6.1. Resultados y análisis a encuestas de satisfacción (visitantes áreas protegidas con vocación ecoturística) Ene – Jun 2021

Subdirección Sostenibilidad y Negocios Ambientales

El ambiente es de todos

Minambiente

6.1.1. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA 2021 (Enero a Junio 30 de 2021)

- *Con relación al semestre Enero a Junio de 2021 se aplicaron 702 encuestas de satisfacción en 12 áreas protegidas con vocación ecoturística.*

- *Se tiene un porcentaje de cumplimiento del 55% del tamaño de muestra de la respectiva vigencia.*

6.1.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

- ✓ **99%** de los visitantes sabe que está en un área protegida.
- ✓ **39%** de los visitantes se motiva a visitar el AP por el contacto con la naturaleza.
- ✓ **40%** de los visitantes conoce la existencia del AP a través de amigos y familiares.
- ✓ **57%** de los visitantes disfrutan del pasadía en las A.P.
- ✓ **92%** de los visitantes son nacionales y el **8%** son extranjeros.

6.1.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

- ✓ **64%** de los visitantes está entre los 18 y 35 años y sabe que está en un área protegida.
- ✓ La mayor representatividad es de las mujeres con **52%** y los hombres con **46%.**
- ✓ El nivel de formación con mayor representatividad es el profesional con un **46%.**
- ✓ La ocupación de los visitantes es de **50%** empleados y **26%** Independientes
- ✓ El **68%** de los encuestados consideran que las tarifas son justas y el **25%** que son económicas.

6.1.3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES



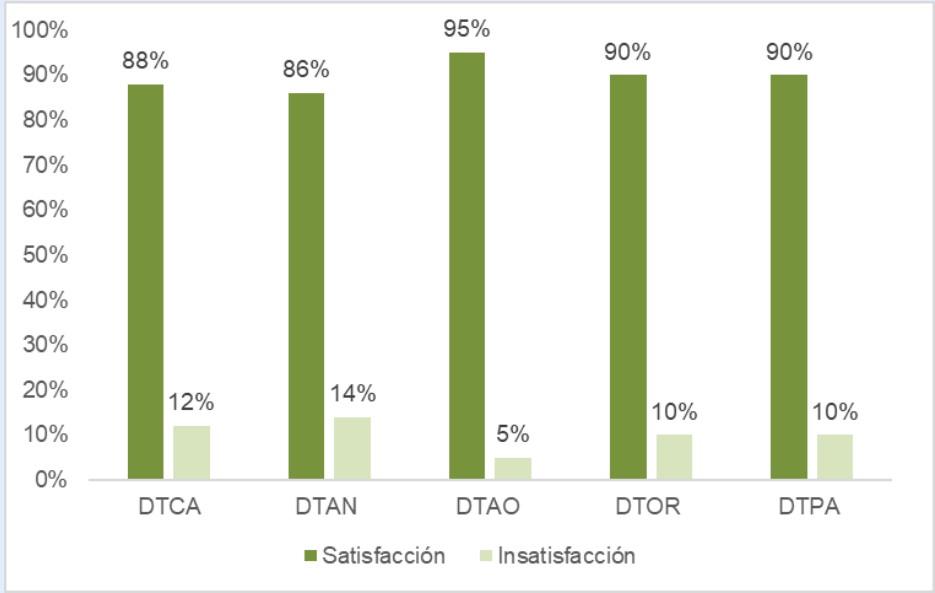
Nivel de Satisfacción en el SPNN

- ✓ 93% de visitantes satisfechos
- ✓ 7% no satisfechos

El porcentaje de satisfacción se obtuvo a partir de las formulas propuestas en el indicador de satisfacción.

Nivel de Satisfacción por Dirección Territorial

- ✓ El mayor nivel de satisfacción es el de la DTAO (95%).
- ✓ El menor nivel de satisfacción es el de la DTAN con el (86%)



El ambiente es de todos
Minambiente

6.1.4. ACCIONES EJECUTADAS – 2021

Administrativas

- ✓ Determinación del tamaño de muestra, hoja de ruta y cronograma de las encuestas de satisfacción.
- ✓ Apoyo en la formulación y suscripción de Planes de Mejoramiento Integral a las DT y áreas protegidas.
- ✓ Gestionar la actualización del formato de encuesta (español –ingles) y del procedimiento de gestión de encuestas de satisfacción de visitantes

Información

- ✓ Actualización permanente de los contenidos de la página web de PNN, campañas promocionales temporadas altas.
- ✓ Apoyo en la aplicación y consolidación de resultados de la encuesta de satisfacción de visitantes en línea
- ✓ Entrevistas por diferentes medios de comunicación para la divulgación del ecoturismo en las áreas protegidas del SPNN.

Divulgación -Promoción

- ✓ Divulgación y promoción a través de Facebook live, redes sociales y otros medios de comunicación de las actividades ecoturísticas.
- ✓ Participación de PNN en la Vitrina Turística ANATO 2021 y en otros eventos.
- ✓ Participación en la Feria BURO y en la Feria FIMA 2021 para la promoción y divulgación de las áreas protegidas ecoturísticas que han sido reabiertas al visitante.

6.1.5. OPORTUNIDADES DE MEJORA RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- ✓ Coordinar acciones conjuntamente entre los equipos de trabajo de las áreas y los prestadores de servicios comunitarios para la mejora de la satisfacción de los visitantes respecto a los aspectos generales, actividades y servicios ecoturísticos.

- ✓ Seguimiento y acompañamiento a los planes de mejoramiento suscritos con las áreas protegidas con vocación ecoturística.

- ✓ Aplicar el indicador de satisfacción de visitantes y generar las alertas necesarias que contribuyan a su mejoramiento.

- ✓ Realizar seguimiento a la aplicación de encuestas de satisfacción siguiendo los protocolos de bioseguridad establecidos por Parques Nacionales Naturales