PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN ÁREAS PROTEGIDAS VISITADAS



ELABORADO POR: FABIÁN BASTOS

30 DE DICIEMBRE 2021

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO 3
INTRODUCCION 5
OBJETIVO 5
Parque Nacional Natural Chingaza 6
Propuesta de mejoramiento 6
Infraestructura y Planta Turística 7
Tecnología 10
Información y Divulgación al Público 11
Parque Nacional Natural Cueva de los Guacharos 12
Propuesta de mejoramiento 12
Infraestructura y Planta Turística 13
Tecnología 15
Información y Divulgación al Público 15
Santuario de Fauna y Flora Flamencos 17
Propuesta de mejoramiento 17
Infraestructura y Planta Turística 17
Tecnología 19
Información y Divulgación al Público 20
Santuario de Fauna y Flora Iguaque 22
Propuesta de mejoramiento 22
Infraestructura y Planta Turística 23
Tecnología 26
Información y Divulgación al Público 26
Parque Nacional Natural de Colombia Utria 28
Propuesta de mejoramiento 28

Infraestructura y Planta Turística.....30
Tecnología.....31
Información y Divulgación al Público 31
Conclusiones 33

INTRODUCCION

El presente documento se realiza a partir de las comisiones realizadas a las Áreas Protegidas priorizadas de acuerdo a los requerimientos de Parques Nacionales Naturales de Colombia con la finalidad de realizar un diagnóstico del actual funcionamiento identificando las necesidades asociadas a futuras inversiones con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios ecoturísticos de cada área protegida.

Así mismo este hace parte del componente diagnóstico para el documento propuesta mejora procesos operativos y administrativos como una fuente de insumos para identificar aspectos en común que puedan tener cada área protegida y se puedan plantear como oportunidades de mejora.

OBJETIVO

Realizar una propuesta de mejoramiento de los servicios turísticos ofrecidos en las áreas protegidas visitadas integrando infraestructura, planta turística, tecnología, información y divulgación al público.

Parque Nacional Natural Chingaza



El Parque nacional Natural de Colombia Chingaza se encuentra ubicado en el departamento de Cundinamarca y Meta, específicamente en la cordillera oriental de los Andes, al noreste de Bogotá y está conformado por 11 municipios, 7 de Cundinamarca: Fómeque, Choachí, La Calera, Guasca, Junín, Gachalá y Medina, y 4 municipios del Meta: San Juanito, El Calvario, Restrepo y Cumaral. Así mismo esta área protegida es una de las de mayor importancia dentro de las 36 áreas que tienen vocación ecoturística, dada su cercanía con Bogotá, el potencial para desarrollar el ecoturismo como estrategia de conservación es muy alto.

Propuesta de mejoramiento

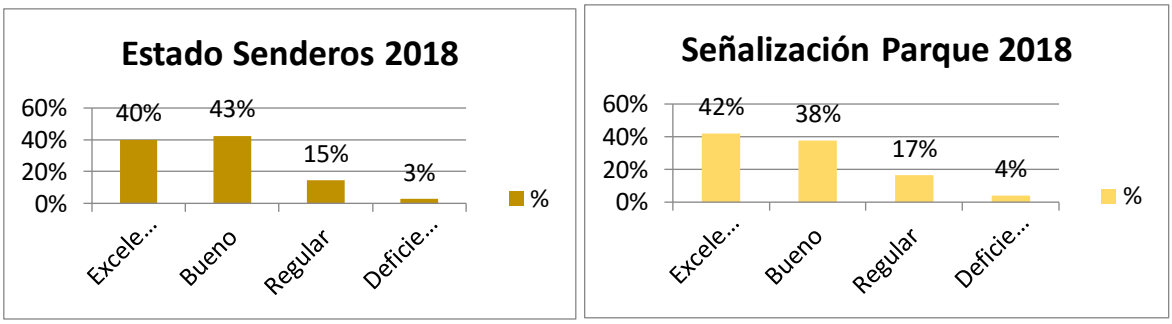
Se realizó visita al área protegida PNN Chingaza el 16 y 17 de Marzo del año 2021 específicamente en los sectores de Siecha, sector palacio (Angulo, piedras gordas, palacio), Monte redondo, Sector la Paila y la oficina ubicada en el municipio de la Calera, a partir de esta visita se identifican los puntos claves de oportunidad de mejora, para lo cual esta propuesta se enfoca a continuación en los siguientes

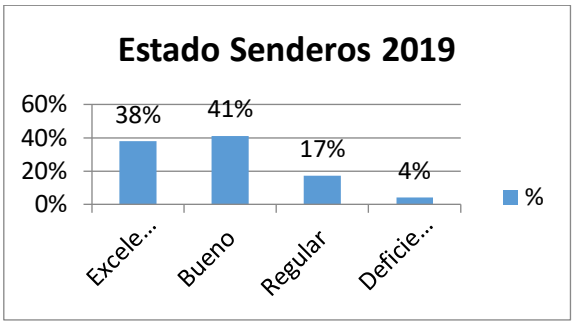
aspectos: Infraestructura, Planta Turística, Tecnología y Información y divulgación al público.

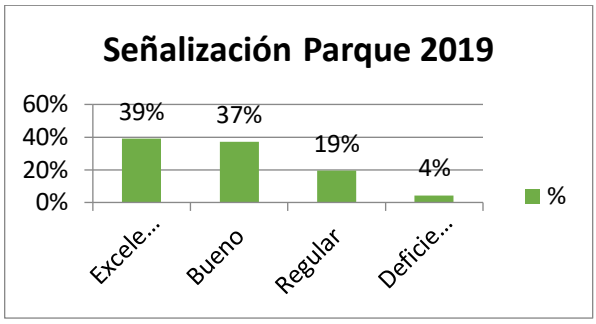
Infraestructura y Planta Turística

El Parque Nacional Natural Chingaza dentro de los servicios ecoturísticos ofrece la posibilidad realizar actividades en modo pasadía y así mismo permite pernoctar dentro del AP en el sector de Monte-redondo en las modalidades de camping y hospedaje en habitaciones en el centro de visitantes; también se ofrece el servicio de restaurante, baños, eco tienda, guianza, esta última asociada a la posibilidad de poder visitar los senderos junto con los atractivos naturales que posee el parque.
De acuerdo a lo anterior surge la necesidad de mejorar, construir y realizar inversiones necesarias para mejorar la planta turística e infraestructura sostenible y amigable con el medio ambiente, todo con el fin de mejorar la calidad en el servicio. Analizando las encuestas de satisfacción del año 2018 y 2019, se evidencia una posibilidad de mejora en cuanto el estado de los senderos, estos fueron calificados entre regular y deficiente un 18% año 2018 y un 21% año 2019, de la mano a lo anterior también está asociado la señalización del parque cuya calificación fue entre regular y deficiente 21% año 2018 y 23% año 2019, estos datos se pueden analizar en la gráfica No 1 a continuación.

Grafica No 1







Fuente: Encuestas de Satisfacción PNN Chingaza 2018 y 2019

Aunque los resultados de las encuestas no son determinantes, si son un factor a tener en cuenta en especial cuando el parque tiene dentro de su proyección estratégica ampliar la oferta de senderos y servicios ecoturísticos.

A continuación se plantean las propuestas de mejora de este aparte:

Sector Siecha:

- PNN Chingaza cuanta en este sector con un sistema de filtros verdes para el tratamiento recursos sólidos y de aguas residuales único en parques, este sistema es amigable con el medio ambiente, sin embargo para mejorar su funcionamiento y visualizar con la proyección de flujo visitantes que se aspira tener depuse de que pase la pandemia se propone la construcción de 2 cajas de inspección para el monitoreo de los cambios de dirección del flujo de todo el complejo.
- Su principal atractivo son las lagunas de Siecha con sus senderos, estos se deben mejorar con inversiones en infraestructura liviana, pasamanos, puentes y plataformas. Sin embargo un punto clave es definir con la alcaldía del municipio de Guasca la viabilidad de estas inversiones, ya que se tiene como antecedente el reclamo por parte del municipio como propietarios e intención de ser partícipes en la operación turística.
- Se propone trabajo conjunto con el Municipio de Guasca, el acueducto de Bogotá y PNNC en el mantenimiento y señalización de la vía de acceso por este sector la cual está en muy mal estado, dificultando el ingreso de los visitantes y limitándola únicamente a vehículos 4x4.
- Construcción y dotación de una Eco tienda para ser dada en concesión cuyo objetivo sea promocionar artículos de la Zona de Influencia (ZI) y punto de aprovisionamiento de visitantes y ciclistas que lleguen a la cabaña.

Sector Monte redondo:

Este es el sector del parque con mayor flujo de visitantes debido a que se encuentra el Centro de alojamiento, Camping, Restaurante, Auditorio, Eco tienda.
La actual infraestructura y planta turística se encuentra en muy mal estado sin embargo la dirección general mediante el grupo de infraestructura se proyecta una inversión de 9000 millones de pesos que brindara un mejoramiento en los servicios y la inclusión de Glamping para ampliar la oferta de hospedaje.

- Se propone el mejoramiento en el manejo de los residuos y tratamiento de agua, de acuerdo a los lineamientos exigidos por PNNC, pensando en que se proyecta que en este sector aumente el flujo de visitantes.
- Como complemento a la estrategia de educación ambiental se propone crear un centro interpretativo y que sea una experiencia que busque seguir generando apropiación de la riqueza natural y cultural que tiene el AP, esto es enfocado a todos los visitantes sin embargo funcionaria muy bien como propuesta de valor al programa colegio al parque, personas con movilidad reducida al igual que las personas que visitarían el sendero de los sentidos
- En la eco tienda ampliar la oferta artesanías, productos locales, bebidas calientes, alimentación, snacks, hidratación.

.
.

Sector La Paila:

Este sector se encuentra ubicado a 50 minutos del sector de Monte redondo y es el punto de inducción para las personas que ingresan desde el municipio de Fomeque, su mayor atractivo es el sendero lagunas del medio, laguna de chingaza, valle de los frailejones y sendero plantas del camino. Las propuestas de mejoramiento serian las siguientes:

- La Cabaña de Control e inducción requiere principalmente impermeabilización de la fachada en ladrillo debido a que se presenta infiltración de agua hacia las partes interiores de la estructura generando daños sobre los acabados internos, en especial en la pintura.
- En este sector es necesario aumentar la capacidad para abastecer agua ya que solamente soporta 15 personas.
- En este sector se propone adecuarlo de igual manera con una eco tienda ya que para llegar a este punto los recorridos son bastantes largos.

- A Futuro este sector se podría acondicionar para ofrecer alojamiento a visitantes y asociarlo al operador de monte redondo, para lo cual se plantea la construcción de una cabaña operativa en el sector de la laguna de chingaza que permitiera un mayor control en tareas de PVC y operación turística.
- Terminar el sendero vehicular planteado con 3 plataformas tipo mirador alrededor de la laguna de chingaza.

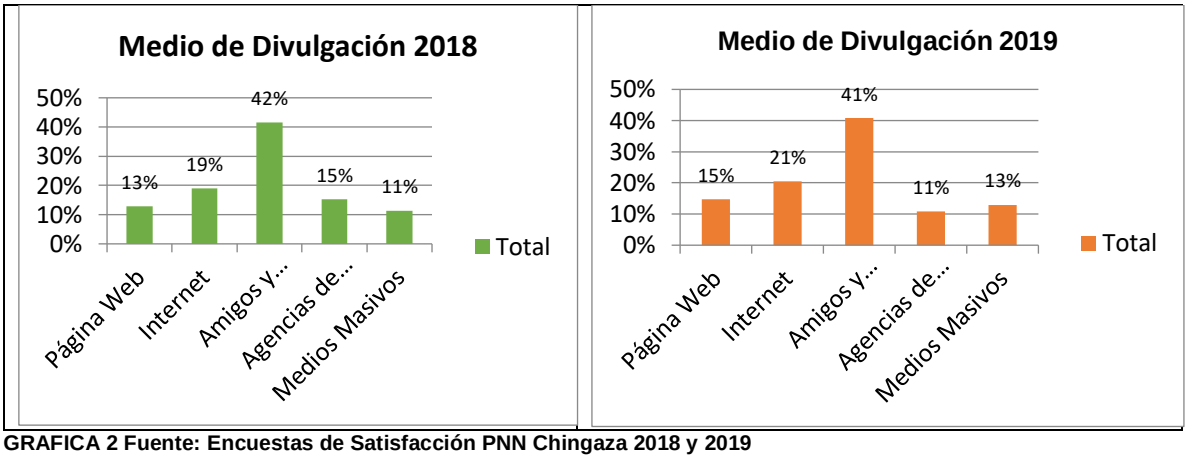
Tecnología

Uno de los grandes cuellos de botellas es el pago de los derechos de ingreso y seguro, actualmente desde la entidad se estructura una propuesta donde se puedan realizar los pagos en una plataforma sin embargo la construcción de dicha plataforma debería incluir más complementarse con información relacionada con:

- Aceptación de liberación de responsabilidades
- Pago del seguros en la misma compra.
- Sendero o sector a visitar
- Envió de información diaria con reporte de las personas que visitaran el parque y estar articulado con departamento de financiera.
- Horario de Charlas inductivas
- Realimentación y Recomendaciones una vez se pague el derecho de ingreso junto con el seguro, estas deberían ser enviadas automáticamente a cada una de las personas que ingresar al Parque.

Por otro lado es necesario mejorar la claridad de la señal Internet en cada sede operativa y control, La Calera, Fomeque, Gachala, San Juanito y Medina.
Radiocomunicaciones para PVC, monitoreo ecoturismo y prevención del riesgo.
En la medida que se realicen inversiones en tecnología se podrán maximizar procesos todo con el fin de liberar al personal del área protegida para que se puedan dedicar más al acompañamiento del ecoturismo dentro AP, ya que estas estas labores dificultan la operación y son demasiadas demorada

Información y Divulgación al Público



GRAFICA 2 Fuente: Encuestas de Satisfacción PNN Chingaza 2018 y 2019

Revisando los datos de las encuestas se evidencia la necesidad de mejora de la página web institucional, los porcentajes en que la gente se informa son muy bajos siendo en el 2018 un 13% y en 2019 un 15%.

La propuesta de mejora en este aspecto debe estar enfocado al mejoramiento de la página web institucional en aspectos como:

- Elaborar formulario de solicitud de reserva más corto con información precisa ya que en la actualidad es muy extenso.
- Los atractivos y servicios ecoturísticos deben estar soportados con registros fotográficos, actualmente no está así.
- Se propone colocar el código QR utilizado en FIMA 2021 con el fin de brindar más información al visitante y que pueda ser de primera mano.
- Análisis conjunto de las encuestas de satisfacción tanto de Corpochingaza como las de la entidad para seguir analizando oportunidades de mejora.
- Realizar encuestas de satisfacción mediante correo después de la visita.

Parque Nacional Natural Cueva de los Guacharos




El Parque Nacional Natural Cueva de los Guácharos es un área protegida que tiene ubicación en el macizo Colombiano entre los departamentos del Huila Cauca y Caquetá.
En el municipio de Palestina se encuentra la oficina administrativa y desde ahí se parte hacia la vereda la mensura que queda ubicada a una hora en vehículo, actualmente se encuentran dos operadores las cuales son Corpoandaquies y Cerca Viva, el primero es el encargado de la guianza, camping y caballos y el segundo de la alimentación con el hospedaje. Esta distribución ha generado una serie de conflictos dentro de los 2 operadores debido a que uno de ellos recibe mayor dinero que el otro, esto quedo planteado desde el 2016 cuando se llegó a ese acuerdo.
Desde la vereda la mensura son aproximadamente 3 horas de camino a pie hasta el centro de visitantes en un terreno de difícil acceso y para lo cual en cuanto al tema de equipaje y alimentación es necesario contratar caballos para el transporte.

Propuesta de mejoramiento

PNN Cueva de los Guacharos es un área que tiene todo el potencial para desarrollar el ecoturismo, no presenta problemas de predios ya que en su totalidad pertenecen a Parques Nacionales Naturales de Colombia, pero que a la vez tiene muchas necesidades, es como así a partir de la visita realizada los días 21,22,23 y 24 de Julio se plantea una propuesta de mejoramiento; es necesario aclarar que el parque

necesita urgentemente un estudio de suelos para establecer la viabilidad de acceso por el puente del cañón del rio Suaza y un estudio geotécnico y geomorfológico del acceso por el camino mular o semovientes, todo esto con el fin de priorizar las inversiones necesarias.

Infraestructura y Planta Turística

Senderos 2018	PNN Guacharos	
Excelente	84	19%
Bueno	185	41%
Regular	152	34%
Deficiente	32	7%
Total	453	100 %

GRAFICA 3 Fuente: Encuestas de Satisfacción PNN Cueva de los Guacharos 2018

Senderos 2019	PNN Guacharos	
Excelente	30	22%
Bueno	66	47%
Regular	25	18%
Deficiente	18	13%
Total	139	100 %

GRAFICA 4 Fuente: Encuestas de Satisfacción PNN Cueva de los Guacharos 2019

De acuerdo a las encuestas de satisfacción realizadas por el AP en el año 2018 y 2019 el aspecto ms representativo a mejorar es el estado de los senderos cuya calificación fue entre regular y deficiente 41% año 2018 y 31% año 2019 así mismo es necesario mejorar en la señalización dentro del Parque. A continuación enunciamos la propuesta de mejora en infraestructura y planta turística.

- Para la bocatoma se requiere estudio de caudal y la obra deberá ser construirla con las orientaciones técnicas y legales que apliquen
- Construcción de tanques de almacenamiento de acuerdo a las necesidades de acueducto y generadora eléctrica.
- Compostaje para el manejo de residuos orgánicos, área de almacenamiento para los residuos reciclables, se proyecta manejarlo como un sitio experimental en el cual se brinde educación ambiental.

- Cabaña La Cascajosa, punto de control requerido pero adicionalmente se requiere reforzar el tema con personal (dos personas), Debe contar mínimo con dos habitaciones, una cocineta, servicios, un auditorio y una oficina. Se requiere sistema de tratamiento de aguas residuales y acueducto
- Para mantenimiento de senderos se requiere un buen contrato de suministros (que le permita acceder a insumos requeridos para) y la contratación de un operario adicional con destinación específica
- Se menciona que por los años que lleva la cabaña de construida, sería pertinente pensar en la reconstrucción de unas nuevas instalaciones para el alojamiento, de dos niveles, modernizando un poco las instalaciones y optimizando el espacio. Se proyecta que podrían ingresar aproximadamente 9000 personas por año, teniendo en cuenta que la capacidad de carga es de 72 personas en la actualidad (50 en el alojamiento y 22 en el Parque) y que a una persona le toma aproximadamente tres días visitar el AP.
- Se tienen requerimientos asociados al sistema eléctrico en el AP porque el sistema actual ha generado daños en equipos electrónicos.
- Mejoramiento del sistema séptico del Parque. Se requiere adecuar el sistema de tratamiento de aguas residuales Separación de aguas negras, de aguas grises y traslado de tanque imoff (reubicarlo en la sede de funcionarios) de línea 2 a línea 1 e instalación de tanque imoff de 2000 litros (para el centro de visitantes). Concepto técnico de infraestructura.
- Se requiere adelantar gestiones para obtener la Certificación en la norma técnica sectorial de sostenibilidad NTS TN 002.
- Mejoramiento del Camping, baños (en la actualidad hay 7 baños, cinco en el centro de visitantes y dos en la zona de camping), cocina y restaurante. Manteniendo las normas técnicas sectoriales.
- Adecuación del sendero de Acevedo – se requiere bastante inversión, desde Acevedo a San Adolfo hay 27 kilómetros de carretera que deberán ser mejorados y de ahí a la Vereda Villa Fátima hay 11 más caminando. En la actualidad es un camino para el control y la vigilancia.
- Mejoramiento del sendero hacia la cascada la lindosa si se quiere habilitar al ecoturismo (se propone generar un presupuesto para contratar gente local más un contrato de suministros lo cual podría ahorrar costos en un 60 %).
- Descongestionar el centro de visitantes con una construcción adicional o reducción de camas por habitación si se quiere llegar a la capacidad de carga de 50 y brindar un servicio de calidad.

- Mejoramiento de la red eléctrica, cableado antiguo y nunca ha sido revisado por infraestructura
- Baños apropiados para 50 personas en el centro de visitantes.

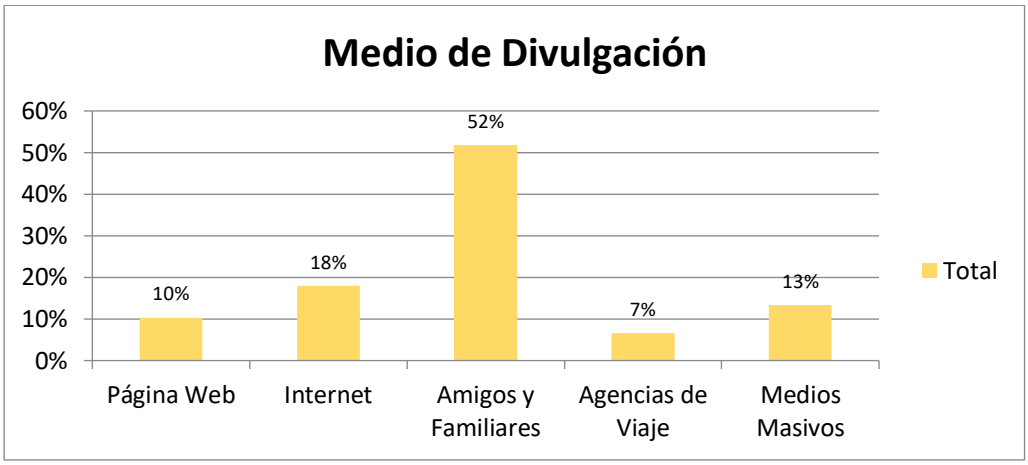
Tecnología

- Antena satelital para el mejoramiento de las comunicaciones, tecnología apropiada para el área protegida ya que no es constante durante el día
- Implementación de energías renovables y paneles solares, la energía producida no soporta la necesidad diaria
- 1 Teléfono satelital
- 5 walkie talkie con su radio base.
- Plataforma donde se puedan verificar las reservas con nivel central.

Información y Divulgación al Público

>	PNN Guacharos	PNN Nevados	SFF Corota	SFF Galeras	SFF Otun Quimbaya	Total
Página Web	14%	11%	5%	14%	12%	10%
Internet	24%	21%	10%	16%	20%	18%
Amigos y Familiares	56%	42%	65%	55%	50%	52%
Agencias de Viaje	2%	8%	7%	8%	5%	7%
Medios Masivos	4%	18%	13%	6%	14%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

GRAFICA 5 Fuente: Encuestas de Satisfacción Consolidado DTAO 2019



GRAFICA 6 Fuente: Encuestas de Satisfacción consolidado DTAO 2019

Una de los aspectos a mejorar en toda la entidad es la información y claridad que se encuentra en la página web institucional, de acuerdo a las gráficas 5 y 6 se evidencia que al acceso a la información por este medio es bajo, no solamente en el PPN cueva de los Guacharos sino en toda la territorial donde únicamente el 10 % se informa mediante la página.

- La página WEB Institucional debe ser complementada con información relacionada con senderos y atractivos ecoturísticos con registros fotográficos, esto dará al visitante un panorama dela belleza paisajista que encontrara así como los servicios que se prestan.
- Colocar información relacionada con la zona de influencia (aliados cadena de valor del ecoturismo).
- Mapa relacionando Senderos y atractivos.
- Se propone colocar el código QR con el fin de brindar más información al visitante y que pueda ser de primera mano.
- Promoción en sitios estratégicos: Aeropuerto de Neiva, Aeropuerto de Pitalito, Aeropuerto Cali, Terminales de ambas ciudades.
- En el municipio de Palestina se propone adicional de funcionar únicamente como puesto administrativo, que sea un punto de Información, registro e inducción sincronizada con la plataforma de escogida por la institución.
- El seguro obligatorio debido a que es un área donde el ingreso es de alta dificultad, el cual representa un riesgo para el visitante.
- Evaluar como grupo la necesidad de fortalecer la charla de inducción.

Santuario de Fauna y Flora Flamencos



El Santuario de Fauna y Flora los Flamencos se localiza en la costa Caribe colombiana. Ubicado en el departamento de la Guajira a 20 minutos de su Capital Riohacha.
Los puntos de ingreso son por los corregimientos de Camarones y Perico.
Sus principales atractivos son la observación de aves en especial la del flamenco rosado así como el contacto histórico cultural con la comunidad Wayu.

Propuesta de mejoramiento

El Santuario de Fauna y Flora Los Flamencos esta estratégicamente ubicado, con un gran potencial para el Ecoturismo dada su cercanía a la capital del departamento Riohacha y al fácil ingreso por medio de transporte. Sin embargo como la gran mayoría de áreas protegidas necesitan realizarse inversiones con el fin de mejorar la calidad de los servicios**.**
La visita al área protegida se realizó del 12 al 14 de Julio del año 2021 donde se evidencia necesidades específicas para lo cual se propone mejorar la calidad de los servicios en los siguientes aspectos.

Infraestructura y Planta Turística

Actualmente el SFF Los Flamencos cuenta con el siguiente inventario en infraestructura:

- Centro administrativo ubicado en la ciudad de Riohacha.
- Cabaña Operativa Wanabucanes (Sector Camarones)
- Cabaña Operativa la Pitilla (Sector Perico)
- Centro de visitantes los Mangles (Alojamiento, Camping, Restaurante, Aula Ambiental, Punto de información).

Precisamente este último, el centro de visitantes los Mangles es una infraestructura reciente la cual no se tiene habilitada actualmente y por las condiciones ambientales se está deteriorando, adicional en este punto no hay suministro de agua potable siendo este un aspecto necesario para la apertura (ya está aprobado con planta y recursos de KFW).

Grafica 7 Señalización del Parque 2019

	PNN Corales	PNN Macuira	PNN Old Providence	PNN SNSM	PNN Tayrona	SFF Flamencos	VIPIS	Total	%
Excelente	91	77	181	0	106	120	273	848	35%
Bueno	247	88	162	0	151	77	195	920	38%
Regular	186	73	33	0	78	50	22	442	18%
Deficiente	86	44	0	0	51	7	2	190	8%
Total	610	282	376	0	386	254	492	2400	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción consolidado DTCA 2019

Grafica 8 Estado de los Senderos 2019

	PNN Corales	PNN Macuira	PNN Old Providence	PNN SNSM	PNN Tayrona	SFF Flamencos	VIPIS	Total	%
Excelente	124	135	181	0	77	96	234	847	37%
Bueno	273	149	153	0	130	97	232	1034	46%
Regular	127	32	37	0	41	50	25	312	14%
Deficiente	46	6	2	0	11	6	3	74	3%
Total	570	322	373	0	259	249	494	2267	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción consolidado DTCA 2019

Según las encuestas de satisfacción realizadas en SFF Los Flamencos los punto a mejorar se relaciona con la señalización del parque y el estado de los senderos lo

cual se evidencio con la visita realizada en el mes de Julio para lo cual se hace necesario lo siguiente:

- Señalización que indique que el turista se encuentra en un área protegida.
- Puestos de información priorizando el sector de camarones y una valla por el sector de perico.
- Señalización para el sendero acuático Laguna Navioquebrado mediante boyas.
- Vallas informativas dentro del área (restaurante- senderos – banderas en playa e información- enfoque hacia sector 3 y 4 que no hay.
- Muelles palafiticos en laguna navioquebrado por la entrada a camarones y por el otro lado en el sector de la Pitilla. Se propone hablar con la alcaldía de Riohacha con el fin de trabajar conjuntamente y buscar recursos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo del centro de visitantes los Mangles.
- Proyectar zona de camping plataforma) CCE cada cabaña 4 personas, hamaquero 12 – 6 espacios camping 36 personas.
- Utilizar tornillería en acero naval y tuercas de seguridad antirrobo para las infraestructuras del centro de visitantes y las vallas.
- Mantenimiento a cabaña operativa Wanebucanes:
  Cambio de Iluminarias (11)
  Cambio de cerraduras (8) y bisagras (40) de las puertas
  Arreglo del techo (presenta filtración)
  Cambio de ventanas de aluminio por ventanas de madera (12)"
  Incluir una puerta adicional como plan de emergencias.
- Sede la Pitilla: "Se requiere la construcción contigua de una Bodega/ Taller, para trabajos preventivos con madera y máquinas de carpintería.
  Puerta en madera tipo reja, para controlar el acceso a la cabaña por los dos lados de la terraza.
  Domo o tejado para cubrir zona de terraza"
  Mantenimiento a cabaña operativa Pitilla:
  Cambio de Iluminarias (12)

Tecnología

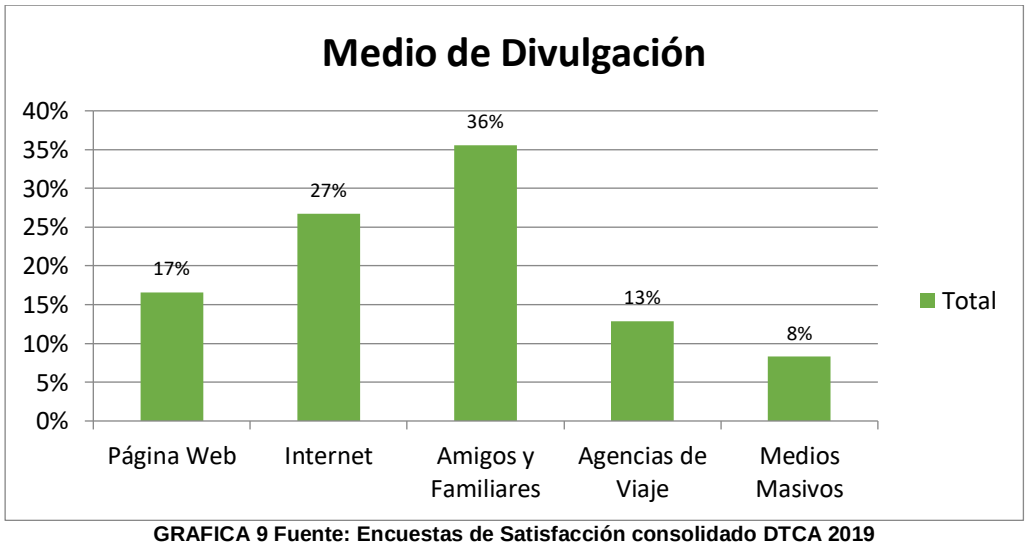
Actualmente en el SFF Los Flamencos no presenta cobro por derechos de ingreso y póliza de seguro para lo cual se propone habilitar la plataforma en el centro administrativo en Riohacha, Cabaña Operativa la Pitilla y el Centro de visitantes Wanabucanes.

NOTA: La anterior estrategia debe ser concertada y socializada con la comunidad enfocándose el cobro a los turista debido a que este sector es muy sensible por la presencia de grupos indígenas y comunidades Afrodescendientes.

Por parte del Área se propone un aplicativo GPS que permita monitorear la ubicación de las personas que se encuentran dentro SFF Los Flamencos y esta propuesta se podría aplicar en las demás áreas de la DTCA.
Por otro lado se necesita el mantenimiento de los paneles solares o sistema fotovoltaico, evaluar la generación de energía con otros fuentes debido al alto costo de las baterías.

Información y Divulgación al Público

	PNN Corales	PNN Macuira	PNN Old Providence	PNN Tayrona	SFF Flamencos	VIPIS	Total
Página Web	14%	11%	24%	10%	10%	27%	17%
Internet	36%	21%	23%	18%	19%	35%	27%
Amigos y Familiares	32%	31%	38%	56%	49%	14%	36%
Agencias de Viaje	14%	34%	11%	9%	10%	2%	13%
Medios Masivos	4%	3%	3%	6%	11%	23%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



GRAFICA 9 Fuente: Encuestas de Satisfacción consolidado DTCA 2019

La página WEB Institucional sigue siendo uno de los puntos a mejorar para la promoción y divulgación de toda la actividad ecoturística del parque, de esa manera se hace necesario que los senderos, centro de visitantes, atractivos y actividades permitidas sean incluidos de la mano con fotografías que permitan al turista tener una visión del área que va a visitar.
Así mismo incluir Ecosistemas, Buenas Practicas Sostenibles, Código QR con Mapa Interactivo, Lista de prestadores de servicios con contactos, y un Link que direccioné a iniciativas de DLS.
Promoción en Aeropuerto Riohacha y Terminal de transporte de Riohacha.
El ingreso por el sector de Camarones tiene dos problemáticas importantes que son: la no percepción de encontrarse en un área protegida y alto grado de basuras dentro de ella.
De acuerdo a lo anterior y ligada con la propuesta en la parte de infraestructura en este punto es necesario invertir en señalización donde se identifique el ingreso al parque, junto con la divulgación y educación ambiental del manejo de las basuras.

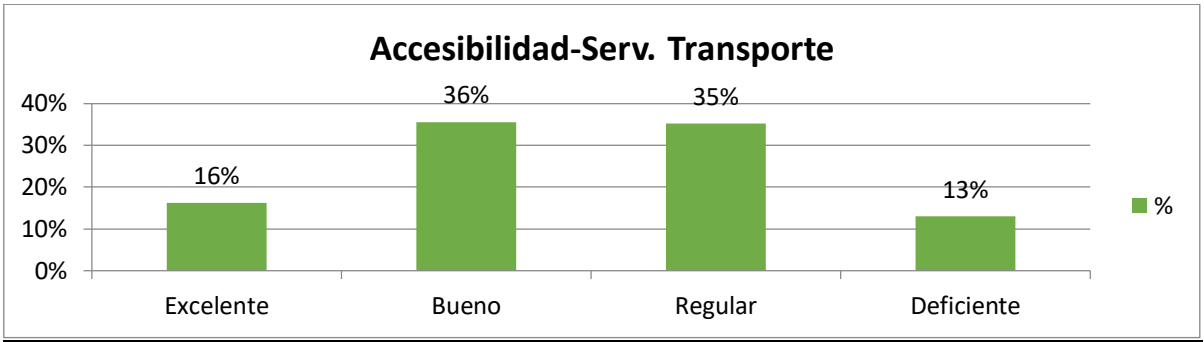
Santuario de Fauna y Flora Iguaque




El Santuario de Flora y Fauna Iguaque se localiza en el extremo sur de una de la cordillera oriental, lo comprenden los departamentos de Boyacá y Santander y los municipios cercanos al AP son Arcabuco, Chiquisá y Villa de Leyva.
Actualmente el SFF IGUAQUE se encuentra cerrado para el ecoturismo sin embargo se proyecta su apertura para finales del mes de Diciembre del año 2021.
Una vez se abra el AP el mayor punto de ingreso será por el sector casa de piedra donde convergen los turistas que vienen de los municipios de Arcabuco y Villa de Leyva en mayor proporción.

Propuesta de mejoramiento

En el mes de Marzo del año 2021 se realizó una visita al SFF Iguaque y si bien se cuenta con vías de acceso en buenas condiciones desde la capital del país hasta Villa de Leyva y Arcabuco, el estado de las vías de acceso al Santuario desde estos municipios, se encuentran en muy malas condiciones, en especial desde casa de piedra, por lo que se sugiere adelantar las respectivas gestiones ante los entes municipales o departamentales para adelantar su respectivo mantenimiento. Lo anterior se ve reflejado en las encuestas de satisfacción 2019.



	PNN Cocuy	SFF Iguaque	Total	%
Excelente	15	40	55	16%
Bueno	12	108	120	36%
Regular	3	116	119	35%
Deficiente	1	43	44	13%
Total	31	307	338	100%

Grafica 10 Fuente encuestas de satisfacción de visitantes SFF Iguaque 2019

El punto de ingreso oficial es por el sector de carrisal, desde donde se empiezan a evidenciar los oportunidades de mejora en infraestructura, tecnología y en la información al público.

Infraestructura y Planta Turística

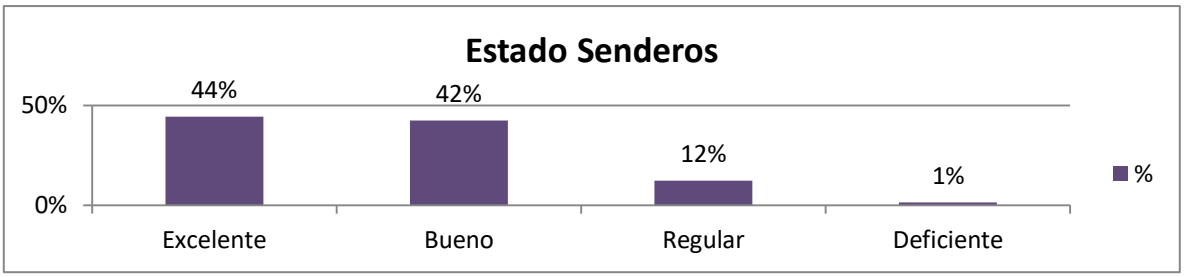
Se comprobó que se llevaron a cabo obras de mantenimiento con recursos por parte del proyecto KFW relacionados en la tabla a continuación, y adicional quedaron pactadas obras con recursos de FONTUR, se aclara que el parque para su futura reapertura necesita de dos aspectos técnicos necesarios que son la potabilización del sistema de aguas y el mantenimiento del puente Japahe.
A continuación relacionamos las inversiones que están proyectadas para realizar en el parque.

INFRAESTRUCTURA A CONCESIONAR (ACTUAL Y PROYECTADA)
Santuario de Fauna y Flora de IGUAQUE

Propuesta de infraestruestructura entregada en Concesión SFF Iguaque			
Sector	**Infraestructura**	**Responsable**	**Requerimiento**
Carrizal	Zona de Camping	PROYECTO KFW	Actualización fichas de mantenimiento frente a estado de la infraestructura (Actualizado de acuerdo a la inversiones) Solicitamos al Grupo de Infraestructura revisar si existe otra infraestructura suceptible a Concesionar en el contrato NOTA DE AVANCE: En reunión del 12 de febrero entre la SAF-Grupo de Infraestructura y la SSNA - Equipo de estructuración se revisaron las obras actuales y poneciales, dejando registrado que las obras adelandasa por FONTUR serán entregadas no antes de dos meses.
Carrizal	Baterias de baños zona de camping	PROYECTO KFW	
Carrizal	Kiosco de alimentación Camping	PROYECTO KFW	
Carrizal	Auditorio (pendiente definir para propuesta final en acuerdo con directriz del Director General)	CONCESIONARIO	
Carrizal	Adecuación de Parqueadero existente	PROYECTO KFW	
Sector Mamaramo	Auditorio	PROYECTO KFW	
Sector Mamaramo	Baterias de baños Auditorio	PROYECTO KFW	
Furachiogua	Cabaña de administración	PROYECTO KFW	
Furachiogua	Módulo Furachiogua habitaciones restaurante, cocina, unidades de baño, tienda)	PROYECTO KFW	
Furachiogua	Restaurante	PROYECTO KFW	
Todos	Sistemas de tratamiento de agua potable y residual	CONCESIONARIO	
Todos	Sistemas de abastecimiento de energía	CONCESIONARIO	
Todos	Sistema de manejo de residuos	CONCESIONARIO	
	Sendero Yataros	PROYECTO FONTUR	
	Sendero Bachue	PROYECTO FONTUR	
	Puente Japahe (SE REQUIERE URGENTE)	PROYECTO FONTUR	
Propuesta de inversiones para adecuación y/o nueva infraestructura en Concesión SFF Iguaque			
Sector	**Infraestructura**		**Requerimiento**
Todos	Sistema de tratamiento de agua potable	CONCESIONARIO	Diseñar y costear la infraestructura nueva a solicitar. Otras Infraestructuras que considere pertinentes el grupo de infraestructura, de acuerdo a conocimiento de la infraestructura actual del AP.
Carrizal	Taquilla / Ecotienda / Cafetería (Entrada) Espacio que depende de decisión con el Director frente al manejo del proyecto de Funcionarios en Carrizal.	CONCESIONARIO	
Carrizal	Centro de acopio (Parte b del modulo de auditorio)	CONCESIONARIO	
Furachiogua	Punto para cilindros de gas / Sector Fuchachiogua	CONCESIONARIO	
Carrizal	Parqueadero de Bicicletas	CONCESIONARIO	
Carrizal	Adecuación de la zona vehicular con portón de ingreso formal e informal	CONCESIONARIO	
Sin definir	Punto de atención primera en emergencias	CONCESIONARIO	

GRAFICA 11 Fuente Grupo de Infraestructura y SSNA PNNC 2021

	PNN Cocuy	SFF Iguaque	Total	%
Excelente	158	193	351	44%
Bueno	161	175	336	42%
Regular	44	53	97	12%
Deficiente	5	6	11	1%
Total	368	427	795	100%



Grafica 12 Fuente encuestas de satisfacción de visitantes SFF Iguaque 2019

- Terminar las inversiones por parte de Fontur. En especial el puente japahe que por concepto de infraestructura se necesita cambiar para la apertura del AP. Contratista ya está realizando las obras (demora administrativa por cambio de presupuesto que aprobaría fontur)
- Demolición de la parte trasera del centro administrativo a partir del 23 de noviembre
- Construcción módulo de bienestar, 3 habitaciones (cocina, sala, comedor) patio de ropas.
- Construir pues de ingreso al parque en el sector Carrisal mal estado y mala presentación institucional.
- Construcción de baños en sector carrisal para la debida atención al visitante
- Adecuaciones a la bocatoma, necesidad de construir planta de potabilización. el sistema de tratamiento no soporta la capacidad de carga (ampliación de esta), optimizar el de la zona de camping y centro de visitantes
- Dotación de centro de visitantes (dar de baja a lo existente) muebles y enseres nuevos. camas, colchones, lencería, cortinas, mesas de restaurante, dotación cocina, sillas auditorio, mesas de noche y closet.
- Proyectar recursos para señalización del sendero Yátaros, Clarinero y Bachue.
- Adecuación habitaciones con aislantes térmicos y Agua caliente (verificar esta necesidad) no hay recursos.
- En Fase 2 Incluir construcción de Plataformas en la zona de camping, abrir 3 espacios hacia al oriente para camping, 10 plataformas. 16 metros proyección 68 CCE.
- Eco tienda en el centro de visitantes y en el sector carrisal para ser manejada por el operador que cumpla la función de punto de aprovisionamiento de visitantes y ciclistas que lleguen a la cabaña.

- Sala de primeros auxilios y su equipamiento correspondiente
- Reacomodación del Alojamiento en el centro de visitantes para brindar una mejor experiencia.
- Sendero Bachue
  Condiciones avanzadas de degradación por erosión; alta dificultad de ascenso, sitios puntuales de pérdida de la banca, altamente pedregoso, raíces expuestas y frecuentes encharcamiento, lodazales en períodos de lluvias, todo lo cual genera riesgo de riesgo de accidente para los visitantes
  Mantenimiento a las vallas de señalización que algunas están en mal estado
- Sendero Bachue: Escalinatas, pasamanos, pasarelas en madera, escaleras en piedra, plataforma en madera en la Laguna de Iguaque.
- Inversión necesaria en la Pared, verificar el tema de predios.
- Sendero Yátaros: Plataforma de aves, mirador, puente, escalinatas.
  Puente en la quebrada carrisal.
- Sendero Clarinero: Plataforma en la estación de la Serpiente.
- Las obras de KFW ya fueron entregadas con necesidad de revisar la adecuación actual de los baños en el centro de visitantes.
- Falta de señalización en zonas de alto riesgo.

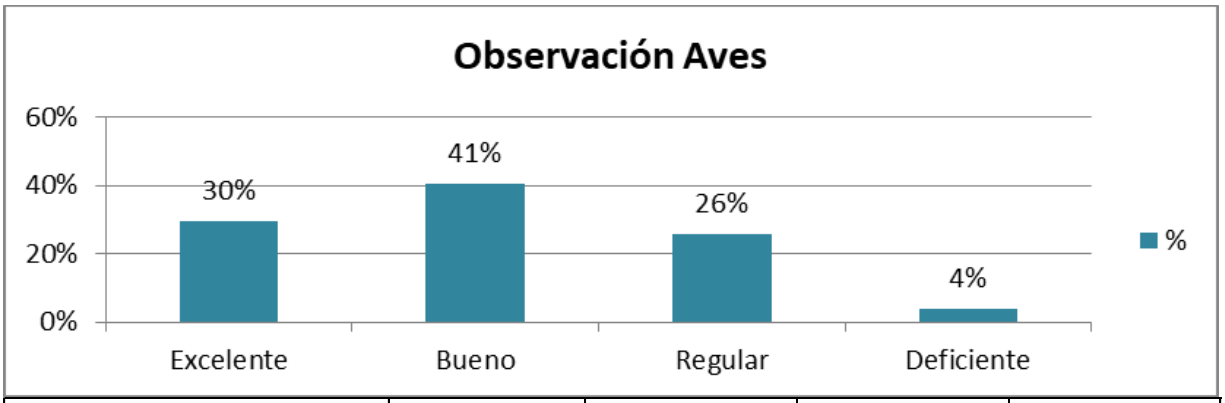
Tecnología

- Comunicaciones de internet de buena calidad, datafono y radiocomunicaciones en el sector de Carrisal y Furachiogua, con el fin de garantizar el correcto del servicio cobro de ingreso y póliza de seguro.
- Sistema de reservas en línea con la oficina de Villa de Leyva como apoyo al cobro por ingresos.
- Líneas telefónica en el SFF propia tanto en Villa de Leyva con en el sector de Carrisal.
- Inclusión del SFF Iguaque en la Plataforma futura de pagos de derechos de ingreso y pólizas.

Información y Divulgación al Público

- Los atractivos y servicios ecoturísticos deben estar soportados con registros fotográficos en la página web actualmente no está así.
- Se propone colocar el código QR con el fin de brindar más información al visitante y que pueda ser de primera mano.

- Encuestas post visita al área protegida vía correo para aquellos que no la hagan in situ con el fin de tener una muestra más amplia y poder tomar mejores acciones de mejora.
- Promoción y divulgación en terminal de transporte de Tunja y villa de Leyva así como en las agencias de viajes de los municipios aledaños.
- SFF Iguaque es un parque que se promociona muy fuerte en la observación de aves sin embargo el resultado de las encuestas de satisfacción no es bueno, todo esto a que la actividad para ser exitosa debe realizarse muy temprano, para evitar una experiencia negativa al visitante es importante brindar esta información clara y precisa, esto se ve evidenciado en los siguientes gráficos



	PNN Cocuy	SFF Iguaque	Total	%
Excelente	114	95	209	30%
Bueno	120	166	286	41%
Regular	66	116	182	26%
Deficiente	10	18	28	4%
Total	310	395	705	100%

Grafica 13 Fuente encuestas de satisfacción de visitantes consolidados DTAN 2019

Parque Nacional Natural de Colombia Utria



El Parque Nacional Natural de Colombia Utria se encuentra ubicado en el departamento de Choco entre los corregimientos de Bahía Solano, el Valle Y Nuqui, su belleza y riqueza es incalculable, haciendo de esta una de las áreas protegidas que despiertan mayor interés de visita. Su mayor atractivo está en la posibilidad de realizar la actividad de observación de ballenas y actualmente en el parque se presta únicamente el servicio de pasadía ya que el centro de visitantes se encuentra cerrado al público.

Propuesta de mejoramiento

La visita al área protegida se realizó en el mes de Agosto del año 2021 los días 23 al 26, el parque cuenta con un punto administrativo en el corregimiento del Valle y dentro del área específicamente en la ensenada se encuentra la cabaña operativa, el centro de visitantes, restaurante, auditorio, taquilla, muelle y baños.
Las principales necesidades del Área Protegida están relacionadas con la recuperación de espacios existentes que debido a su uso y tiempo de construcción ya presentan deterioros que afectan el normal funcionamiento de los mismos y el desempeño de actividades propias de la función de parques, así mismo adecuar y optimizar espacios de visitantes que brinden una estadía de mayor confort y calidad,

como factor importante en el desarrollo de actividades ecoturísticas del área, por ultimo ampliar y reequipar espacios para brindar una mejor operatividad al interior del parque, a continuación se presenta una propuesta de mejora de la infraestructura.

CABAÑA OPERATIVA 	CABAÑA DORMILON 
CABAÑA GUAYABILLO 	CABAÑA JAIBANA 
AUDITORIO 	RESTAURANTE 

Infraestructura y Planta Turística

- Auditorio: Adecuar el centro de interpretación en este lugar, ya que el anterior centro de interpretación presentó un siniestro en 2017
- Restaurante Yubarta: Mantenimiento de cimientos y pisos, mantenimiento y readecuación de cocina, reemplazo de mesones de cocina y adecuación de baños.
- Cabaña de funcionarios: Adecuación de cocinas y baños, reforzamiento o reconstrucción de cimientos o pilotes, adecuación de sistema séptico.
- Cabaña de visitantes Jaibana: Mantenimiento general de la cabaña, hay deterioro por humedad, y presencia de plagas.
- Cabaña de visitantes Guayabillo: Mantenimiento general de cimientos, ventanas, puertas , escaleras que presentan deterioro por humedad
- Cabaña de visitantes el Dormilón: Intervención en cimientos, pisos y escaleras.
- Restaurante Playa Blanca: Revisión de infraestructura para análisis de necesidades de intervención:
- Casa de Pescadores: Reubicación de la infraestructura a sitio más estratégico para el relacionamiento con la comunidad.
- Sendero estero grande: Adecuaciones estructurales como reforzamiento e inmunización:(Revisar un sistema que mejore el sendero ya que es muy liso y genera riesgos para los visitantes)
- Playa Blanca: Necesidad de Construcción Nueva, Caseta de Control, Señalización.
- Sendero Cocalito: Adecuación del sendero y construcción de puentes que minimicen el impacto sobre la quebrada
- Sendero el Valle: adecuaciones.
- Infraestructura debe evaluar la viabilidad de construcción de nuevas cabañas debido a su estado actual
- Mejorar el manejo de aguas residuales en playa blanca y realizar un estudio de capacidad de carga en este sector, en especial la playa.

Tecnología

El parque actualmente carece de energía, ya que los paneles solares en su mayoría no funciona bien así como las comunicaciones dentro del área son muy difíciles, los paneles solares no son una buena alternativa por los costos y porque el AP se encuentra ubicado en una de las zonas con mayor lluviosidad del planeta, acá es importante tener en cuenta este aspecto para futuras inversiones.

Mejoramiento del internet, radiocomunicaciones, y adquisición de datafonos para cobro de derechos de ingreso. Esta propuesta va ligada a que el nuevo centro administrativo que se va a construir en el corregimiento del Valle funcione como punto de venta de derechos de ingreso y póliza de seguro la cual actualmente no se está exigiendo. Por otro lado habilitar un punto de información en el Municipio de Nuqui donde se pueda hacer este mismo proceso, de esta manera se le quitaría la carga al personal y enfocarse en prestar un servicio de calidad como valor agregado de la experiencia de visita del turista, sumado a realizar un mayor control en el sector de playa blanca donde se necesita hacer un monitoreo diario debido a la gran cantidad de visitantes que van a este sector.

Ahora bien si la entidad saca la plataforma de cobro por derechos de ingreso sería un buen momento para incluir al AP en esta, permitiendo un mayor control de los recursos económicos captados por la actividad ecoturística.

Información y Divulgación al Público

- De acuerdo a los análisis de los demás parques nacionales, la constante es la necesidad urgente de mejorar la página web institucional, la información plasmada del PNNC Utria presenta inconsistencias y necesidad de complementar la información, en especial la que está asociada con los senderos, atractivos y actividades permitidas.
- En la página se exige una póliza de seguro de accidentes y rescate. (Resolución 92 de 2018) pero en el parque no se está exigiendo ya que mucho de los operadores no la adquieren y porque no hay una empresa de seguros asociada a dicho parque.
- Se sugiere a SSNA buscar una solución, ya que al ser un área marítima con un alto grado de circulación de embarcaciones y flujo de visitantes el riesgo es significativo.

- Con el fin de promocionar el ecoturismo en el parque se propone generar alianzas con los aeropuertos de Bogotá, Medellín y Cali que incluyan publicidad del AP
- Código QR con información detallada de servicios, actividades, atractivos, recomendaciones y prohibiciones para que el visitante tenga información a la mano.

Conclusiones

- Las oportunidades de mejora en los procesos operativos y administrativos están enmarcadas por aspectos como mejoramiento en infraestructura y planta turística, pagina web, colaboradores o equipo de trabajo, derechos de ingreso, seguros, encuestas de satisfacción, servicios ecoturísticos y actividades ecoturísticas.

- La información y divulgación al público es una herramienta de educación ambiental para lo cual se hace necesario el fortalecimiento de la página web.

- Es necesario la unificación del proceso del pago de derechos de ingreso y seguros para mejorar la calidad de los servicios ecoturísticos.

- El turismo de naturaleza va en constante aumento, debido a esto la necesidad de mejorar los servicios ecoturísticos en las áreas protegidas toma mayor importancia como un ejercicio de largo alcancé.

- Los cuellos de botella de la entidad tienen un rezago histórico los cuales tomaran tiempo en ser solucionados, estos deben ser tenidos en cuenta dentro de un plan de mejoramiento continuo con la actuación de los 3 niveles.

- Las vistas de campo son de vital importancia para entender en contexto de cada parque y así poder tomar las mejores decisiones desde nivel central.

- Las encuestas de satisfacción necesitan aumentar el tamaño de la muestra con el fin de mejorar la evaluación de la calidad de los servicios y poder generar planes de mejora en conjunto con las áreas protegidas.