre los visitantes del género femenino y masculino es del 4%. En donde predomina el género femenino con una representación del 52% y el género masculino con un 48%.
- En lo relacionado con la edad de los visitantes que frecuentan las áreas protegidas con vocación ecoturística se evidenció, que 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 63% de los visitantes encuestados, seguido del rango entre 36 y 50 años, con una representación del 45%.
- Se evidenció que en general, el nivel de formación predominante en los visitantes de las áreas protegidas del SPNN es el de universitario, representado con el 45%, seguido del posgrado cuya representación es el 30%.
- En lo relacionado con los medios de divulgación para el conocimiento del área protegida, se concluye que 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 42%, predominando en todas las Direcciones Territoriales, luego el internet y la página web con un 21% y 16% respectivamente y las agencias de viaje con el 14%.
- Para los aspectos económicos, se puede evidenciar que las tarifas que pagan los visitantes por ingresar a las áreas protegidas con vocación ecoturística; el 75% de los visitantes consideran que las tarifas son justas de acuerdo con las actividades realizadas y los servicios a los que acceden, el 19% consideran que las tarifas son económicas y un 7% que las tarifas son costosas se evidenció que en general las áreas protegidas ofrecen precios acordes con la capacidad de pago del visitante.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE

**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)



## **PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA**

### **BIBLIOGRAFÍA**

- PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA. 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 a Diciembre de 2021. Parques Nacionales Naturales de Colombia. Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTCA. Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Junio de 2022.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAO. Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Junio de 2022.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAN Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Junio de 2022.
- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTOR. Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Junio de 2022.



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE**

**SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES**

**Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia**

Teléfono: 353 2400 Ext.:3202

[www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co)