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 2021

Dr. PEDRO ORLANDO MOLANO PEREZ
Director General

Dra. MERLY XIOMARA PACHECO ORTIZ
Subdirectora de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

Elaboró:
FLOR ANGELA PINILLA
Profesional Especializado
SSNA – PNN

Bogotá, D.C., Julio de 2021

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN..... **5**

1. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS..... **5**

2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA **7**

3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS **9**

3.1 PERFIL DEL VISITANTE.....11

3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA 14

3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS.....16

3.4 ASPECTOS GENERALES.....16

3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS.....17

4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES.....**20**

5. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR ESTA SUBDIRECCIÓN RESPECTO A INFORMACIÓN DEL ECOTURISMO.....**21**

6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2020 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL – PMI.....**22**

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2021 .....**25**

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....**26**

BIBLIOGRAFÍA.....**27**

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

ANEXOS EXTERNOS AL DOCUMENTO

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

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

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

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

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

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

INDICE DE FIGURAS Pág.

Figura 1. Mapa de ubicación geográfica de las Áreas Protegidas con vocación ecoturística del SPNN.....6
Figura 2: Género de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN.....11
Figura 3: Edad de visitantes por Direcciones Territoriales en el SPNN 11
Figura 4: Ocupación principal de los visitantes de las Áreas Protegidas del SPNN.....12
Figura 5: Nivel de formación de los visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN.....13
Figura 6. Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN.....14
Figura 7. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN.....14
Figura 8. Percepción sobre las Tarifas de Ingreso a las Áreas Protegidas del SPNN.....16
Figura 9. Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales – SPNN.....17
Figura 10. Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN 17
Figura 11. Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las Áreas Protegidas del SPNN.....19
Figura 12. Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales – SPNN 20
Figura 13. Nivel de Satisfacción de los visitantes - SPNN.....20
Figura 14. Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial - SPNN 20

INDICE DE TABLAS

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

El ambiente es de todos Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción de visitantes que fueron aplicadas en 12 áreas protegidas con vocación ecoturística durante el periodo Enero – Junio 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 702 encuestas de satisfacción que fueron aplicadas durante el el periodo Enero – junio de 2021, en 12 áreas protegidas con vocación ecoturística bajo la jurisdicción de cinco 5 Direcciones Territoriales. De esta forma se busca evaluar el nivel de satisfacción de los visitantes que ingresaron durante este semestre a las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia, así como identificar debilidades que puedan generar observaciones y acciones que contribuyan a la mejora continua respecto a la calidad de los aspectos generales, actividades y servicios ecoturísticos que se ofrecen en las áreas protegidas con vocación ecoturística.

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

El ambiente es de todos
Minambiente



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

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

- PNN Sierra de la Macarena: Esta área protegida fue reabierta al visitante el 18 de junio de 2021 por lo que no se alcanzaron a aplicar suficientes encuestas de satisfacción de visitantes
- PNN Macuira: Esta área protegida fue reabierta al visitante el 30 de Julio de 2021 por lo que no se alcanzaron a aplicar encuestas de satisfacción de visitantes.
- Vía Parques Isla Salamanca: Esta área protegida aún no ha sido reabierta al ingreso de visitantes.
- SFF Corota: Esta área protegida aún no ha sido reabierta al ingreso de visitantes.
- SFF Galeras: 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.
- SFF Colorados: 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.

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

2. CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se analizó el comportamiento de los visitantes de las áreas protegidas con vocación ecoturística, durante el periodo 2002-2020 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 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 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). En el Trimestre T2 (Abril a Junio de 2021) no se aplicaron encuestas de satisfacción de visitantes debido al cierre de las áreas protegidas.

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

ÁREA PROTEGIDA DIRECCION TERRITORIAL (DT)	2021 Enero-Marzo		2021 Abril -Junio		Q Encuestas Aplicadas (Ene - Jun/2021)	Muestra Año	% Cumplimiento
	Q Encuestas	%	Q Encuestas	%			
PNN Tayrona	20	26%	19	17%	39	68	57
PNN Corales	56	74%	58	53%	114	68	168
PNN Old Providence	0	0%	0	0%	0	68	0
VP Isla Salamanca	0	0%	0	0%	0	66	0
PNN Macuira	0	0%	0	0%	0	61	0
SFF Flamencos	0	0%	33	30%	33	67	49
DT CARIBE	**76**	**100%**	**110**	**100%**	**186**	**452**	
PNN Nevados	108	84%	42	37%	150	68	221
SFF Corota	0	0%	0	0%	0	68	0
SFF Otún Quimbaya	10	8%	26	23%	36	66	55
SFF Galeras	0	0%	0	0%	0	56	0
PNN Guácharos	10	8%	46	40%	56	62	90
DT ANDES OCCIDENTALES	**128**	**100%**	**114**	**100%**	**242**	**320**	
SFF Iguaque	0	0%	0	0%	0	67	0
PNN Cocuy	43	100%	27	100%	70	68	103
DT ANDES NORORIENTALES	**43**	**100%**	**27**	**100%**	**70**	**135**	
PNN Chingaza	26	100%	56	93%	82	68	121
PNN Tuparro	0	0%	0	0%	0	39	0
PNN Macarena	0	0%	4	0%	4	68	6
DT ORINOQUIA	**26**	**100%**	**60**	**93%**	**86**	**175**	
PNN Utría	16	33%	18	26%	34	67	51
SFF Malpelo	24	50%	23	33%	47	62	76
PNN Gorgona	8	17%	29	41%	37	67	55
DT PACIFICO	**48**	**100%**	**70**	**100%**	**118**	**196**	
TOTAL 19 AREAS PROTEGIDAS	**321**		**381**		**702**	**1278**	**55%**

Tabla 1: Cumplimiento tamaño de la muestra año 2021

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

De acuerdo con el análisis de la Tabla 1, se logró de manera general un 55% del cumplimiento de la muestra definida para el año 2021, se describe a continuación las áreas protegidas y el porcentaje del cumplimiento del tamaño de la muestra, durante el primer semestre del año en mención. Estas son:

- PNN Nevados 221%
- PNN Corales 168%
- PNN Chingaza 121%
- PNN Cocuy 103%
- PNN Guacharos 90%
- SFF Malpelo 76%
- PNN Tayrona 57%
- PNN Gorgona 55%
- SFF Otún Quimbaya 55%
- PNN Utría 51%
- SFF Flamencos 49%

Con relación al cumplimiento del tamaño de muestra para la vigencia 2021, durante el primer semestre del año se aplicaron encuestas de satisfacción de visitantes en 12 áreas protegidas con vocación ecoturística, de las cuales cuatro (4) 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 debido a las condiciones de emergencia social y económica en que se encuentra el país a causa del COVID – 19.

3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Para efectos de la construcción de este informe ejecutivo, la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales realizó un análisis cualitativo general tomando como referencia los resultados de las evaluaciones de encuestas realizadas, basados en la tabulación de resultados elaborados por las áreas protegidas y las Direcciones Territoriales, como resultado de la aplicación del formato de encuesta (AU_FO_01 versión 7) 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 la carpeta de Hipervinculado de cada una de las Direcciones Territoriales.

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

Los resultados se presentan de manera general para las 12 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 los anexos, en los cuales se detallan los análisis del semestre Enero – Junio 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.

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.

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

Actividades y Servicios Ecoturísticos

Este aspecto comprende todas aquellas actividades y servicios ofrecidos por cada una de las áreas protegidas objeto del presente análisis y que son relevantes para efectos de evaluar la calidad de estos y así definir acciones de mejora para la prestación de servicios. Es importante mencionar que todas las áreas protegidas ofrecen actividades y servicios diferentes, por lo tanto, en el presente informe se presentan los resultados generales de la calificación realizada por los visitantes a los servicios y actividades ofrecidas en las áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN.

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

3.1 PERFIL DEL VISITANTE

Género

De acuerdo con los resultados obtenidos la diferencia promedio entre los visitantes del género femenino y masculino es del 6%. En donde predomina el género femenino con una representación del 52% y el género masculino con un 46%. La Dirección Territorial en la que predominó el género masculino es la DTAN con el 52%, mientras que en la DTOR predomino el género femenino con un 61%.

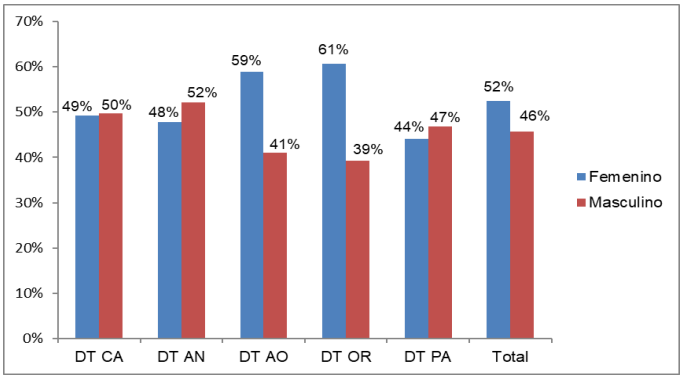


Figura 2: Género de visitantes por Direcciones Territoriales – SPNN

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

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 64% de los visitantes encuestados, seguido del rango entre 36 y 50 años, con una representación del 25%.
El mayor porcentaje de visitantes mayores de 50 años se dio en la DTOR, con una representación del 17%, mientras que los visitantes de 18 a 25 años tuvieron una representación del 46% en la DTAO.

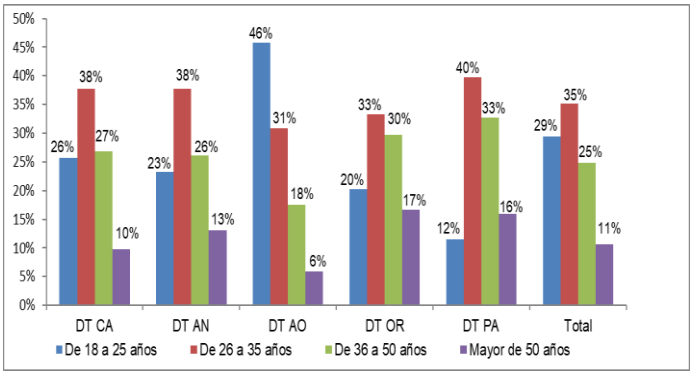


Figura 3: Edad de visitantes por Direcciones Territoriales en el SPNN

Ocupación Principal

La ocupación principal de los visitantes a nivel general es en gran mayoría la de empleados con un 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%, mientras que éstos se presentaron en menor proporción en la DTPA con un 6%. Los 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%.

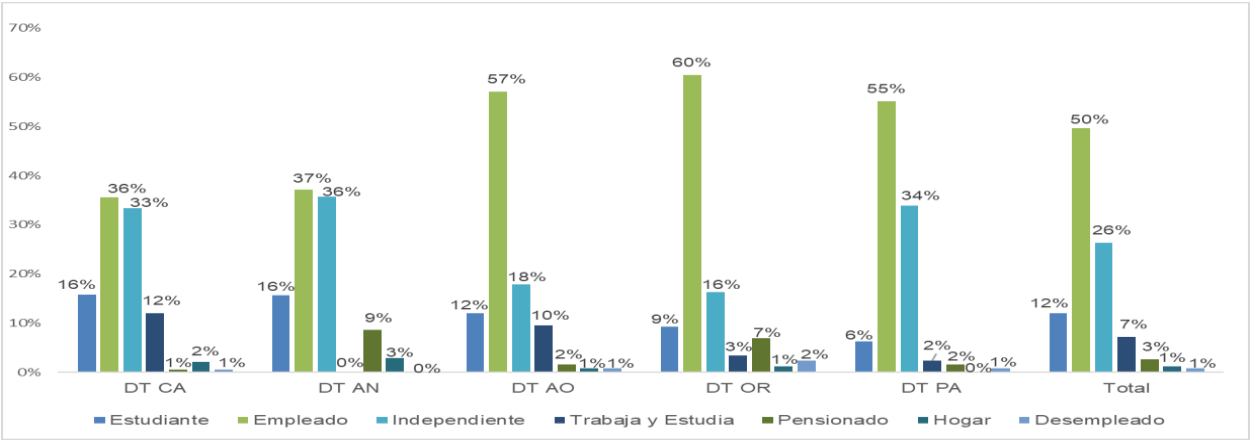


Figura 4: Ocupación Principal de los visitantes de las áreas protegidas del SPNN

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

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 46%, seguido del posgrado cuya representación es el 35%.

El nivel de formación asociado a técnico y tecnológico fue mayor para la DTCA con una representación del 16%; de igual manera los visitantes con nivel educativo correspondiente a secundaria se presentaron en mayor proporción en la DTAN con un 15%. El nivel universitario fue mayor para la DTPA con un 49%.

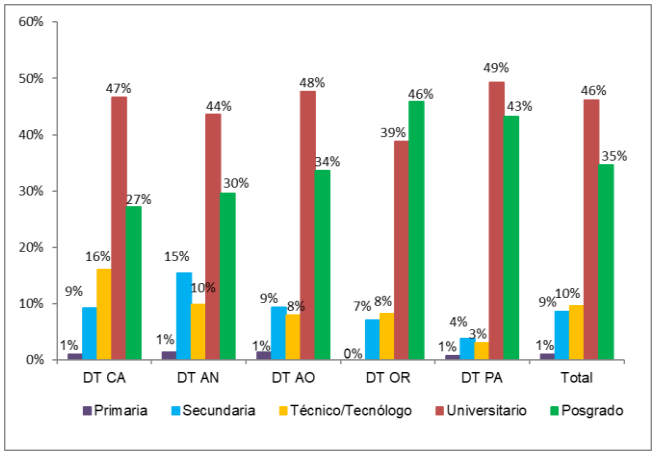


Figura 5 Nivel de Formación de los visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

Procedencia de los visitantes

En promedio, el 92% 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 8% 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 95% mientras que la mayoría de los visitantes extranjeros estuvieron en la DTPA con un 18% respectivamente.

Esto se debe generalmente a que en la DTPA, las áreas protegidas como el PNN Utría y el SFF Malpelo, ofrecen actividades acuáticas y subacuáticas, que motivan a los visitantes extranjeros a disfrutar de estas actividades, debido 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.

[1] *Según el análisis de encuestas de satisfacción de visitantes aplicadas durante el primer trimestre (enero-junio) de 2021.*
[2] *Ídem*

El ambiente es de todos
Minambiente

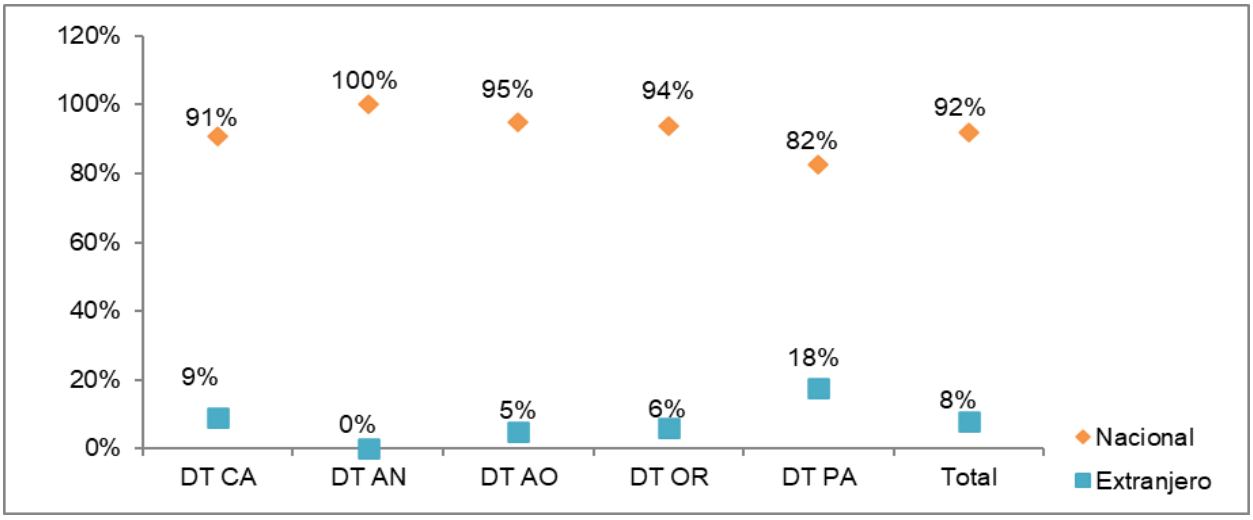


Figura 6: Procedencia de visitantes por Direcciones Territoriales - SPNN

3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA

Conocimiento de las Áreas Protegidas

El 99% de los visitantes encuestados reconoce que visito 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 4% que se presenta en la DTCA con el fin de que los visitantes reconozcan las áreas protegidas a las que ingresan.

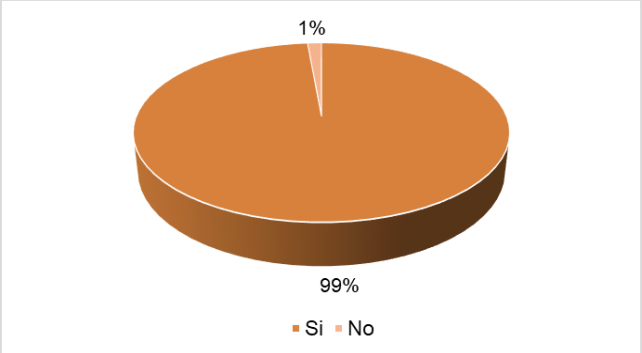


Figura 7. Conocimiento de los visitantes sobre las Áreas Protegidas del SPNN

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 40%, predominando en todas las Direcciones Territoriales, luego el internet y la página web con un 23% y 19% respectivamente y las agencias de viaje con el 12%.

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co






Los medios masivos como la radio, la televisión, revistas, periódicos, entre otros, tuvieron un mayor porcentaje (8%) en la DTAO, principalmente causado por los resultados del PNN Nevados y en la DTAN (8%) por los resultados del PNN Cocuy, 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 39%, seguido del descanso con el 22%, la historia y cultura con el 11%, el deporte con un 10% y la salud con el 7%.

Respecto a la información y recomendaciones previas del área protegida, el 98% de los encuestados se sienten satisfechos con la información que tienen previo al ingreso a las áreas protegidas. Se presenta, sin embargo, un 6% de insatisfacción en la DTCA, el cual puede ser mejorado facilitando material informativo como folletos, vallas y señales de ubicación en las que se describan las recomendaciones, así como los servicios y actividades ecoturísticas que se ofrecen. Adicionalmente se reciben comentarios respecto a tener más información en la página web sobre las áreas protegidas y brindar más información a través de comunicación telefónica.

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.

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

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.

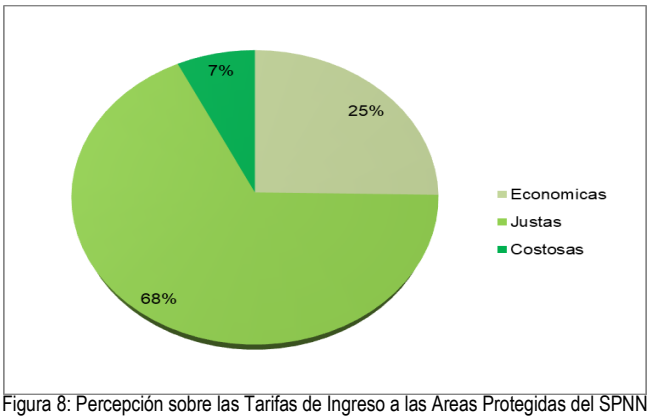


Figura 8: Percepción sobre las Tarifas de Ingreso a las Areas Protegidas del SPNN

3.4 ASPECTOS GENERALES

Los aspectos generales fueron calificados por los encuestados con un 94% de satisfacción. Sobresale la belleza paisajística con un 100%, información y recomendaciones previas con un 98%, la atención y orientación al visitante con un 97%, la charla de inducción con un 97%, la seguridad en la prestación del servicio de ecoturismo con un 95%. y la divulgación de los valores del área protegida con un 94%. Sin embargo, en la mayoría de las Direcciones Territoriales, los visitantes consideran que el estado de los senderos y la señalización es deficiente, siendo necesario realizar acciones que contribuyan a mejorar estos aspectos generales con el fin de brindar una mejor experiencia al visitante a través de planes de mejoramiento que le permitan aumentar la satisfacción al visitante.

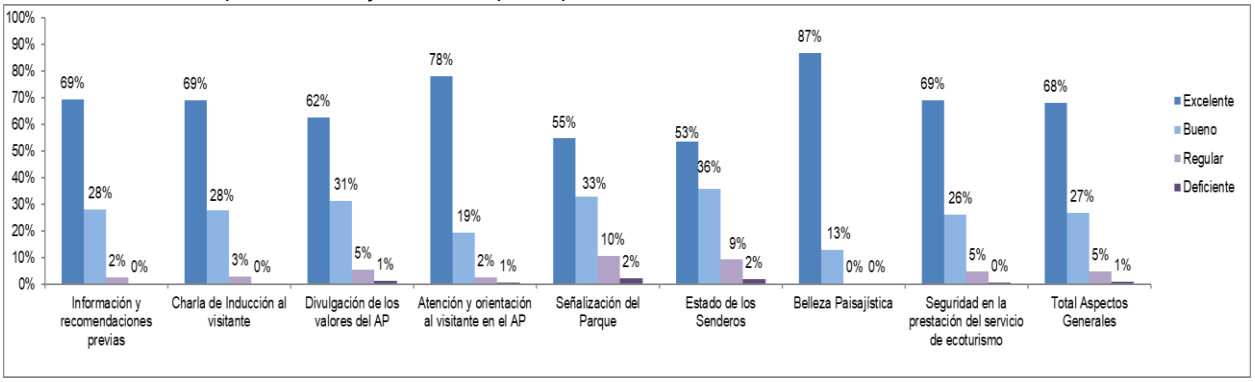


Figura 9: Calificación de Aspectos Generales por Direcciones Territoriales – SPNN

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS

Estadía en las Áreas Protegidas

En promedio, los visitantes encuestados disfrutan del pasadía en las áreas protegidas con vocación ecoturística con una representación del 57%, le siguen los visitantes que permanecen entre 2 y 4 días, representados por el 26% y los visitantes cuya estadía es de 5 a 8 días con un 16%.
La DTPA, es la Dirección Territorial con mayor porcentaje de visitantes que permanecen entre 5 a 8 días, con un porcentaje del 64%, 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.

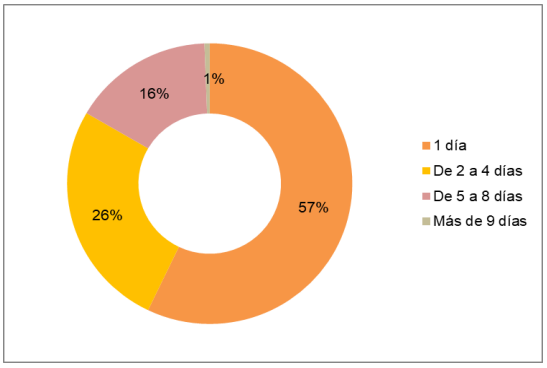


Figura 10: Estadía en las Áreas Protegidas del SPNN

Actividades Ecoturísticas

De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción, las actividades ecoturísticas son calificadas con un porcentaje de satisfacción del 88%.

Las actividades que en general, presentan mejor satisfacción por parte de los visitantes de acuerdo con la calificación satisfactoria son: montañismo 100%, actividades de salud y bienestar 98%, %, observación de fauna y flora 98%, senderismo 97, sol y playa 95%, actividades acuáticas 95%, visita a cuevas y cavernas 94%, actividades subacuáticas 94%, observación de aves 93% mientras que actividades como observación de muestras y vestigios culturales, escalada en hielo y roca, contacto con culturas vivas y observación de ballenas 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 con vocación ecoturística del SPNN.

La observación y muestra de vestigios culturales, no satisface a los visitantes debido a que hay una errónea expectativa de los visitantes de encontrar vestigios significativos de las culturas ancestrales (indígenas), 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

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

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.

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.

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 Pacifico y en las demás áreas explicarle al visitante en la inducción al visitante que esta actividad no aplica.

Respecto a la actividad de observación de ballenas, esta actividad se da en las áreas protegidas con vocación ecoturística del Pacifico DTPA de mitad en año en adelante por lo que es importante orientar al visitante respecto a las fechas de avistamiento, así como definir acciones conjuntas con los operadores para la promoción y divulgación a través de las diferentes redes sociales que contribuyan a disminuir la insatisfacción del visitante sobre esta actividad ecoturística.

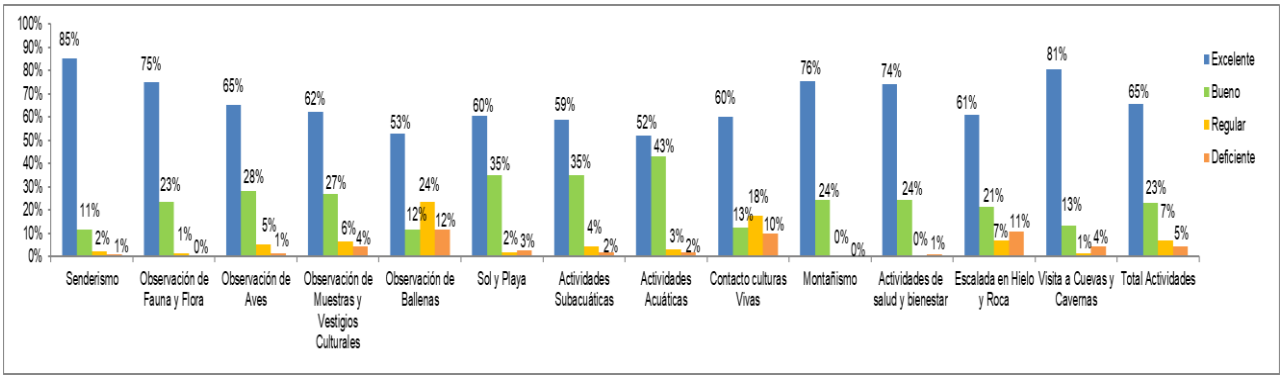


Figura 11: Calificación de Actividades Ecoturísticas que ofrecen las áreas protegidas del SPNN

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

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 guianza con el 100%, el aseo y el mantenimiento de las instalaciones con el 97% y el centro de interpretación ambiental con el 97% 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 los servicios públicos, no satisfacen debidamente 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 por la cantidad es decir no hay suficientes, así como por el estado y la limpieza de los mismos, es necesario resaltar que la buena prestación de éste servicio también depende del uso que le dé el visitante y en relación al acceso a los servicios públicos, en muchas áreas protegidas, debido a su ubicación, no se cuenta satisfactoriamente con los servicios de señal de celular e internet, sin embargo, se logra brindar servicios básicos de agua y electricidad, que dependen de las condiciones climáticas por lo que es importante realizar acciones de mejora que fomenten los buenos comentarios de los visitantes.

También es importante mencionar que en 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 Utría 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.

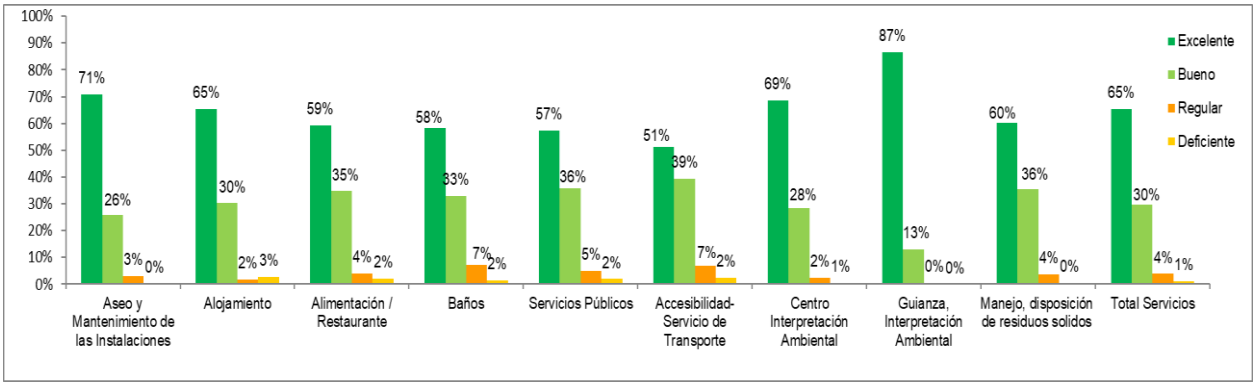


Figura 12: Calificación de Servicios Ecoturísticos. Direcciones Territoriales – SPNN

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES

Durante el primer semestre de 2021, el nivel de satisfacción general de los visitantes en las 12 áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN en las que se aplicaron encuestas, fue del 93% mientras que el 7% requiere de acciones para disminuir el porcentaje de insatisfacción.

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



Figura 13: Nivel de Satisfacción de los visitantes. SPNN

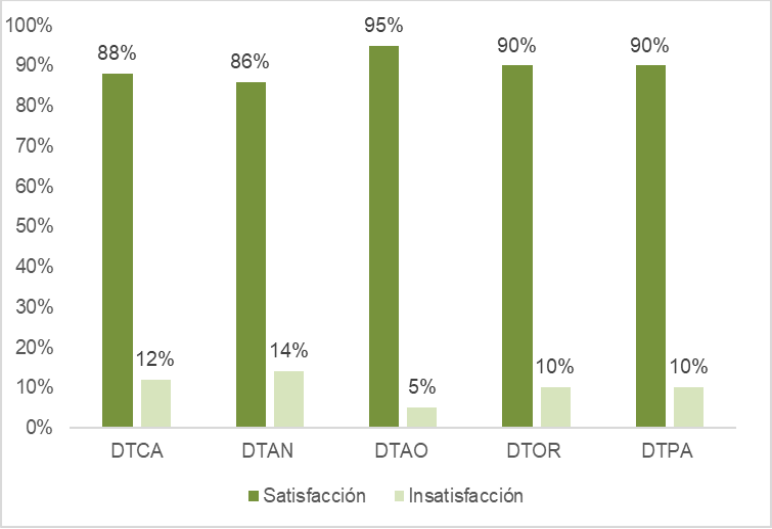


Figura 14: Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial. SPNN

El mayor nivel de satisfacción fue el de la DTAO con el 95%, la DTOR con el 90% y la DTPA con el 90%. La DTCA con el 88% y la DTAN con un porcentaje de satisfacción del 86% debido a 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 s SPNN.

.

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

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

La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, ha venido realizando las gestiones necesarias para que el proceso de aplicación y análisis de encuestas de satisfacción sea más eficiente, por lo que durante el periodo enero a junio de 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.

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 vocacion ecoturistica 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.

- Feria BURO conto con la promoción y divulgación de las áreas protegidas ecoturísticas que han sido reabiertas al visitante.

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

- Entrevistas por diferentes medios de comunicación para la divulgación del ecoturismo en las áreas protegidas del SPNN.

- Divulgación y promoción a través de Facebook live, redes sociales y otros medios de comunicación de las actividades ecoturísticas que se ofrecen en las áreas protegidas con vocacion ecoturistica del SPNN.

6. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2020 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.
SFF Flamencos*: La señalizacion, el estado de los senderos. Actividades de salud y bienestar. Servicios de baños, los servicios públicos y el manejo de residuos solidos no satisfacen a los visitantes.	Capacitaciones semestrales sobre el diligenciamiento adecuado de las encuesta; sensibilización a las comunidades en los espacios de concertacion sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos y demás servicios ecoturísticos

DIRECCION TERRITORIAL CARIBE - DTCA	
PNN Macuira*: La señalización, actividades acuaticas y los servicios de baños, los servicios públicos, el transporte y el manejo de residuos solidos.	Instalación de vallas informativas en el sendero; sensibilizacion 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 asi 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 satisfacén 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.*

DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO – DTPA	
Área Protegida/Observación	**Acciones Implementadas**
PNN Utría*: La bellleza paisajistica, el contacto con las culturas vivas y la guianza e interpretación ambiental no satisfacen a los visitantes.	Actualización del guión de la charla de inducción, ajustes a la pagina web en funcion de la oferta ecoturística del area y reuniones con los operadores ecoturísticos para establecer los roles de todos los actores de la operación ecoturística.

El ambiente es de todos
Minambiente

DIRECCION TERRITORIAL PACIFICO – DTPA	
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 pagina web respecto a la observación de aves con el fin de precisar las consideraciones técnicas y de la charla de inducción para contextualizar y sensibilizar al visitante sobre los aspectos asociados a las culturas vivas.

* *Plan de mejoramiento prorrogados para el año 2021.*

DIRECCION TERRITORIAL ANDES NORORIENTALES – DTAN	
Área Protegida/Observación	**Acciones Implementadas**
SFF Iguaque: La insatisfacción esta en el estado de los senderos, la seguridad en la prestación del servicio de ecoturísmo, la accesibilidad, los baños asi 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 estan 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 transito 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, mantemiento preventivo de la vía de acceso con los operadores de ecoturísmo comunitario.

El ambiente es de todos
Minambiente

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 2021

- 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.

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se le debe dar una mayor promocion y divulgacion a las encuestas de satisfacicon de visitantes aplicadas en linea, con el fin de tener resultados en tiempo real que permitan la consolidación oportuna de resultados para la elaboracion de los informes semestral y anual.

- Es importante aplicar al cronograma de aplicación de encuestas de satisfacción de visitantes de la respectiva vigencia teniendo encuenta 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 Direccion Territorial debe determinar el nivel de satisfacción de los visitantes respecto a los aspectos generales, las actividades y servicios ecoturisticos, con el fin de adelantar planes de mejoramiento que contribuyan a mejorar la satisfacción de cada una de las áreas protegidas con vocación ecoturistica 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 vocacion ecoturistica, con el fin de mejorar la satisfacción al visitante asi como cumplir con los requerimientos de las auditorias internas y externas, asi como la articulacion 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 inversion que se presentan ante instancias públicas y privadas.

- Teniendo en cuenta el proceso de reapertura de áreas protegidas con vocacion ecoturitica se deben realizar las gestiones necesarias para que se apliquen encuestas de satisfacción en estas áreas con el fin de conocer la percepcion del visitante respecto a las actividades y servicios ecoturisticos ofrecidos que contribuyan a mejorar la experiencia al visitante.

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

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. Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Junio de 2021.

- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAO. Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Junio de 2021.

- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTAN Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Junio de 2021.

- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTOR. Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Junio de 2021.

- PARQUES NACIONALES NATURALES – DTPA. Informe Semestral Resultados de Encuestas Satisfacción de Visitantes, periodo Enero – Junio de 2021.

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

El ambiente es de todos
Minambiente

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co