PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA



DOCUMENTO PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINSITRATIVOS EN LAS AREAS PROTEGIDAS CON VOCACION ECOTURISTICA

ELABORADO POR: FABIAN BASTOS ALVAREZ

30 DE DICEMBRE 2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION 4
JUSTIFCACION 5
OBJETIVO GENERAL 5
1. DIAGNOSTICO 5
2.1 Parque Nacional Natural Chingaza 6
2.1.1 Propuesta de mejoramiento 6
2.1.2 Infraestructura y Planta Turística 7
2.1.3 Tecnología 10
2.1.4 Información y Divulgación al Público 10
2.2 Parque Nacional Natural Cueva de los Guacharos 12
2.2.1 Propuesta de mejoramiento 12
2.2.2 Infraestructura y Planta Turística 13
2.2.3 Tecnología 15
2.2.4 Información y Divulgación al Público 15
2.3.1 Propuesta de mejoramiento 17
2.3.2 Infraestructura y Planta Turística 17
2.3.3 Tecnología 19
2.4 Santuario de Fauna y Flora Iguaque 22
2.4.1 Propuesta de mejoramiento 22
2.4.2 Infraestructura y Planta Turística 23
2.4.3 Tecnología 26
2.4.4 Información y Divulgación al Público 26
2.5 Parque Nacional Natural de Colombia Utria 28
2.5.1 Propuesta de mejoramiento 28
2.5.2 Infraestructura y Planta Turística 30

2.5.3 Tecnología 30
2.4.4 Información y Divulgación al Público 31
3. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION 32
3.1 Resultados Generales 32
Procedencia 33
Motivación y Medios de Divulgación 33
Genero 34
Tarifas y Permanencia 34
Servicios Ecoturísticos 35
Áreas Con Vocación Ecoturistica Más Visitadas 35
3.2 RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION POR TERRITORIALES 36
3.2.1 Resultados DTAN 36
3.2.2 Resultados DTOR 38
3.2.3 Resultados DTAO 39
3.2.4 Resultados DTCA 40
3.2.5 Resultados DTPA 42
4. OPORTUNIDADES DE MEJORA 43
4.1 Infraestructura y Planta Turística 43
4.2 Página WEB 45
4.3 Colaboradores 46
4.4 Pago de Derecho de Ingreso y Reservas 47
4.5 Seguros 47
4.6 Encuestas de Satisfacción 48
4.7 Servicios Ecoturísticos 48
4.8 Actividades Ecoturísticas 49
5. FLUJOGRAMA DE INFORMACION, RESERVA, PAGO Y VISITA DEL TURISTA 51
5.1 FLUJOGRAMA DE INFORMACION AL TURISTA 52

5.2 FLUJOGRAMA DE RESERVA Y PAGO DEL TURISTA 53
5.3 FLUJOGRAMA PAGO E INGRESO AL PNNC DEL TURISTA 54
CONCLUSIONES.....55
Bibliografía **57**

INTRODUCCION

Colombia actualmente es una de los países más ricos en recursos naturales que nos ubica en un ranking como primer país en aves y anfibios, segundo en plantas, 3 en reptiles primates y mariposas, cuarto en mamíferos y adicional a esto ser un país con una riqueza hídrica y cultural incalculable; es así como Parques Nacionales Naturales de Colombia PNNC se encarga de administrar y manejar las áreas a cargo promoviendo la participación de diversos actores, con el propósito de conservar la diversidad biológica y cultural del país, contribuyendo al desarrollo sostenible y a un medio ambiente sano.

PNNC cuenta con 59 parques y 3 distritos nacionales de manejo integrado, dentro de estas 62 áreas 36 tienen vocación ecoturística y actualmente 16 están abiertas a los visitantes, con una proyección de reapertura para el año 2022 de abrir las faltantes, de tal manera que cuando todas estén abiertas se tendrá una capacidad de carga efectiva anual de 3.685.030 eso en otras palabras significa la cantidad de personas que podrán visitar nuestras áreas protegidas.

A partir de lo anteriormente mencionado surge un alto interés por parte del turista de visitar los PNNC para lo cual la entidad cuenta con herramientas de reglamentación como lo son los planes de manejo y los planes de ordenamiento ecoturístico POE donde se realiza un diagnóstico, un ordenamiento y una planeación desde la reglamentación; pero así mismo se genera un desafío muy importante que es el funcionamiento día a día de la actividad ecoturística para todo el personal que trabaja en ella de ahí surge la necesidad de generar un mapa de proceso operativo-administrativo estandarizado, aplicable y adaptable a cada área protegida con vocación ecoturística y es hacia allá donde se dirige este documento.

JUSTIFCACION

Esta análisis operativo-administrativo nace de la necesidad de fortalecer los niveles de calidad de como la entidad Parques Nacionales Naturales de Colombia se organiza para funcionar de cara al ecoturismo como una estrategia de conservación, actualmente no existe un proceso estandarizado y organizado para dichas áreas que nos indique cual es la mejor manera o la más apropiado de operar el área.

A partir de lo anterior generar una herramienta para la entidad PNNC, Directores Territoriales, Jefes de Parques y demás actores del ecoturismo que sirva como guía y estandarice el proceso operativo-administrativo del ecoturismo en las Áreas Protegidas con Vocación, con el fin de poder implementarlo para mejorar la calidad de los servicios prestados, identificar las posibles acciones de mejora y mejorar la experiencia de visita de los visitantes.

OBJETIVO GENERAL

Identificar los aspectos operativos-administrativos con oportunidad de mejora del proceso ecoturístico en Parques Nacionales Naturales con vocación, que permitan optimizar la calidad de los servicios en todas sus fases

1. DIAGNOSTICO

Con el objetivo de identificar todos los aspectos de oportunidad de mejora que puedan tener las áreas protegidas, se realiza un componente diagnóstico en el presente documento basado en las visitas de campo que se realizaron en el año 2021, en las encuestas de satisfacción de los años 2018 y 2019 y en reuniones realizadas durante la presente vigencia.

2. VISITAS DE CAMPO

En el Año 2021 se realizaron 5 visitas de campo a los siguientes parques: PNNC Chingaza, PNN Cueva de los Guacharos, SFF Los Flamencos, SFF Iguaque y PNN Utria, donde se analizó la operación turística y así mismo se generaron propuestas de mejora relacionadas con Infraestructura, Planta Turística, Tecnología, Información y Divulgación al Publico.

2.1 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.

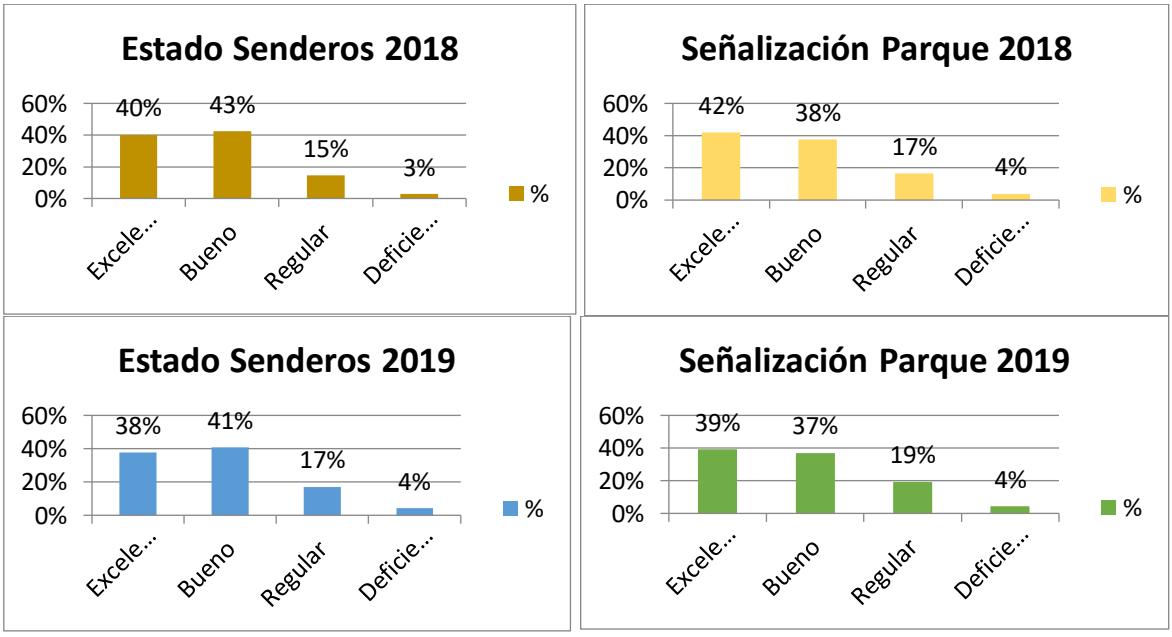
2.1.1 Propuesta de mejoramiento

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 e Información y divulgación al público.

2.1.2 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 serían 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.

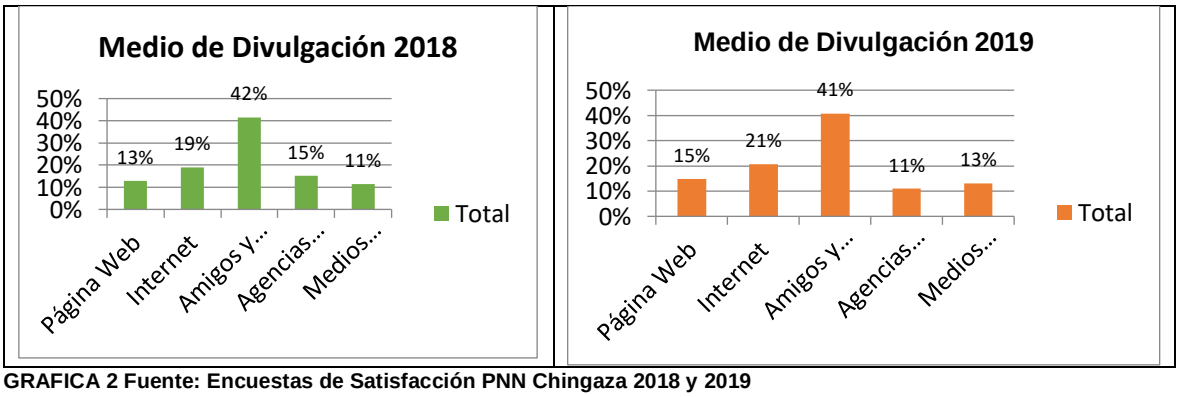
2.1.3 Tecnología

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

2.1.4 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.

2.2 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.

2.2.1 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.

2.2.2 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.

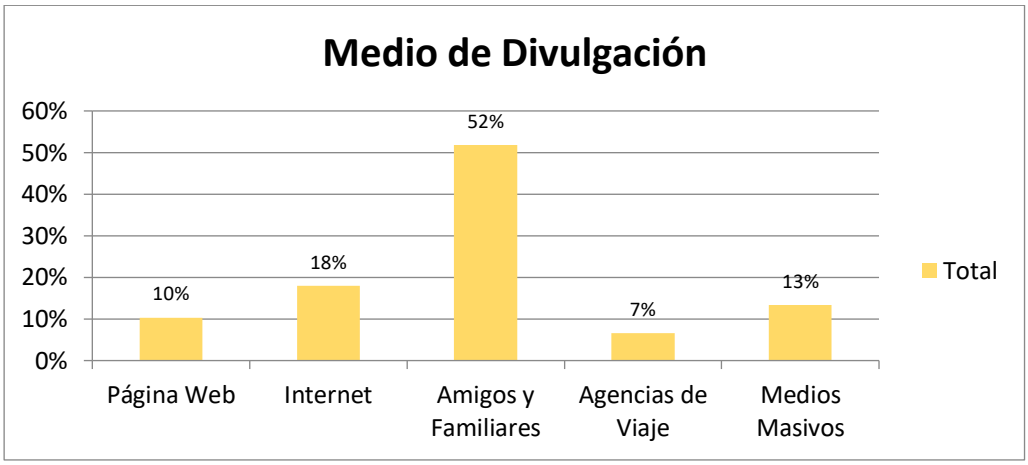
2.2.3 Tecnología

- 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.

2.2.4 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.

2.3 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.

2.3.1 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.

2.3.2 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)

2.3.3 Tecnología

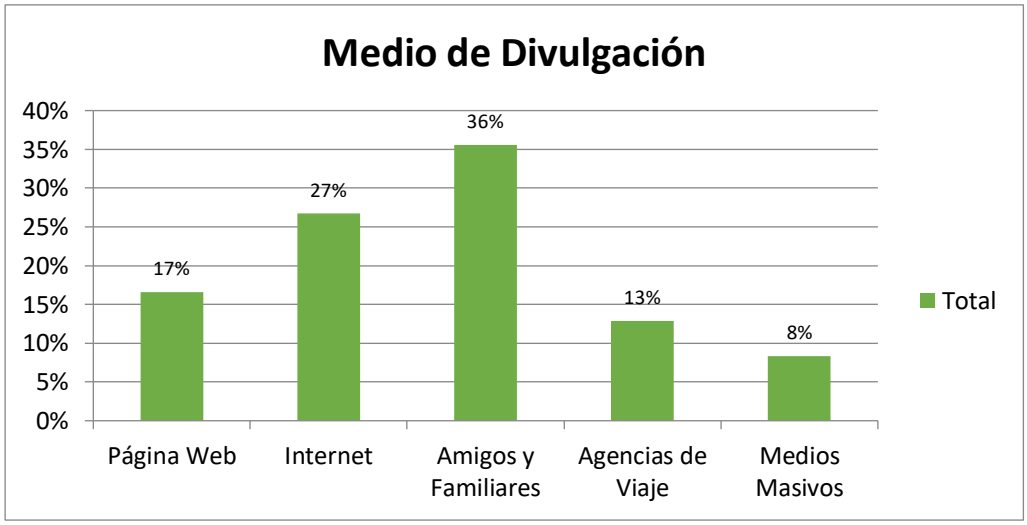
Actualmente en el SFF Los Flamencos no presenta cobro por derechos de ingreso y póliza de seguro para lo cual se propone habilitar la plataforma en el centro administrativo en Riohacha, Cabaña Operativa la Pitilla y el Centro de visitantes Wanebucanes.

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 otras fuentes debido al alto costo de las baterías.

2.3.4 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.

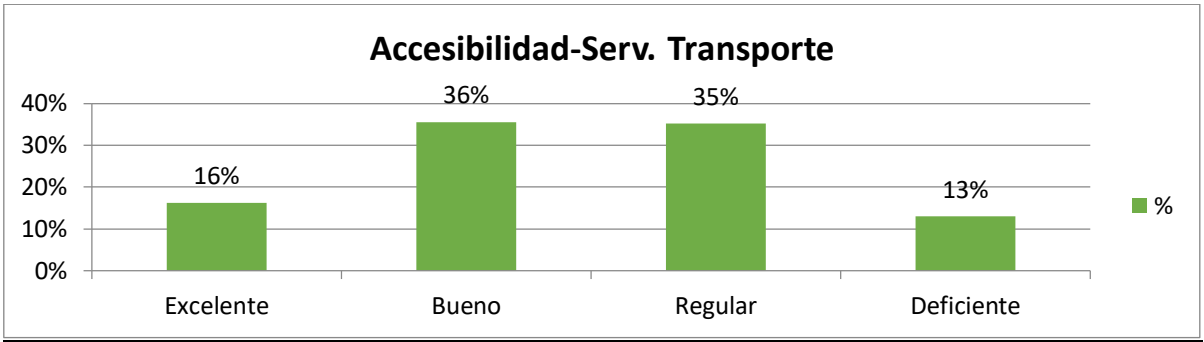
2.4 Santuario de Fauna y Flora Iguaque




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.

2.4.1 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.



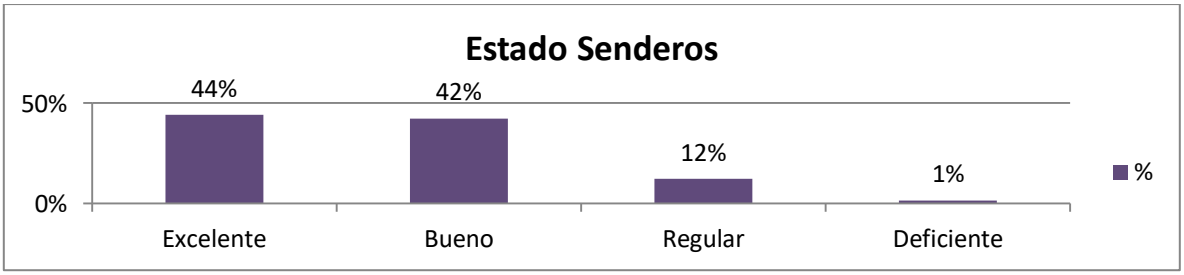
	PNN Cocuy	SFF Iguaque	Total	%
Excelente	15	40	55	16%
Bueno	12	108	120	36%
Regular	3	116	119	35%
Deficiente	1	43	44	13%
Total	31	307	338	100%

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.

2.4.2 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.



	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

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

- 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.

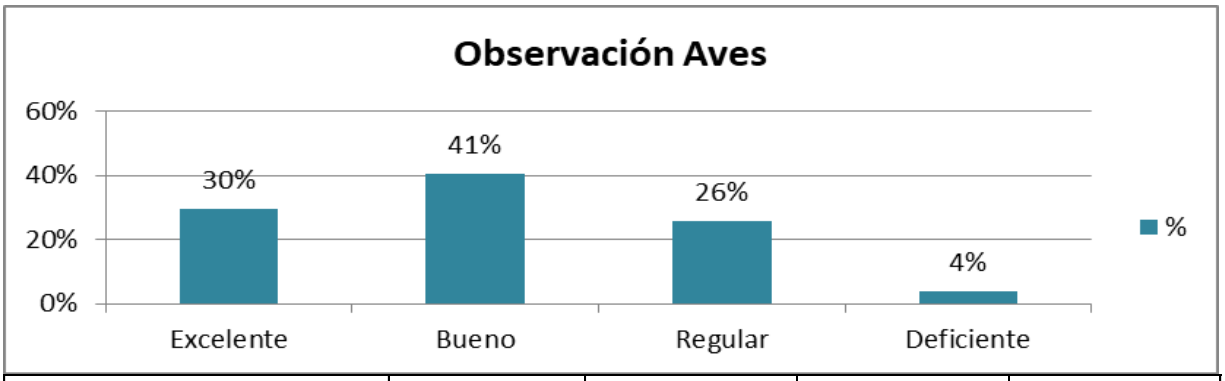
2.4.3 Tecnología

- 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.

2.4.4 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

2.5 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.

2.5.1 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 

2.5.2 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.

2.5.3 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.

2.4.4 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.

3. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Las encuestas de satisfacción son la herramienta que utiliza PNNC para evaluar la experiencia de visita y su nivel de satisfacción, esto permite a la entidad identificar fallas que se presentan en la operación diaria, lo cual sirve para tomar acciones y medidas con el objetivo mejorar los procesos operativos y administrativos en las áreas protegidas, así como la calidad de los servicios prestados junto con la experiencia del visitante.

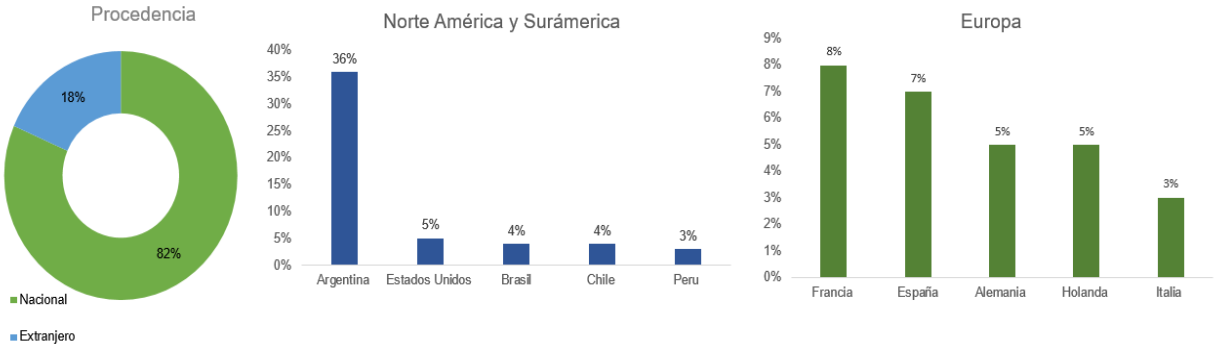
Dado que en el año 2020 las áreas protegidas estuvieron cerradas al público por la pandemia COVID-19 en este aparte se analizan los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes al año 2019 en PNNC.

En primera instancia se analizan datos generales consolidados en aspectos como procedencia, genero, motivación, medios de divulgación, edad, ocupación principal, tarifas y permanencia, servicios ecoturísticos y áreas mayores visitadas.
En segunda instancia se analizan los resultados por dirección territorial teniendo en cuenta 3 grandes componentes: Aspectos generales, Servicios ecoturísticos y actividades ecoturísticas**.**

3.1 Resultados Generales

Las encuestas de satisfacción en el año 2019 fueron tomadas en las siguientes 19 áreas protegidas, PNN Chingaza, PNN Cocuy, SFF Iguaque, PNN Cueva de Los Guacharos; SF Isla de Corota, PNN Otún Quimbaya, PNN Los Nevados,
PNN Galeras, PNN Tuparro, PNN Sierra de la Macarena, PNN Corales del Rosario y San Bernardo, PNN Macuira, PNN Old Providence, PNN Tayrona, SFF Los Flamencos, PNN Vipis, PNN Utria, PNN Gorgona y SFF Malpelo.
Los aspectos que se tuvieron en cuenta para este primer análisis son: procedencia, género, motivación, medios de divulgación, edad, ocupación principal, tarifas y permanencia, servicios ecoturísticos y áreas mayores visitadas.

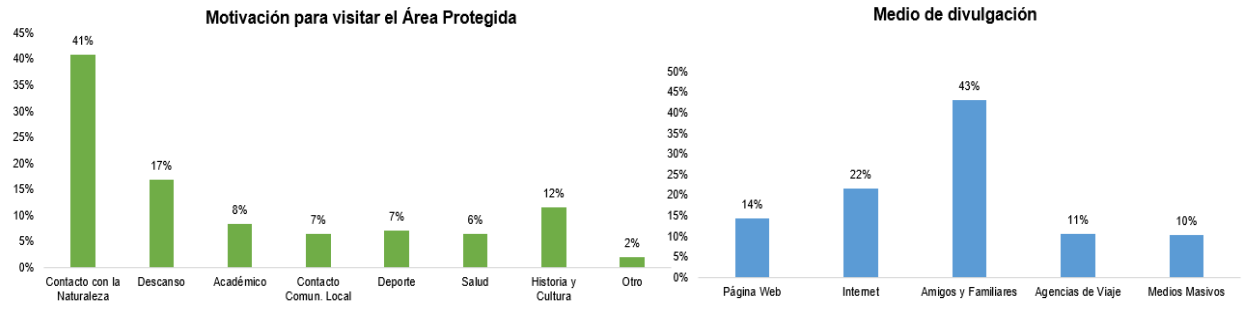
Procedencia



Fuente Encuestas de satisfacción PNNC 2019

La mayor cantidad de personas que visitan áreas protegidas son nacionales con un 82% y 18 % extranjeros provenientes en mayor cantidad Europa, Norte América y Suramérica, la mayor cantidad de visitantes extranjeros proviene de Argentina, Estados Unidos Francia.

Motivación y Medios de Divulgación

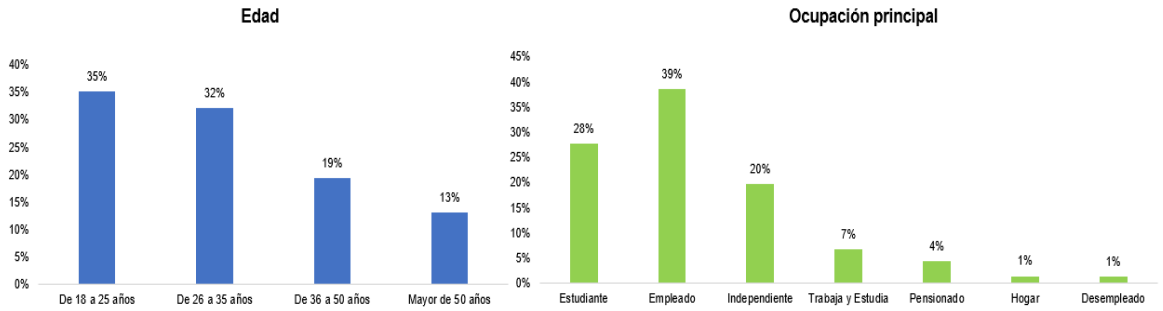


Fuente Encuestas de satisfacción PNNC 2019

La mayor cantidad de personas un 41% manifiesta que su mayor motivación es visitar áreas protegidas para tener un mayor contacto con la naturaleza, así mismo manifiestan que la forma en se enteraron fue por recomendación de amigos y familiares en un 43%, vale la pena resaltar que solamente un 14%de personas se enteraron por la página web institucional.

Genero

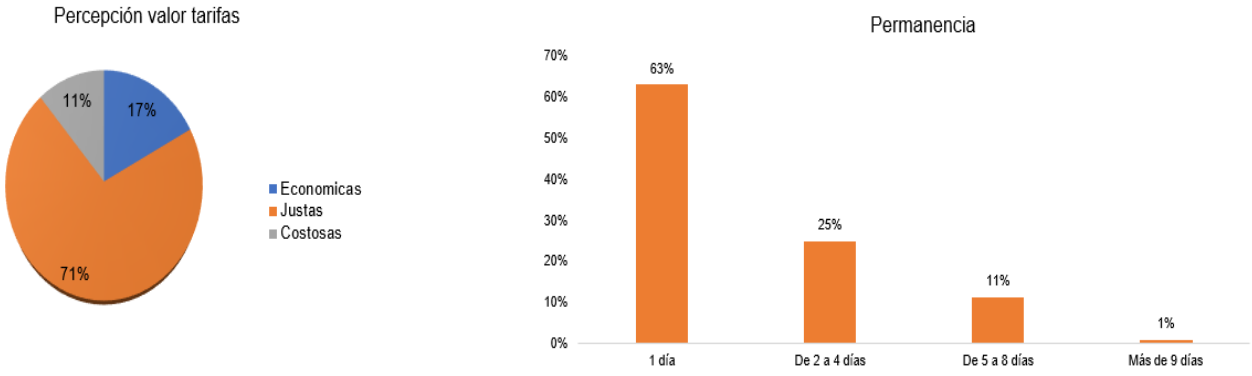
Mujeres 54%
Hombres 46%



Fuente Encuestas de satisfacción PNNC 2019

En cuanto al género los visitantes delas AP están divididos en un 54% mujeres y 46% hombres, así mismo en su mayoría los visitantes tienen una edad entre 18 y 35 años representando un 67%, eso se ve reflejado en que un gran porcentaje que visita los parques son estudiantes con un 28% y 39% empleados. Las personas que menos visitan AP son los mayores de 50 años lo cual se podría entender por la dificultad para acceder a algunos parques.

Tarifas y Permanencia

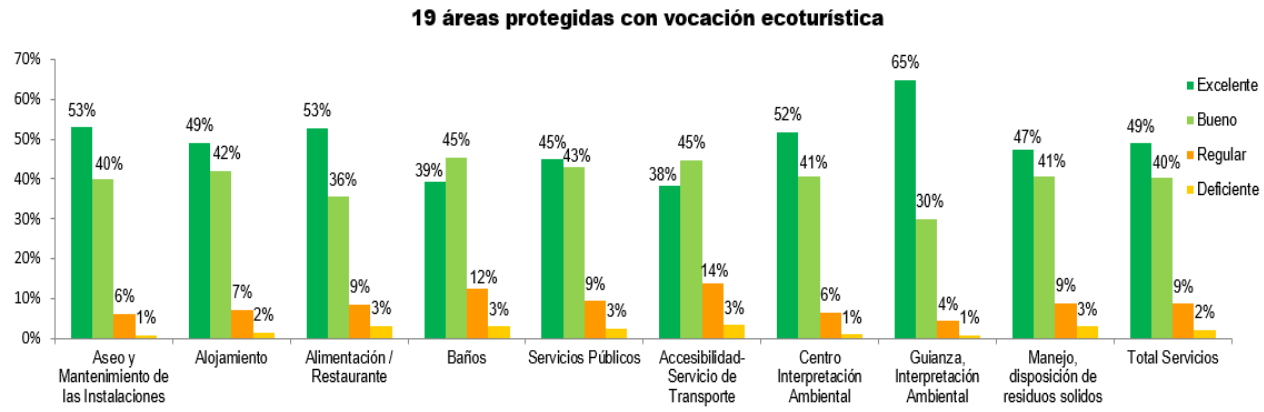


Fuente Encuestas de satisfacción PNNC 2019

El 71% de los encuestados manifestaron en su gran mayoría que las tarifas son justas para ingresar a los parques y así mismo se concluye que la mayoría de

visitantes son de modalidad pasadía un 63% contra un 37% que se quedan entre 2 y 8 días.

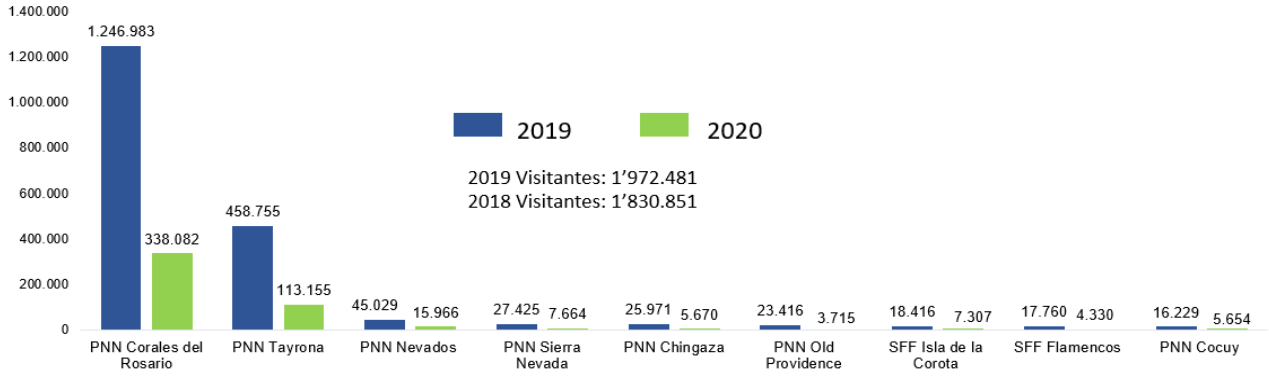
Servicios Ecoturísticos



Fuente Encuestas de satisfacción PNNC 2019

En cuanto a la calidad de los servicios las calificaciones son aceptables, sin embargo vale la pena tener resultados entre regular y deficiente relacionados con, transporte 17% alimentación y restaurante 11%, servicios públicos 12% y manejo de disposición de residuos sólidos. Es importante tener en cuenta estos resultados que contrastan un poco con las visitas a campo y deben ser tenidos en cuenta para un correcto análisis.

Áreas Con Vocación Ecoturistica Más Visitadas



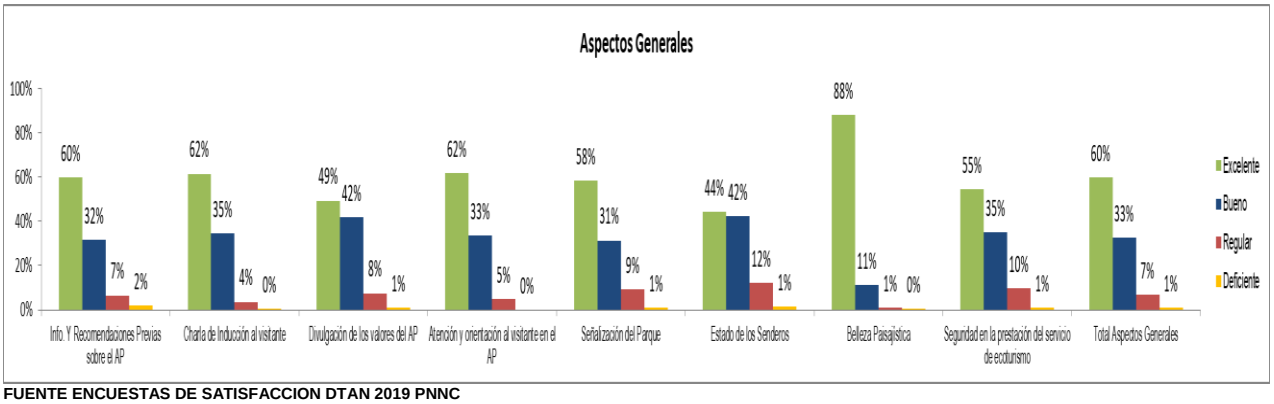
Fuente Encuestas de satisfacción PNNC 2019

La mayor cantidad de visitantes al año se concentra en PNN Corales del Rosario y PNN Tayrona aproximadamente 1.705.738 que corresponde al 86%,
Seguido a esto se encuentran el PNN los Nevados y PNN Chingaza, esto de alguna manera evidencia la falta de divulgación para promocionar las 34 AP restantes.

3.2 RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION POR TERRITORIALES

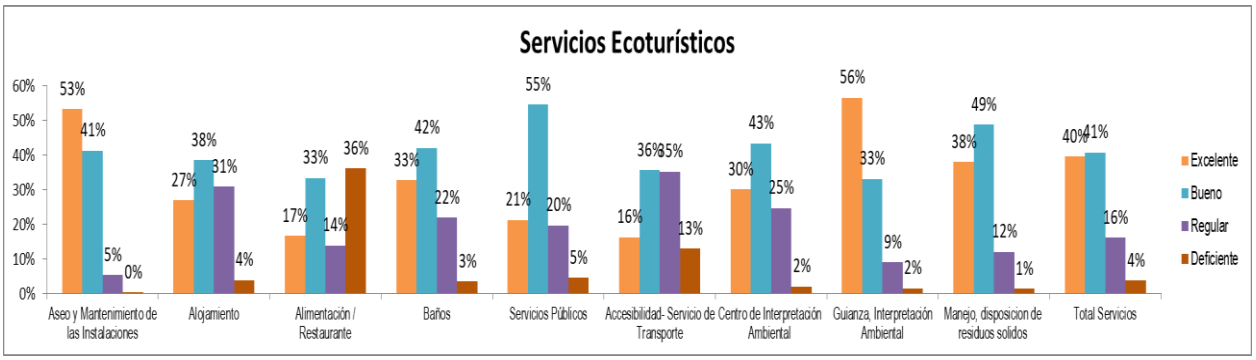
A continuación se analizaron los resultados de las encuestas de satisfacción por dirección territorial teniendo en cuenta 3 grandes componentes: Aspectos generales, Servicios ecoturísticos y Actividades Ecoturísticas**.**

3.2.1 Resultados DTAN



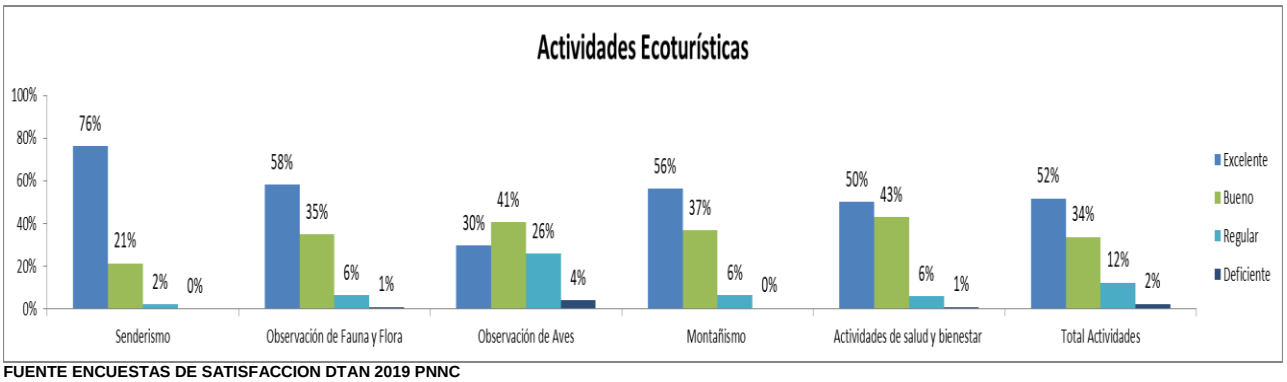
FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTAN 2019 PNNC

Los resultados son basados en dos AP, PNN Cocuy Y SFF Iguaque, en cuanto a aspectos generales las calificaciones a tener en cuenta entre regular y deficiente son el estado de los senderos 13%, señalización 10% y seguridad en la prestación del servicio, esto se evidencia en las visitas de campo cuyo porcentaje podría ser mayor.



FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTAN 2019 PNNC

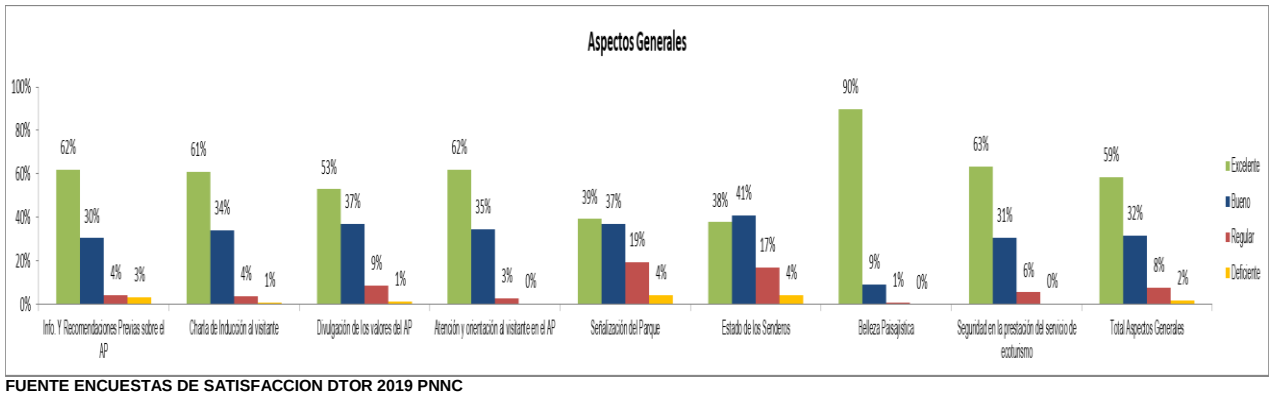
En cuanto a los servicios ecoturísticos varios aspectos a tener en cuenta que fueron calificados entre regular y deficiente como lo son, Transporte 48%, Alimentación 50%, Centro de interpretación 27%, servicios públicos y baños 25%



FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTAN 2019 PNNC

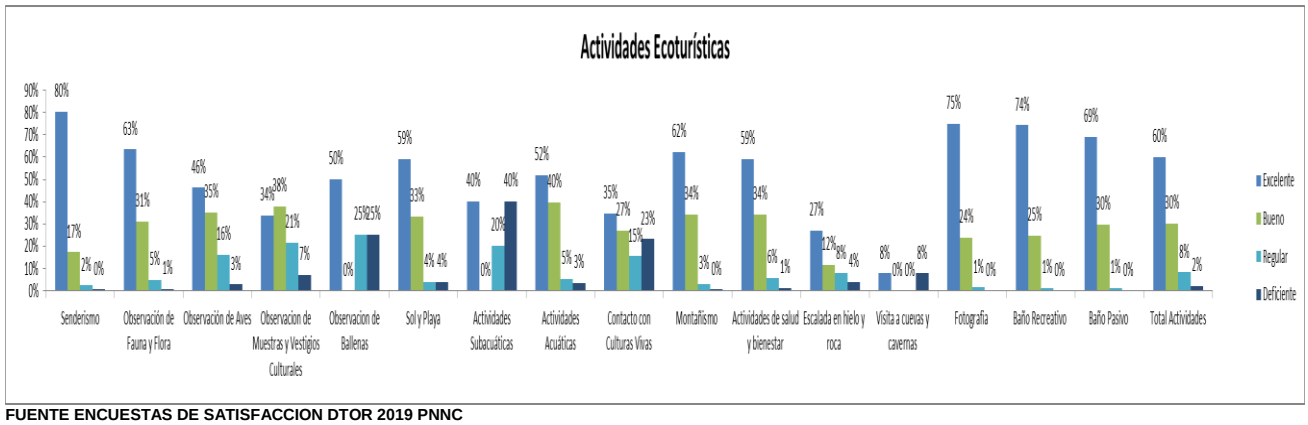
En actividades ecoturísticas la observación de aves tiene la calificación más alta entre regular y deficiente siendo un 30%, esto es originado por la falta de información al visitante en este aspecto pues para una experiencia de visita satisfactoria debe ser realizada muy temprano dentro del AP.

3.2.2 Resultados DTOR



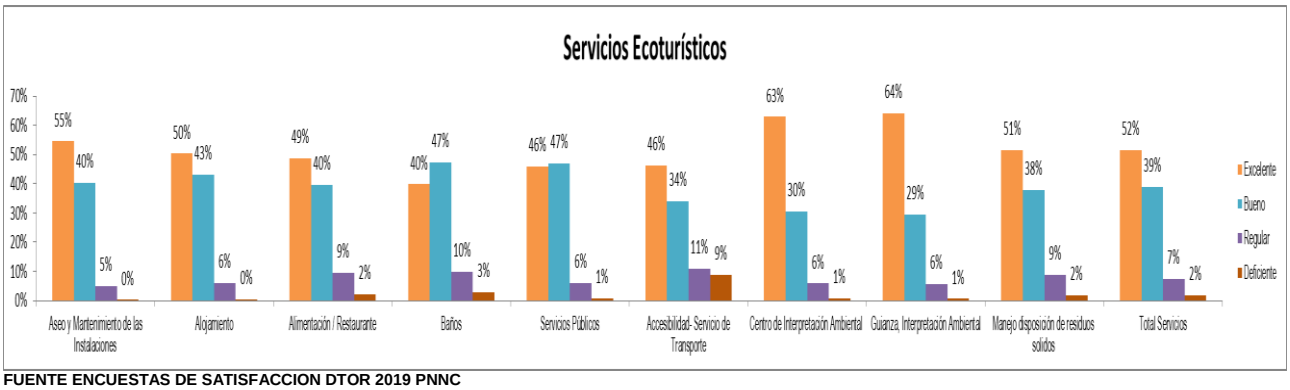
FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTOR 2019 PNNC

Para esta territorial se tuvieron en cuenta los PNN Chingaza, PNN Tuparro y PNN Sierra de la Macarena, en cuanto al estado de los senderos y señalización estos obtuvieron las calificaciones de mayor necesidad de mejora entre un 21% y 24% respectivamente.



FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTOR 2019 PNNC

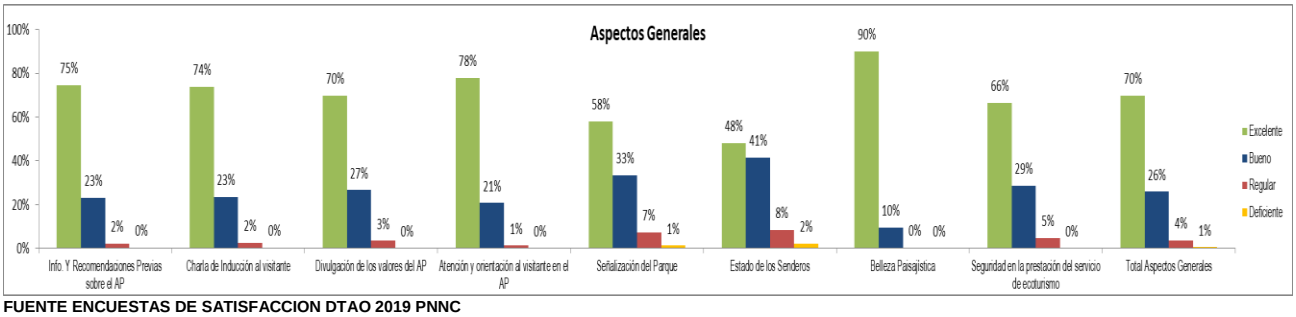
En cuanto a las actividades ecoturísticas los aspectos a tener en cuenta son contacto con culturas vivas 38% y observación de aves 19% así mismo se evidencia la necesidad de hacer un filtro de algunas preguntas por territorial ya que en esta fueron calificadas actividades como observación de ballenas con un 50% lo cual puede afectar el cálculo de los resultados totales.



FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTOR 2019 PNNC

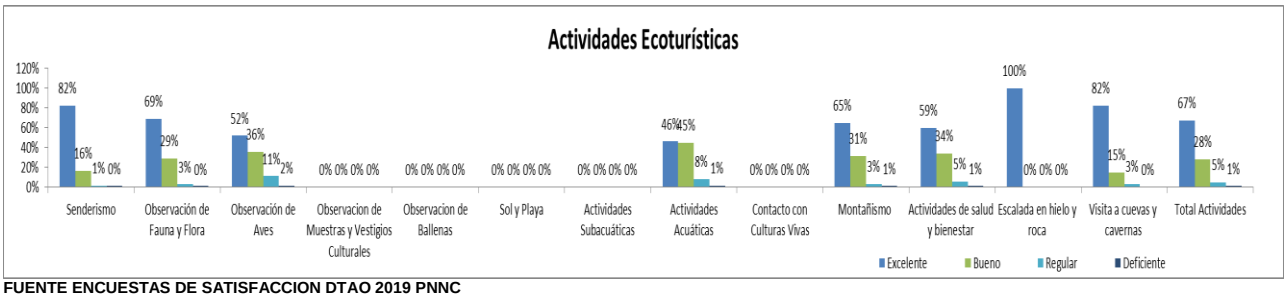
Los servicios ecoturísticos de la territorial fueron evaluados de forma aceptable teniendo como mayor foco de atención el tema de transporte con un 20% entre regular y deficiente, baños 13% y manejo de los residuos sólidos 11%.

3.2.3 Resultados DTAO



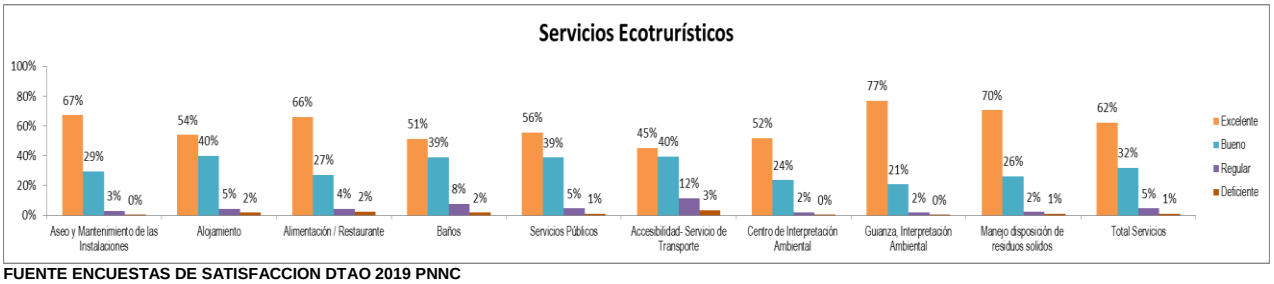
FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTAO 2019 PNNC

Los resultados de la DTAO son basados en el análisis de las encuestas en las siguientes AP: PNN Cueva de los Guacharos, PNN Nevado, SFF Isla de Corota, SFF Galeras, PNN Otún Quimbaya, sigue siendo una constante la calificación entre regular y deficiente del estado de los senderos y la señalización del parque 10% y 8% respectivamente, porcentaje que puede ser más alto de acuerdo a las visitas de campo.



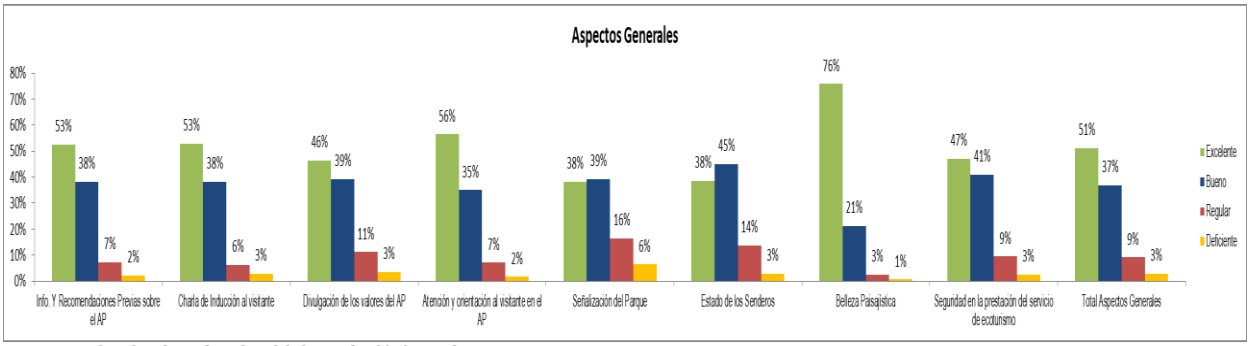
FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTAO 2019 PNNC

El aspecto a tener en cuenta de actividad ecoturistica para mejorar la experiencia de visita es observación de aves con un 13% de calificación entre regular y deficiente**.** En cuanto a servicio sigue siendo una constante el acceso al transporte con un 15% y los baños10%.



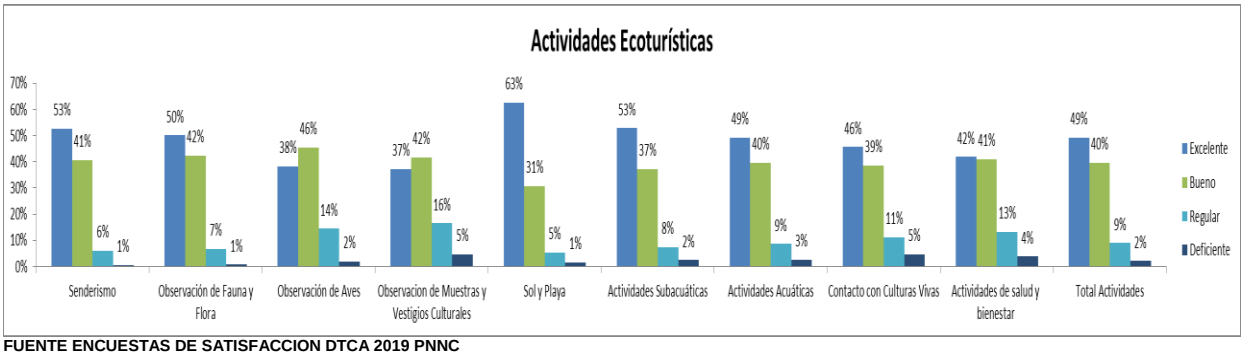
FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTAO 2019 PNNC

3.2.4 Resultados DTCA



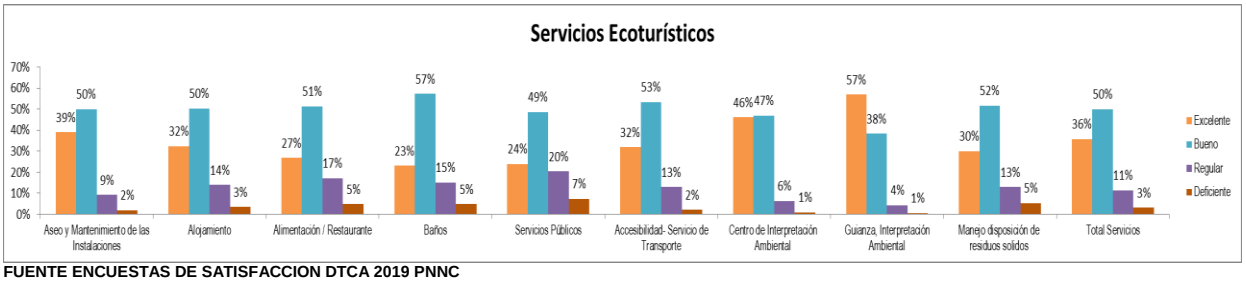
FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTCA 2019 PNNC

La DTCA es la de mayor flujo de visitantes con un 86% del total que visitan áreas protegidas, a esta pertenecen PNN Corales del Rosario, PNN Tayrona, PNN Macuira, VIPIS, Old Providence y SFF los Flamencos. El mayor flujo comienza a evidenciar otros aspectos operativos y de información calificados entre regular y deficiente como lo son la divulgación de los valores del AP 14%, Charla de inducción 9% así como la constante en el estado de los senderos 17% y señalización del parque 22%.



FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTCA 2019 PNNC

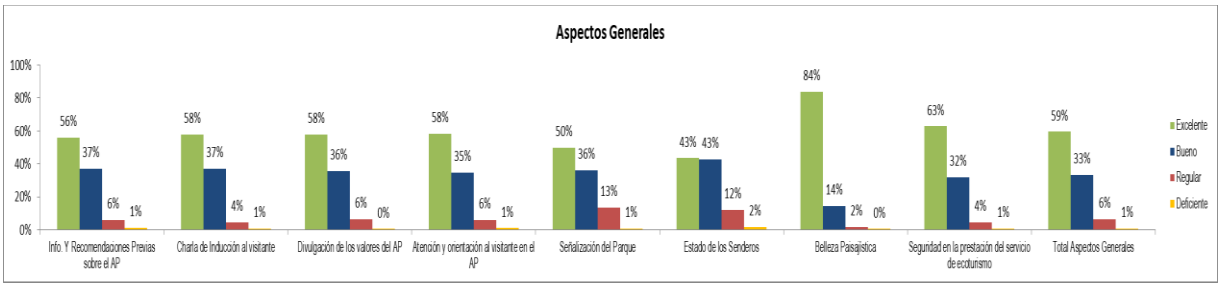
Los visitantes evaluaron entre regular y deficiente actividades de bienestar y salud 17 % observación de aves 16% 21% observación de muestras culturales, ahora bien un aspecto a tener en cuenta es la calificación entre excelente y bueno de un 94% la actividad de sol y playa esto aunque se ve como algo positivo puede contrastar con los valores del AP.



FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTCA 2019 PNNC

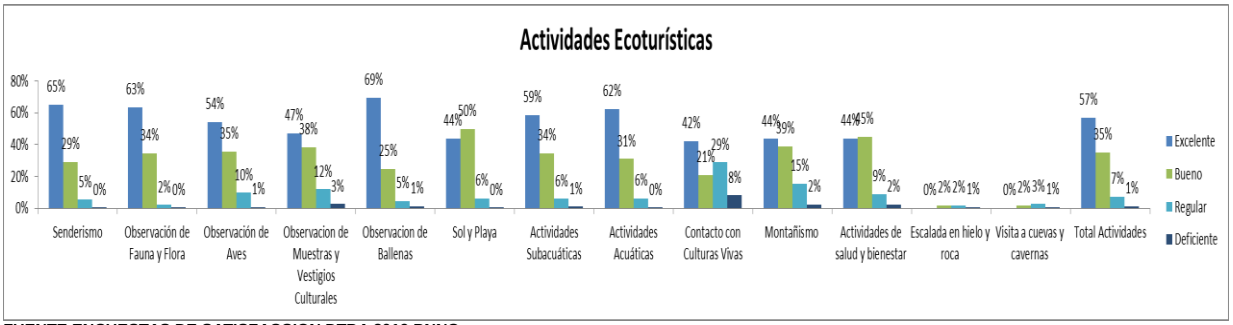
En cuanto a servicios ecoturísticos varios aspectos con oportunidad de mejora como lo indican la calificación de regular y deficiente en las encuestas de satisfacción, entre ellos: servicios públicos 27%, baños 18%, alimentación/restaurante 22%, alojamiento 17% y manejo de residuos sólidos 18%.

3.2.5 Resultados DTPA



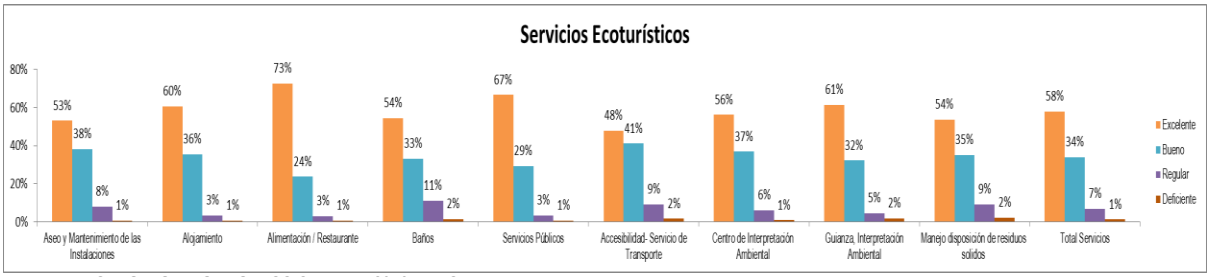
FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTPA 2019 PNNC

En la territorial pacifico los parques que realizaron encuestas fueron PNN Gorgona, PNN Utria y SFF Malpelo, al igual que las otras territoriales sigue siendo una constante la señalización del parque 14% y el estado de los senderos 14% un aspecto a mejorar.



FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTPA 2019 PNNC

El contacto con culturas vivas 37% y la observación de muestra y vestigios culturales con un 15% son los aspectos que más sobresalen con calificación deficiente.

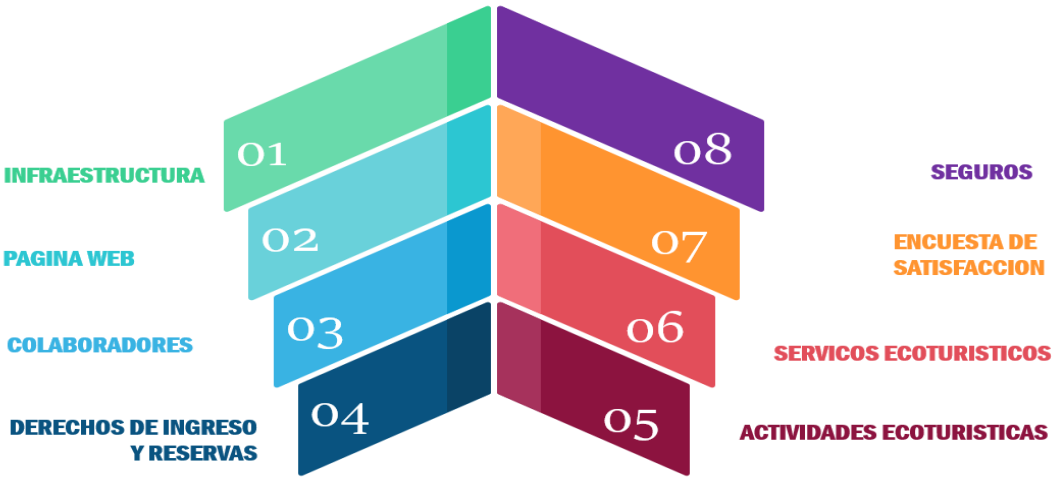


FUENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION DTPA 2019 PNNC

Baños 13%, manejo de residuos sólidos 11% y accesibilidad al transporte 11% son los factores que necesitan mayor atención para mejorar los servicios ecoturísticos de las AP evaluadas.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Cada área protegida con vocación ecoturistica tiene un contexto diferente, sin embargo a partir de las visitas de campo realizadas y los resultados de las encuestas de satisfacción se encontraron aspectos en común como oportunidades de mejora, estos están relacionados con procesos operativos y la calidad de los servicios ecoturísticos, a continuación se enuncian en el gráfico y se realizan propuestas de mejora en cada aspecto.



FUENTE PROPIA

4.1 Infraestructura y Planta Turística

La infraestructura y planta turística en PNNC son de vital importancia para el correcto funcionamiento del ecoturismo, no solamente desde el punto de vista en la atención a los visitantes sino también desde el bienestar de los colaboradores de cada área protegida.
Este no es un problema nuevo sino por el contrario va ligado al abandono de las áreas en los últimos años junto a la necesidad de obtener más recursos que financien este tipo de obras.

Las necesidades en infraestructura son bastantes sin embargo una línea que necesita mayor atención de cara al correcto funcionamiento del ecoturismo son la señalización en los parques y el estado de los senderos, este tienen que ver mucho con la precepción que tienen los visitantes y se ve reflejado en las encuestas de satisfacción.
Como oportunidades de mejora la entidad debería tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Las áreas protegidas tienen una riqueza natural incalculable, siendo la conservación el principal objetivo de la entidad, es así como las nuevas infraestructuras como las ya existentes deben ser construidas o reemplazadas bajo los parámetros de infraestructura liviana o arquitectura sostenible que busquen una optimización de los recursos tales como: energías renovables, materiales y agua buscando un maximización de los costos y el mantenimiento de estas durante el tiempo y su ciclo de vida.
- Actualmente en PNNC existen muchos planes para mejorar la infraestructura y planta turística los cuales necesitan ponerse al día debido al rezago histórico de la entidad en este tema, estos deberían estar enmarcados bajo una estrategia por fases y con una proyección de recursos a largo plazo.
- Las infraestructuras que se realicen en las áreas protegidas deben tener un trabajo conjunto y coordinación con nivel central, de tal manera que estas no estén desligadas con el fin de evitar doble contratación.
- La zonificación en los planes de manejo y en los planes de ordenamiento ecoturístico deben ser iguales y consistentes, con el fin de evitar posibles errores y demora en la aprobación de las obras de cada área protegida.
- La entidad debería tener una base de datos con las obras que se pueden realizar en los predios propios de parques y otra con las proyecciones a realizar en predios privados que necesitan ser solucionados, todo con el fin de no demorar los procesos y de esta manera generar las inversiones para los sectores donde no existe ninguna restricción de predios.
- Dependiendo el contexto de cada parque para la construcción de senderos deberían generarse rubros para contratación de personal con conocimiento en construcción de estos y otro rubro para suministros de materiales, todo con el fin de disminuir los costos y poder controlar más fácil la ejecución si lo hiciera un contratista.
- Pensar que la misma infraestructura no es aplicable a todos los parques es necesario revisar la ubicación de acuerdo a los ecosistemas para evitar posibles errores.

- Ideas como los filtros verdes en el manejo de recursos solidos ubicados en el PNNC Chingaza específicamente en el sector de Siecha deberían ser tenidos en cuenta para implementación en las demás áreas protegidas.

4.2 Página WEB

La correcta información es un mecanismo muy importante para desarrollar el ecoturismo como una estrategia de conservación en PNNC, esto de la mano con la educación ambiental y divulgación de los valores de las áreas protegidas, es así como toda la información plasmada en la página web institucional debe ser clara, precisa y fácil de entender.
A partir de esto se encuentra que en la actualidad la información por este medio necesito generar ajustes con respecto al ecoturismo de forma que sea una guía clara para las personas que buscan información acerca de los parques con el objetivo de visitarlos, para esto se propone lo siguiente:

- Trabajo conjunto entre la áreas protegidas con el personal que se encarga diseñar la página web, este es un proceso que se hace en la actualidad sin embargo no debe ser solo la información solicitada al parque sino entender mejor el contexto del ecoturismo en cada AP con el fin de brindar una Informacion más apropiada.
- Los links de cada parque relacionados con actividades ecoturísticas y servicios tienen una oportunidad de mejora donde deberían incluirse imágenes relacionas para acercar más al visitante, así mismo deberían incluirse los atractivos de cada parque como los senderos que se encuentran en cada uno, actualmente pocos parques incluyen información acerca de los senderos.
- Incluir un código QR con la información de cada parque de tal manera que el visitante tenga a la mano los aspectos más importantes de cada área.
- PNNC necesita elaborar una plataforma única para pago de derechos de ingreso, seguros y reservas de tal manera que en la página web se incluya un link para realizar este proceso.
- Introducir un link para encuestas en línea de tal manera que sea una forma de obtener una muestra más representativa y permita evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los turistas, todo con el fin de generar mejoras en los procesos.

- Incorporar un link para la tienda virtual de parques, como una estrategia adicional de información, divulgación y promoción de la entidad.
- Incluir la capacidad de carga de cada parque por día de tal manera que indique que el visitante debe obtener información con anticipación así como gestionar reserva para los casos que apliquen.

4.3 Colaboradores

El capital humano es el activo más valioso en una organización ya sea privada o pública es así como en PNNC se cuenta con colaboradores con gran experiencia y conocimiento de las áreas protegidas y de los valores objetos de conservación, sin embargo se identifican oportunidades de mejora con el fin de aumentar la eficacia y eficiencia en los procesos operativos y administrativos de cada parque, lo cual permitirá generar mayor calidad en los servicios prestados.

- De cara a la promoción del ecoturismo como estrategia de conservación la contratación de personal especializado en el tema se hace necesario planteando como mínimo un operario, un técnico y un profesional que sirvan como apoyo a la actividad diaria de cada parque así como para el diagnóstico, la planificación, el ordenamiento y las acciones relacionas en los planes de ordenamiento territorial.
- Los meses más atractivos para los visitantes son diciembre y enero sin embargo para la entidad son los meses donde se presentan la culminación de los contratos de prestación de servicios así como su renovación para la próxima vigencia, es así como esta dinámica genera traumatismos en la operación turística afectando la calidad de la misma, es necesario tener en cuenta este factor para generar oportunidades de mejora.
- Se propone un trabajo conjunto en la gestión del talento humano de cada AP, entre el departamento de gestión humana nivel central con las territoriales y jefes de área, todo esto con el fin de conformar equipos de trabajo óptimos y roles específicos para cada colaborador, un análisis más específico de las habilidades blandas y duras, así como la transición del conocimiento de la información hacia los nuevos colaboradores que ingresan a la entidad.
-

4.4 Pago de Derecho de Ingreso y Reservas

El pago de los derechos de ingreso y reservas es otro de los aspectos que se identificó y tienen en común las áreas protegidas, así mismo son objeto de mejora en los procesos operativos y administrativos de cara al correcto funcionamiento del ecoturismo.
El valor ya se encuentra determinado por resolución sin embargo el problema radica en el pago ya que no es un proceso estandarizado el cual se realiza de forma diferente en cada área protegido, este es uno de los cuellos de botella históricos que más necesita mejora representado un proceso muy largo para el visitante en la mayoría de las ocasiones.

- Creación de una plataforma única de pagos tanto del valor por ingreso como el pago del seguro que permita agilizar el proceso para el visitante y mayor control de las capacidades de carga de cada parque.
- De igual manera para las áreas que manejan reservas el proceso es muy largo y necesita confirmación de disponibilidad la cual puede durar hasta una semana, se recomiendo acortar el proceso y los tiempos de respuesta.
- Eliminar la recepción de efectivo por parte de funcionarios de parques en las áreas protegidas.
- Generar estrategias donde se incentive la mayor cantidad de venta por intermedio de los operadores autorizados para cada AP.

4.5 Seguros

Los seguros en cada área protegida son necesarios y obligatorios, sin embargo se identifican que en algunas áreas protegidas debido a sus condiciones y contexto no se realiza el cobro así como los derechos de ingreso, este aspecto es importante con el fin de evitar futuras reclamaciones por accidentes que se presenten, de tal manera que se recomiendo tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Cobro obligatorio del seguro para todas las áreas protegidas en especial en las áreas marítimas.
- El seguro es un rubro diferente al pago de los derechos de ingreso al parque, sin embargo debería ser un único proceso de tal manera que no generé al visitante traumatismo en la cancelación del mismo.

- Todas las áreas protegidas deben incentivar al visitante firmar la exoneración de responsabilidades y se recomienda que este proceso vaya ligado a la plataforma de pagos o la boletería destinada para esto.
- Incentivar a los operadores al cumplimiento de esta exigencia explicando que este es un valor que se le traslada al turista y que los beneficia en caso de cualquier eventualidad.

4.6 Encuestas de Satisfacción

Las encuestas de satisfacción son un mecanismo muy importante en PNNC que permite evaluar la experiencia y la calidad de los servicios prestados en cada AP, a partir de estos se pueden hacer ajustes y planes de mejora en el proceso de operación, sin embargo la misma encuesta también presenta oportunidades de mejora que permita a la entidad tomar decisiones más acertadas, es así como se dentro de esta propuesta se plantean los siguientes aspectos para ser tenidos en cuenta:

- Aumentar la muestra de las encuestas con respecto a la cantidad de visitantes de un área protegida.
- El mecanismo de las preguntas generales es un buen elemento, sin embargo en algunos casos es importante entender el contexto de cada parque para evitar errores en la tabulación de las respuestas así como agilidad en su respuesta. Ej. Preguntar observación de ballenas en PNNC los Nevados? En algunas ocasiones las personas por falta de información responderían afectando la tabulación de datos.
- Realizar encuestas post visita a cada AP mediante correos masivos con el fin de evaluar la experiencia de visita.
- Incluir en la página web institucional la encuesta en un link de evaluar la experiencia en PNNC.
- Reuniones con los equipos de trabajo de cada AP con el fin de diagnosticar y realizar planes de mejora de acuerdo a los resultados.

4.7 Servicios Ecoturísticos

Dentro del presente análisis los servicios ecoturísticos representan un factor muy importante en la experiencia y satisfacción de los visitantes, al tener alta relevancia

este aspecto es objeto de planes de mejoramiento constantes para aumentar la percepción positiva que tengan las personas que visitan las AP.
Actualmente muchos centros de visitantes están cerrados o en una transición de evaluación de las concesiones, sin embargo este es un ejercicio de largo alcance para lo cual se propone tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Tener en cuenta las necesidades planteadas en el aparte de infraestructura y planta turística, ya que muchas están relacionadas con el rezago histórico en este aspecto y la necesidad de mejora de estas junto con la señalización y el estado de los senderos.
- La accesibilidad en transporte es otro de los factores importantes, acá las estrategias de sinergia entre alcaldías, municipios y gobernaciones, junto con PNNC deben ser conjuntas pensando en toda la cadena de valor y los beneficios que pueden traer para las comunidades dela zona de influencia.
- El manejo de los residuos sólidos, baños y servicios públicos es otro factor importante, para lo cual se recomienda que antes de prestar un servicio o construir una infraestructura se realicen estudios de manejo ambiental bajo la reglamentación establecida, de tal manera que no se presenten situaciones como en el pasado. Un ejemplo a seguir es el sistema de filtros verdes que existe en el sector de Siecha PNNC.

4.8 Actividades Ecoturísticas

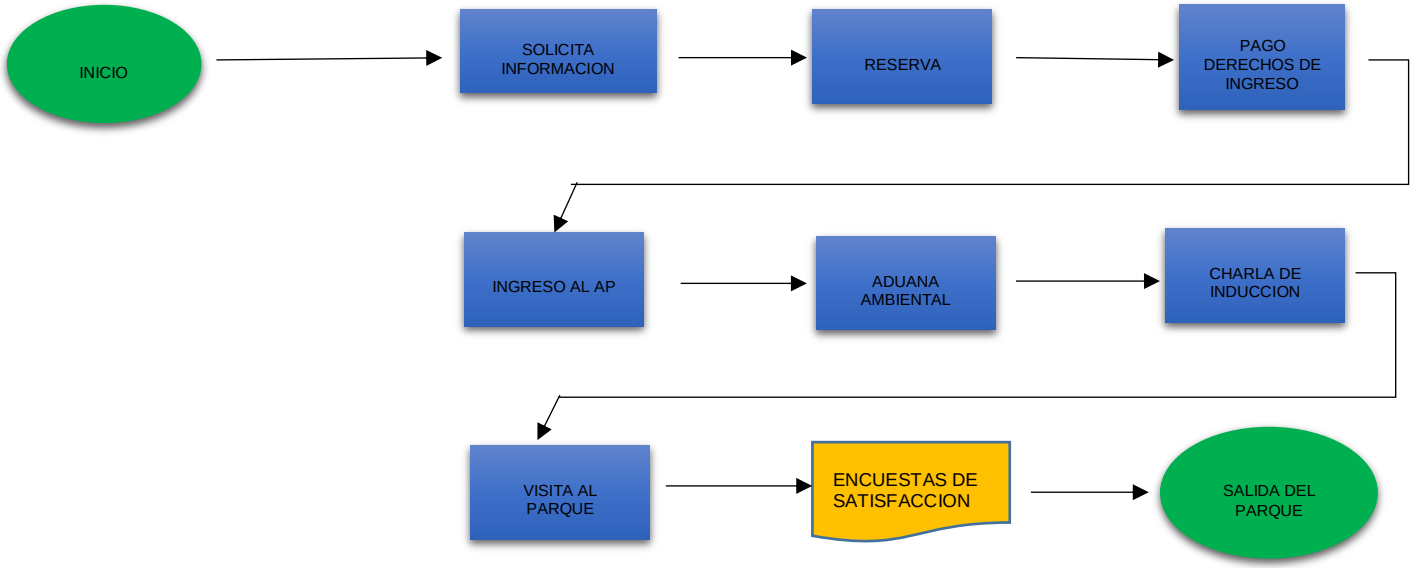
Las actividades ecoturísticas permitidas y reglamentadas en AP están dadas bajo los planes de ordenamiento ecoturístico POE, estas actividades están diseñadas de tal manera que se busca tener una excelente experiencia de visita, sin embargo estas también son también son objeto de oportunidades de mejora:

- Mayor promoción y divulgación de estas en la web institucional junto con las redes sociales
- Colombia es reconocido como el primer país en biodiversidad en aves sin embargo la actividad de observación de aves es una de las que representa una calificación alta entre regular y deficiente, este se debe a que par que esta experiencia sea exitosa se debe promocionar su realización en horas muy tempranas, así que en este aspecto el trabajo de divulgación es grande pues es uno de los mayores atractivos de la áreas protegidas.

- Las actividades de salud y bienestar presentan un potencial alto revisando los resultados de las encuestas sin embargo no hay promoción de las áreas en este aspecto, se recomienda trabajo conjunto con la línea de ecoturismo de las territoriales para la reglamentación de este tipo de actividades.

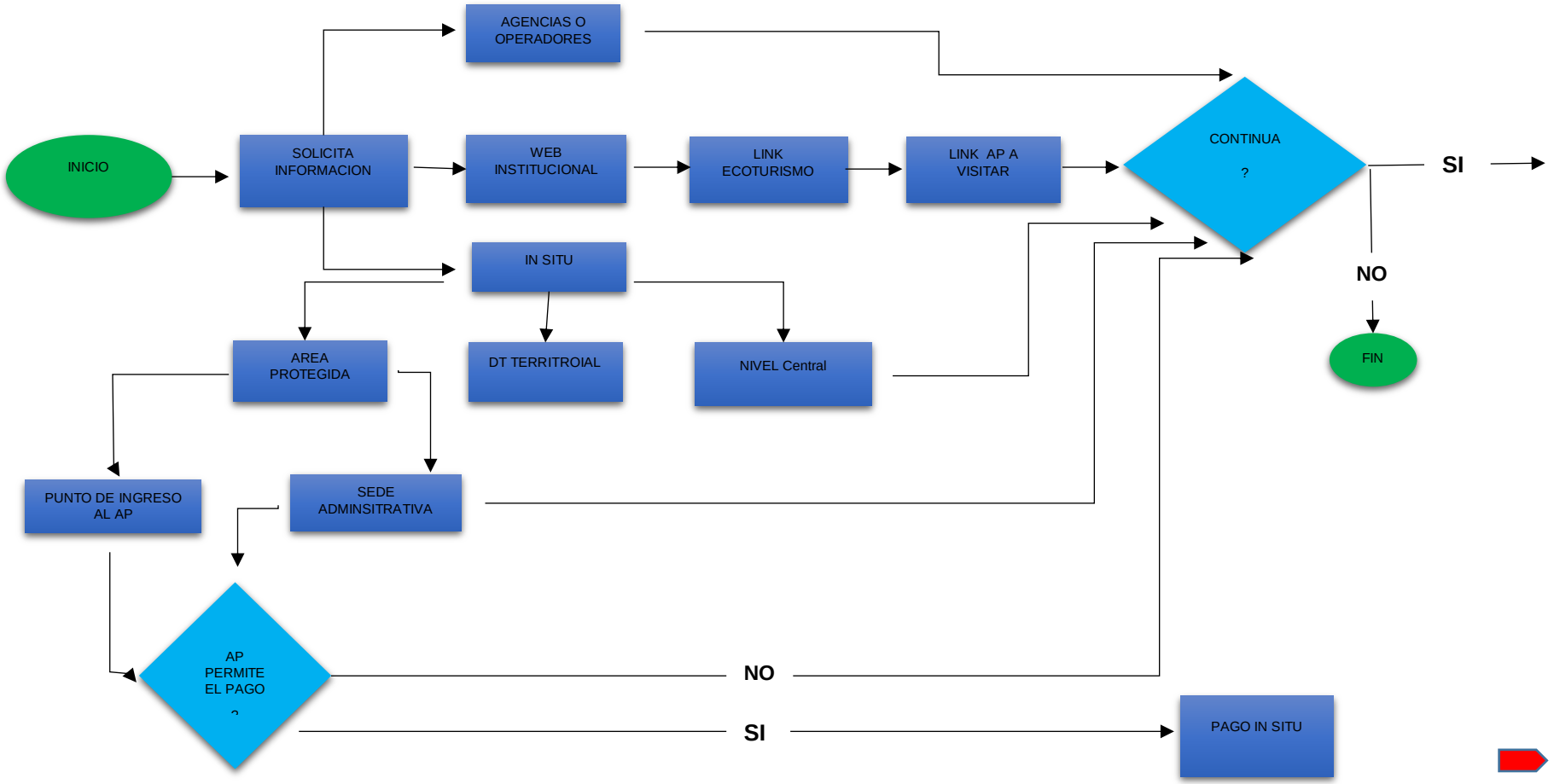
5. FLUJOGRAMA DE INFORMACION, RESERVA, PAGO Y VISITA DEL TURISTA

Uno de los factores más importantes para el turista es toda la experiencia de visita a las áreas protegidas, desde el momento que solicita la información, la reserva, el pago y su posterior ingreso al parque, para esto se realizó un flujograma involucrando estos aspectos, que sirva como herramienta a la entidad para identificar los puntos críticos a mejorar.
Debido a la gran cantidad de pasos, se discrimina cada etapa partiendo de lo general a lo específico, como resultado se desarrollaron 4 flujogramas que se describen a continuación.



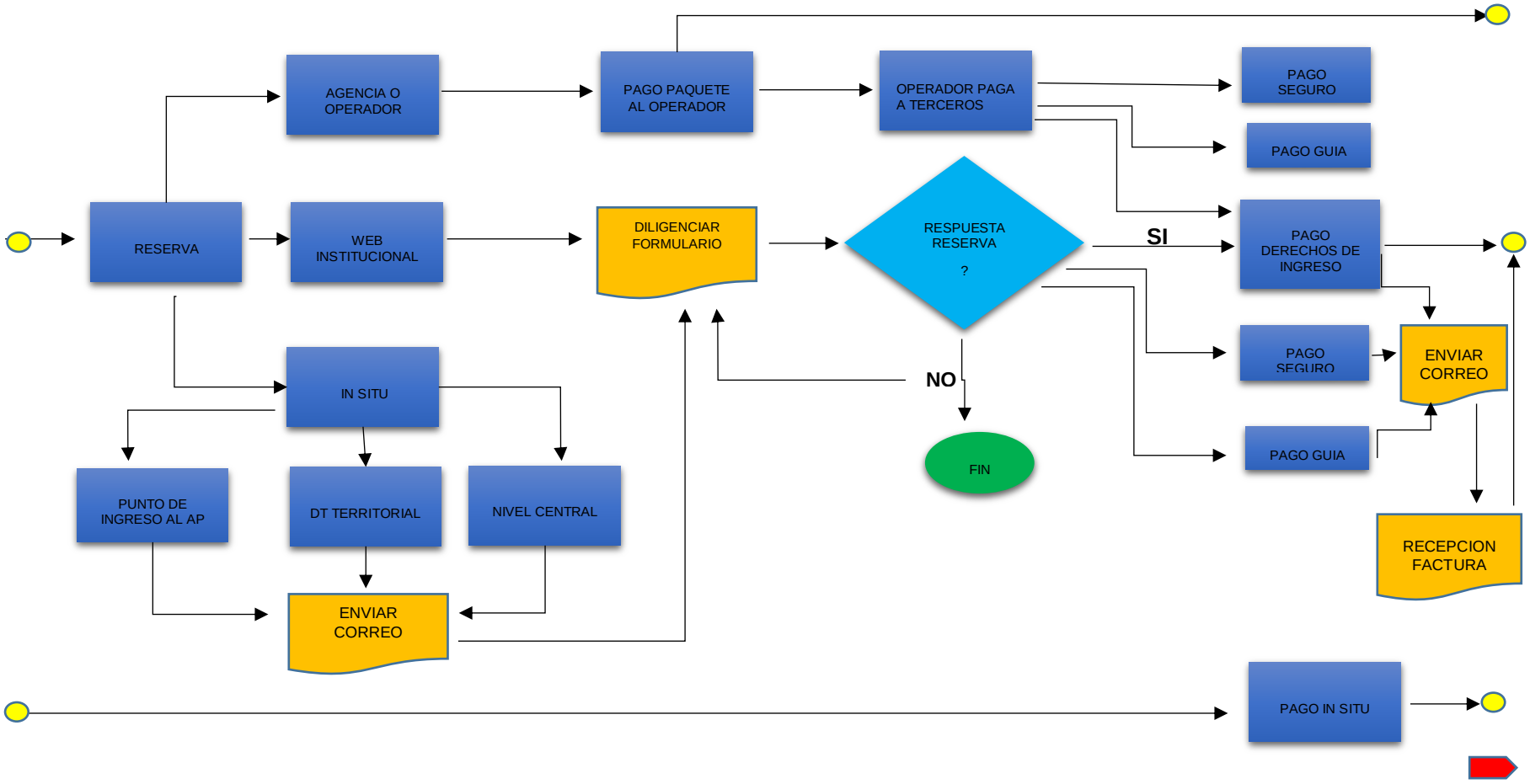
PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

5.1 FLUJOGRAMA DE INFORMACION AL TURISTA



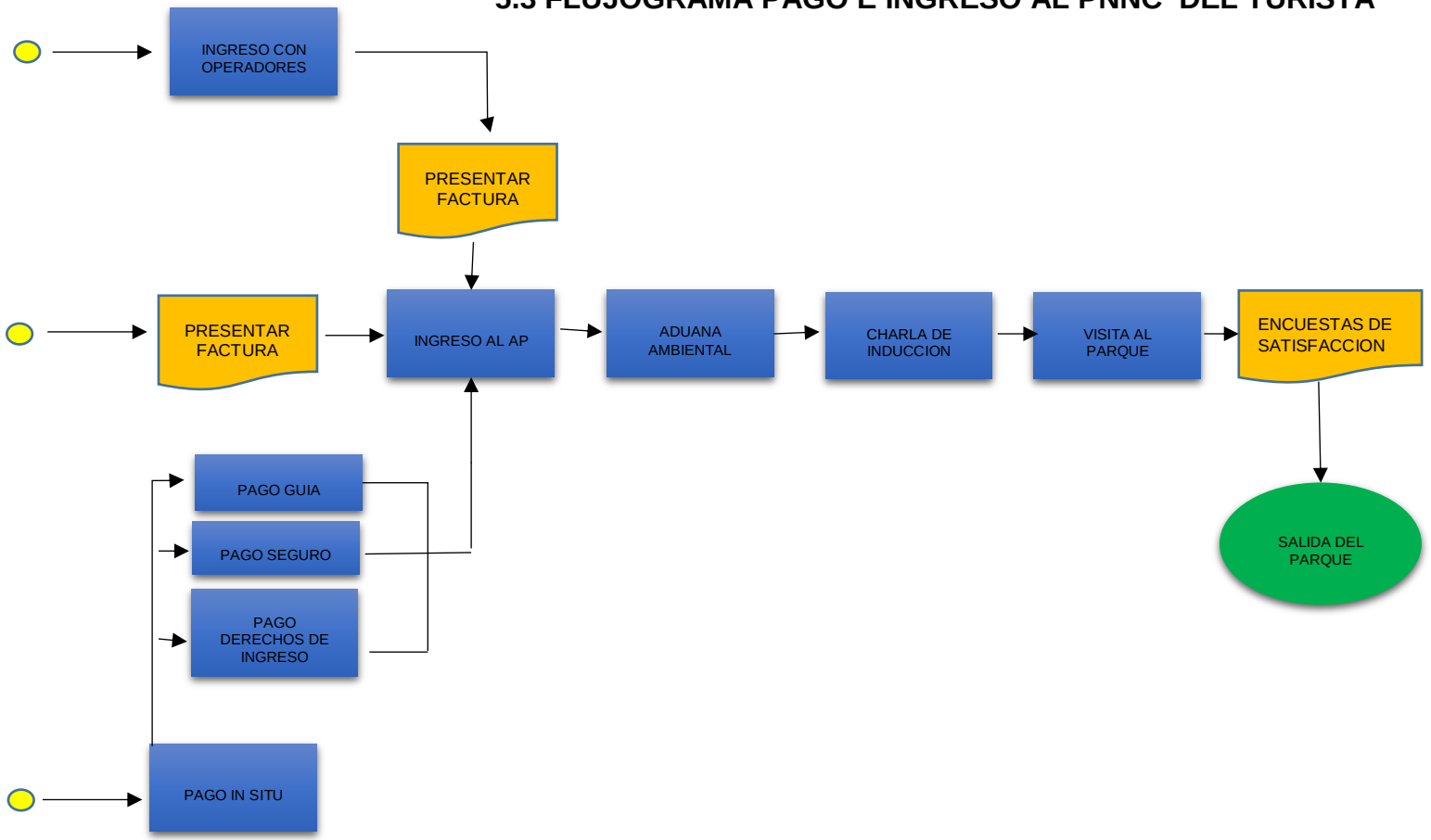
PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

5.2 FLUJOGRAMA DE RESERVA Y PAGO DEL TURISTA



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

5.3 FLUJOGRAMA PAGO E INGRESO AL PNNC DEL TURISTA



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.

- De acuerdo al análisis en los flujogramas los aspectos a mejorar es el proceso de reserva y pago de derechos de ingresos.

Bibliografía

AMBIENTALES, S. D. (2018). *Encuestas de Satisfaccion Parques Nacionales Naturales de Colombia.* Bogota .

Colombia, D. T. (2021). *Informe de necesidades .* Colombia.

Cubillos, G., diaz, & Ruiz, M. (2013). *GUIA PARA LA PLANIFICACION DEL ECOTURISMO EN PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA.* Bogota: Ediprint LTDA.

DTAN. (2021). *Informe de Necesidades DTAN PNNC.* Colombia.

DTAO. (2021). *Informe de Necesidades Infraestructura DTAO PNNC.* Colombia.

DTCA. (2021). *Informe de Necesidades DTCA PNNC.* Colombia.

DTOR. (2021). *Informe necesidades Infraestructura DTOR PNNC.* Colombia.

DTPA. (2021). *Informe Necesidades DTPA PNNC.* Colombia.

SUBDIRECCION DE SOSTENIBILIDAD NEGOCIOS AMBIENTALES. (2019). *Encuestas de Satisfaccion Parques Nacioanles Naturales de Colombia .* Bogota.