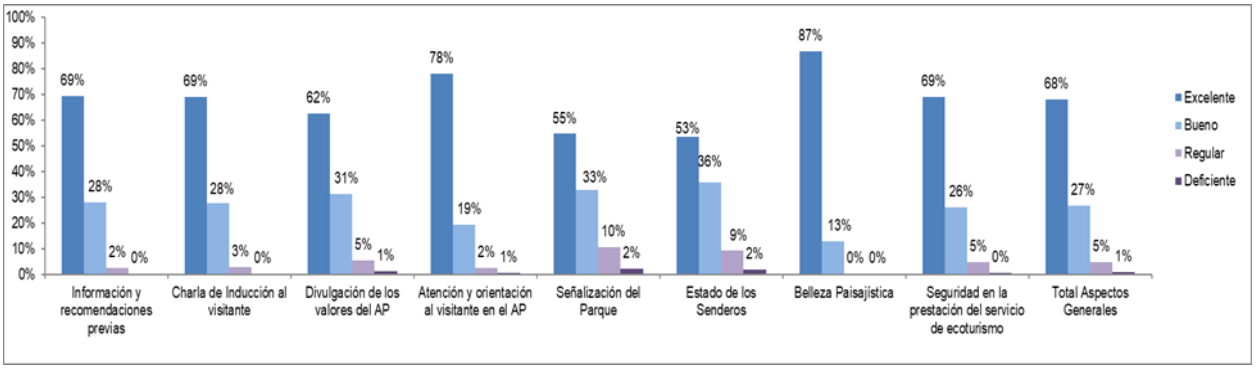
Resultados y análisis de las encuestas de satisfacción de visitantes aplicadas en las áreas protegidas con vocación ecoturística Enero a Junio 2021

• Cumplimiento del tamaño de la muestra 2021: Para el caso de las áreas protegidas que no hayan cumplido el tamaño de la muestra, se debe analizar cuáles han sido las dificultades que se han presentado y determinar las acciones que se han generado para garantizar su cumplimiento.

Para el año 2021 el tamaño de muestra 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, teniendo en cuenta que las áreas protegidas con vocación ecoturística han tenido un proceso de reapertura gradual con ocasión de la pandemia del COVID 19. Durante el primer semestre del año 2021 se han aplicado 702 encuestas de satisfacción en 12 áreas protegidas con vocación ecoturística bajo la jurisdicción de cinco 5 Direcciones Territoriales, que corresponden al 55% del cumplimiento del tamaño de muestra definida para la presente vigencia.

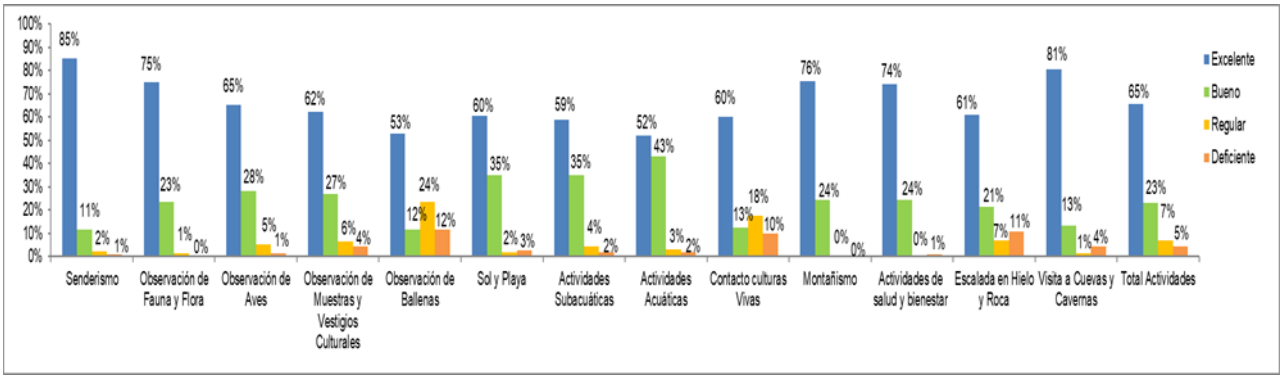
▪ Análisis de los resultados de las encuestas: Realizar análisis de la percepción de los usuarios en cuanto a los aspectos generales (actividades y servicios) de acuerdo a la tabulación realizada, y presentarlo mediante gráficas. El análisis debe centrarse en aquellos aspectos que deben ser mejorados de acuerdo a las observaciones realizadas por los usuarios en las encuestas.

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.

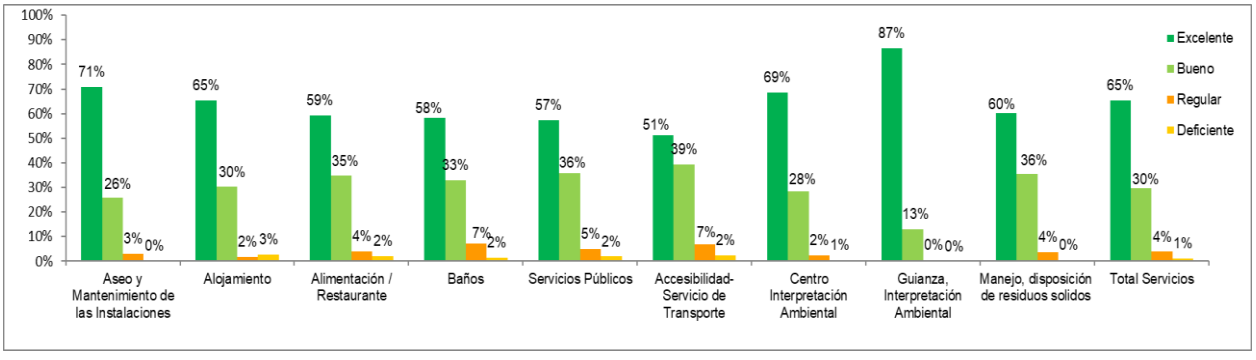


SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204
www.parquesnacionales.gov.co

Las actividades ecoturísticas 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.



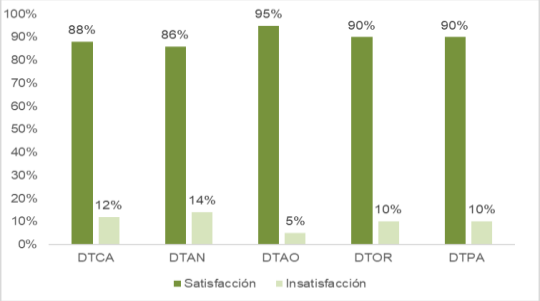
Los servicios ecoturísticos son calificados con un porcentaje de satisfacción del 95% por los visitantes encuestados; las actividades con mayores niveles de satisfacción son: la guianza con el 100%, el aseo y el mantenimiento de las instalaciones con el 97% y el centro de interpretación ambiental con 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.



• Nivel de satisfacción de visitantes: Presentar el porcentaje de satisfacción de los usuarios.

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





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 SPNN.

• Acciones ejecutadas: Mejoras realizadas para la presenta vigencia con el fin de mejorar la percepción de los usuarios.

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

- ✓ 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.

• Identificar las oportunidades de mejora para la siguiente vigencia que se puedan llevar a cabo de acuerdo al resultado del análisis de las encuestas de satisfacción, en caso de aplicar.

Analizados los resultados de las encuestas de satisfacción de visitantes aplicadas durante el primer semestre del año 2021 se han identificado las siguientes oportunidades de mejora:

- 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