



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

PROPUESTA ACTUALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES

ESAVI

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

Constanza Trujillo Martínez

Septiembre 2025



Introducción y justificación

La Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) constituye un insumo estratégico para la gestión del ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC), a través de ella se obtiene información sobre la experiencia de los visitantes en áreas protegidas con vocación ecoturística, ya que en su estructura los visitantes evalúan las actividades, aspectos generales y servicios del ecoturismo, así mismo permite identificar las motivaciones, el perfil sociodemográfico y percepción de tarifas. Por lo tanto, esta información es un componente principal para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento de la oferta ecoturística y a la sostenibilidad de la gestión institucional.

El desarrollo de la ESAVI se enmarca en las funciones misionales de la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA), establecidas mediante el Decreto 3572 de 2011, que incluyen la definición de lineamientos para mejorar la calidad de los servicios ecoturísticos en las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales; de esta manera, la ESAVI no solo constituye un instrumento de recolección de datos, sino que permite adoptar los lineamientos establecidos por el Sistema Estadístico Nacional SEN, en la implementación de las características técnicas que configuran un Registro Administrativo (RRAA), en la medida en que responde a una función misional, se aplica de forma periódica y estandarizada, y genera información susceptible de aprovechamiento estadístico.

De acuerdo con lo anterior, la propuesta de actualización de la ESAVI obedece a dos propósitos centrales: i) asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad definidos en la Norma Técnica de Calidad NTC PE 1000:2020 así como de los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional (SEN) para la configuración de registros administrativos, y ii) responder a las necesidades de la SSNA ya que permite contar con información oportuna, pertinente y confiable para orientar la gestión del ecoturismo en las áreas protegidas con vocación y abiertas al ecoturismo.

Por lo tanto, y según los resultados del primer semestre de 2025 (956 encuestas en 11 áreas protegidas) se evidenciaron fortalezas y limitaciones del instrumento, tales como la utilidad en la implementación de las escalas Likert para la construcción de índices de satisfacción, la importancia de variables asociadas a motivaciones y perfil sociodemográfico, así como oportunidades de mejora en el bloque de servicios ecoturísticos; estos hallazgos constituyen entonces la base para la presente propuesta de actualización.

Es así como el resultado que se pretende presentar relaciona una versión actualizada del cuestionario, acompañada de la matriz de variables priorizadas y codificadas, lista para pilotaje y adopción, lo cual asocia el fortalecimiento de la ESAVI hacia la implementación y organización de las características técnicas en cuanto a su configuración como un Registro Administrativo que sirva de referencia para la gestión del ecoturismo.



1. MARCO NORMATIVO Y LINEAMIENTOS SEN -NTC PE 1000:2020-

La propuesta de actualización de la ESAVI se fundamenta en un marco normativo y técnico que garantiza la pertinencia y validez de la información producida con criterios de calidad estadística. Los principales referentes son los siguientes:

Ley 2335 de 2023 – Ley de Estadísticas Oficiales: Establece el marco legal para la producción, difusión y aprovechamiento de la información estadística oficial en Colombia, reconociendo el valor de los Registros Administrativos como fuente para la generación de estadísticas confiables y comparables.

Decreto 3572 de 2011: Define las funciones misionales de Parques Nacionales Naturales de Colombia, entre ellas las asociadas a la gestión del ecoturismo y el fortalecimiento de los servicios ofrecidos en las áreas protegidas. La ESAVI se articula directamente con este mandato, al aportar información clave para orientar dicha gestión.

NTC PE 1000:2020: La Norma técnica de Calidad establece los requisitos para la gestión de la calidad en procesos estadísticos, su adopción asegura que la ESAVI cumpla con criterios de relevancia, precisión, coherencia, comparabilidad, oportunidad y accesibilidad.

Lineamientos del Sistema Estadístico Nacional (SEN) sobre Registros Administrativos: Estos lineamientos definen las etapas de configuración de un RA (diseño, operación, calidad, difusión y metadatos) y promueven su aprovechamiento estadístico, la actualización de la ESAVI se plantea en coherencia con estas etapas.

Resolución 0531 de 2013: mediante la cual se reglamenta el ecoturismo en las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, estableciendo directrices para su operación sostenible y reconoce la importancia de la evaluación de la experiencia de los visitantes.

Políticas institucionales de gestión del ecoturismo: Emitidas por la SSNA, orientan la oferta ecoturística y la interacción con las comunidades locales, fortaleciendo el vínculo entre conservación, sostenibilidad y calidad del servicio.

En conjunto, este marco normativo y técnico respalda la actualización de la ESAVI como un Registro Administrativo que aporta información estratégica, confiable y alineada con los estándares nacionales de producción estadística, no obstante la trazabilidad de la configuración asocia la identificación, construcción y articulación de los procesos que involucran los elementos asociados a la calidad estadística para cada una de las etapas de configuración del RRAA según los lineamientos SEN.



2. Objetivo General

Actualizar el cuestionario (Instrumento de recolección) de la ESAVI para mejorar la pertinencia, comparabilidad y oportunidad de la información sobre experiencia de visita, bajo estándares y lineamientos del SEN, de acuerdo con la NTC PE 1000:2020 y las necesidades propias de la SSNA.

2.1 Objetivos específicos

1. Reestructurar módulos y preguntas priorizando variables útiles para la gestión.
2. Homogeneizar escalas de medición y codificación.
3. Incorporar enfoque diferencial, accesibilidad y percepción ambiental.
4. Fortalecer metadatos y trazabilidad con el RIVI.
5. Articular trazabilidad con el REPSE

3. Alcance, Universo de referencia y cobertura

El universo de referencia de la ESAVI está constituido por las 37 áreas protegidas con vocación ecoturística, de las cuales 26 se encuentran abiertas al público. La encuesta se aplica sobre estas áreas, de acuerdo con la política de gestión ecoturística de Parques Nacionales Naturales.

Para el primer semestre de 2025, se alcanzó una cobertura efectiva en 11 áreas protegidas, con un total de 956 encuestas válidas, por lo que esta cifra representa un avance inicial que permite evaluar el desempeño del instrumento y ajustar sus componentes, sin que los resultados puedan extrapolarse al universo completo.

De acuerdo con el procedimiento institucional, la ESAVI relaciona una periodicidad semestral, lo que garantiza continuidad en la recolección y generación de información, cumpliendo con uno de los parámetros a cumplir en cuanto a su incorporación como Registro Administrativo, así mismo, su alcance temático incluye la caracterización del visitante, motivaciones, actividades del ecoturismo realizadas, percepción de aspectos generales y uso de los servicios ecoturísticos, percepción ambiental y conservación, así como la satisfacción global y la disposición a recomendar o regresar a las áreas protegidas con vocación ecoturística.

No obstante, la encuesta no mide directamente indicadores de capacidad de carga biofísica, impactos ambientales acumulativos o dinámicas socioeconómicas locales, por lo que sus resultados deben interpretarse en el marco de estas limitaciones, sin embargo queda abierta la posibilidad de revisar la inclusión de estos aspectos y su articulación con el área de Gestión y Manejo si así lo considera la SSNA., la pertinencia del presente capítulo permite precisar el alcance del instrumento (ESAVI) y definir de manera realista los usos esperados de la información producida.



4. Criterios de actualización y requisitos de calidad

La presente propuesta de actualización de la ESAVI se fundamenta de acuerdo con los criterios de calidad definidos en la NTC PE 1000:2020, así como en los lineamientos del SEN, cada criterio relaciona los atributos de calidad que se traduce en acciones concretas de mejora del instrumento los cuales son:

- **Relevancia.** Incluir únicamente variables alineadas con la gestión del ecoturismo y las funciones misionales de la SSNA, evitando preguntas redundantes o de baja utilidad. Ejemplo: priorizar variables sobre percepción de servicios ecoturísticos, que evidenciaron vacíos en los resultados 2025-I.
- **Precisión.** Diseñar preguntas claras y escalas consistentes que reduzcan la ambigüedad de respuestas. Ejemplo: homogenizar la escala Likert 1-4 en todas las valoraciones.
- **Coherencia.** Mantener consistencia entre módulos y comparabilidad temporal, de forma que los resultados puedan analizarse en series históricas. Ejemplo: conservar variables estructurales como motivación de visita y perfil sociodemográfico.
- **Comparabilidad.** Usar clasificaciones estandarizadas y codificaciones uniformes, que permitan contrastar la información entre áreas protegidas y direcciones territoriales. Ejemplo: codificar procedencia por departamentos y países, en lugar de categorías abiertas.
- **Oportunidad.** Diseñar un cuestionario ágil que facilite el diligenciamiento en campo, reduciendo tiempos de aplicación y maximizando la tasa de respuesta. Ejemplo: reorganizar preguntas de caracterización para que estén al inicio y se respondan rápidamente.
- **Accesibilidad.** Garantizar que el cuestionario sea comprensible para diferentes perfiles de visitantes y que los resultados se difundan de manera clara y abierta. Ejemplo: incluir preguntas con lenguaje sencillo y publicar resultados mediante infografías.
- **Enfoque diferencial y ambiental.** Incorporar variables que permitan identificar brechas y necesidades de grupos poblacionales específicos, así como percepciones sobre conservación y capacidad de carga. Ejemplo: preguntas sobre condiciones de accesibilidad y percepción de impacto ambiental.
- **Ética y confidencialidad.** Asegurar la protección de datos personales y la transparencia en el manejo de la información. Ejemplo: aclarar en la introducción de la encuesta que la información se usará solo con fines estadísticos.

5. DISEÑO PROPUESTO DEL CUESTIONARIO (MÓDULOS Y PREGUNTAS)

La propuesta de cuestionario actualizado de la ESAVI se estructura en ocho módulos, organizados de manera lógica para facilitar el diligenciamiento, asegurar la coherencia de la información y cubrir los aspectos misionales de la gestión del ecoturismo. A continuación, se presenta la propuesta de módulos con ejemplos de preguntas preliminares:



Módulo 0. Identificación del visitante

- Fecha de aplicación de la encuesta.
- Área protegida visitada.
- Sector o sendero específico (si aplica).
- Tipo de visitante () Nacional () Extranjero.
- Número de boleta o reserva (código anónimo/consecutivo, sin datos personales).
- Dato de control personal*: número de documento o iniciales + año de nacimiento, únicamente con fines de verificación estadística.

**Este dato será anonimizado y tratado conforme a la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales.*

Módulo 1. Caracterización del visitante

- ¿Cuál es su edad? (años cumplidos).
- Sexo: () Femenino () Masculino () Otro () Prefiere no responder.
- Nivel educativo alcanzado: () Primaria () Secundaria () Técnica/Tecnológica () Universitaria () Posgrado.
- Ocupación principal: (categorías cerradas).
- Procedencia: () Departamento (si es nacional) () País (si es extranjero).
- Tipo de visita: () Individual () Familiar () Grupal/Amigos () Organizada por agencia/tour.

Módulo 2. Motivaciones y canales de información

- ¿Qué lo motivó principalmente a visitar esta área protegida? (opción múltiple: naturaleza, cultura, descanso, deporte, investigación, otros).
- ¿Por qué medio se enteró de esta área protegida? (opción múltiple: redes sociales, medios de comunicación, recomendación, agencia de viajes, otros).

Módulo 3. Experiencia de visita*

- **3.1 Actividades realizadas:** ¿Cuáles de las siguientes actividades realizó durante su visita? (opción múltiple: senderismo, avistamiento de fauna, fotografía, baño en playa/río, visita cultural, otros).
- **3.2 Valoración de aspectos generales:** Califique su experiencia respecto a: información previa, charla de inducción, señalización, seguridad, estado de senderos, atención recibida. (Escala Likert 1-4).
- **3.3 Valoración de servicios ecoturísticos:** Califique su experiencia respecto a: alimentación, hospedaje, baños, transporte interno, guía. (Escala Likert 1-4).

**Se relacionarán las actividades, aspectos y servicios del ecoturismo acordes a la caracterización del AP, es decir estandarizar y deben ser coherentes con las que se divulgan en la web de PNNC.*

Módulo 4. Percepción ambiental y conservación



- ¿Considera que el número de visitantes durante su estadía fue adecuado para disfrutar del área? () Sí () No () No sabe/No responde.
- ¿Qué tan satisfecho está con las medidas de conservación observadas en el área? (Escala Likert 1–4).
- ¿Reconoce la importancia cultural o espiritual de este lugar para comunidades locales? () Sí () No () No sabe/No responde.

Módulo 5. Satisfacción global y disposición

- En general, ¿cómo califica su experiencia en esta área protegida? (Escala Likert 1–4).
- ¿Recomendaría a otras personas visitar esta área protegida? () Sí () No.
- ¿Volvería a visitar esta área protegida en el futuro? () Sí () No () Tal vez.

Módulo 6. Enfoque diferencial y accesibilidad

- ¿Usted o algún acompañante presentó condición de discapacidad o necesidad especial durante la visita? () Sí () No.
- En caso afirmativo, ¿considera que las condiciones de accesibilidad fueron adecuadas? (Escala Likert 1–4).
- ¿Identificó barreras que dificultaran el acceso o la participación en actividades? () Sí () No (especificar).

Módulo 7. Sugerencias abiertas

- ¿Qué recomendaciones o sugerencias haría para mejorar la experiencia de los visitantes en esta área protegida? (Pregunta abierta).

El diseño propuesto conserva la estructura de módulos previamente utilizada, pero introduce un **Módulo 0 de Identificación del visitante** que permite garantizar la correcta delimitación de la unidad de observación (persona visitante), fortalecer la trazabilidad con el RIVI y dar mayor solidez a la base de datos del RRAA ESAVI. La inclusión de un **dato de control personal anonimizado** asegura la validación y calidad de la información bajo los lineamientos de la Ley de Protección de Datos Personales.

6. ESCALAS DE MEDICIÓN Y CODIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

Con el fin de garantizar la consistencia y comparabilidad de la información, se propone la siguiente codificación estandarizada para los diferentes tipos de preguntas incluidas en la ESAVI:

1. Preguntas de valoración (aspectos generales, servicios ecoturísticos, percepción ambiental, satisfacción global).

- Escala Likert de 4 puntos:
 - 4 = Excelente
 - 3 = Bueno
 - 2 = Regular



- 1 = Deficiente
- Categorías adicionales:
 - 9 = No aplica
 - 0 = Sin respuesta / dato perdido

2. Preguntas de opción única (edad, sexo, nivel educativo, ocupación, procedencia, tipo de visita, disposición a recomendar/regresar).

- Codificación cerrada según categorías predefinidas.
- "Otro, ¿cuál?" se registra como texto, luego recodificado a categorías estándar en la etapa de procesamiento.
- 0 = Sin respuesta

3. Preguntas de opción múltiple (motivaciones, actividades realizadas, canales de información).

- Codificación binaria (1 = Seleccionado, 0 = No seleccionado).
- Para tabulación se calcula el porcentaje de selección respecto al total de respuestas válidas.
- "Otro" se registra como texto y se clasifica posteriormente.

4. Preguntas dicotómicas (sí/no).

- 1 = Sí
- 2 = No
- 9 = No sabe/No responde

5. Preguntas abiertas (sugerencias).

- Registro textual completo.
- Clasificación posterior por categorías de análisis cualitativo (ej. infraestructura, atención, conservación).

Reglas de tratamiento de datos

- **Validación en campo:** revisión inmediata de consistencia (ej. edad coherente con nivel educativo).
- **Depuración:** eliminación de duplicados con base en el dato de control personal y número de boleta/reserva.
- **Anonimización:** los datos de control personal se convierten en identificadores encriptados antes del análisis.
- **Cálculo de índices:** promedio simple de las valoraciones en cada bloque (actividades, aspectos, servicios) y construcción del Índice Global de Satisfacción (IGS).
- **Manejo de faltantes:** los valores "0 = Sin respuesta" no se incluyen en promedios ni porcentajes.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Esta estructura asegura la integridad y la comparabilidad de la información, permitiendo que la ESAVI funcione como un Registro Administrativo sólido y estandarizado.

7. Matriz de variables propuesta (estructura)
8. Plan de validación y prueba piloto (opcional o pendiente de aplicar)
9. Productos y Anexos
 - Anexo A. **Cuestionario actualizado (borrador).**
 - Anexo B. **Matriz de variables (xlsx).**
 - Anexo C. **Glosario de conceptos y clasificaciones.**
 - Anexo D. **Tabla de codificación y reglas de procesamiento.**

DOCUMENTO EN CONSTRUCCIÓN