



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Descripción Método de recopilación encuestas de satisfacción de los visitantes, utilizando herramientas digitales o físicas de acuerdo con las condiciones de las áreas protegidas con vocación ecoturística

Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

Constanza Trujillo Martínez

Contrato 291

Septiembre 2025



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) constituye un instrumento fundamental para la gestión del ecoturismo en el Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC), su propósito es recopilar de manera sistemática la percepción de los visitantes sobre su experiencia en las áreas protegidas con vocación ecoturística, aportando insumos estratégicos para la mejora continua de los servicios y la consolidación de la información estadística institucional.

En el marco de la propuesta en cuanto a la caracterización técnica para su configuración como Registro Administrativo (RRAA) y en cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC PE 1000:2020, así como de los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional (SEN), se hace necesario implementar un método de recopilación de la información que asegure la calidad, la continuidad y la oportunidad de los datos recolectados.

Para tal fin, se observa la posibilidad del uso de un formulario digital diseñado en Google Forms, disponible mediante código QR, como canal principal de aplicación de la encuesta, por lo tanto esta modalidad digital permitirá al personal encargado de capturar información en tiempo real, reducir errores de digitación y garantizar la consolidación automática de los registros para la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA).

No obstante, considerando las condiciones de conectividad y operación en determinadas áreas protegidas con vocación ecoturística, se mantiene la alternativa de aplicar la encuesta en formato físico (papel), asegurando que los datos sean posteriormente digitados en una plantilla estandarizada en Excel y consolidados en un plazo máximo de cinco días hábiles, sin embargo se encuentra por determinar los tiempos más adecuados luego del levantamiento de necesidades de información de parte de las Direcciones Territoriales y los profesionales del ecoturismo.



2. Marco de referencia

El marco de referencia que permite relacionar de una manera técnica y organizada un método de recopilación que pueda adoptar la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) fundamentada en tres pilares normativos y técnicos que orientan la producción de información estadística oficial en Colombia, esta implementación asegura que, independientemente del medio, la información llegue de manera estandarizada a la SSNA, con reglas claras de consolidación y validación, los cuales se describen a continuación:

2.1. Sistema Estadístico Nacional (SEN)

En el contexto de calidad y aprovechamiento estadístico, el SEN establece los lineamientos para la producción, gestión y aprovechamiento de la información estadística “**oficial**”, por lo que entre sus prácticas, promueve el uso de Registros Administrativos (RRAA) como fuentes válidas y confiables de información, siempre y cuando cumplan con los principios de calidad, trazabilidad y continuidad, es por ello que la ESAVI se enmarca en estos lineamientos para dar cumplimiento a los requisitos y caracterización técnica para su configuración como un registro administrativo derivado de una función misional del PNNC, por lo tanto requiere métodos de recolección que garanticen cobertura, continuidad y calidad.

2.2. Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020

La NTC PE 1000:2020 define los requisitos para la gestión de calidad en los procesos estadísticos. En el caso de la ESAVI, su aplicación implica:

- Relevancia: medir variables clave para la gestión del ecoturismo.
- Precisión y consistencia: garantizar que la información se recolecte bajo un mismo esquema (digital y físico).
- Comparabilidad: mantener series históricas mediante preguntas estandarizadas.
- Oportunidad: asegurar tiempos razonables en la recolección y consolidación de los datos.
- Accesibilidad: ofrecer mecanismos que faciliten la participación de los visitantes.

2.3. Lineamientos institucionales del PNNC

El Decreto Ley 3572 de 2011 asigna a Parques Nacionales Naturales de Colombia la función de gestionar el ecoturismo en las áreas protegidas, en coherencia con ello, la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) ha priorizado el fortalecimiento de los mecanismos de recolección de información sobre visitantes, el cual debe funcionar mediante un sistema flexible es decir en algunas áreas protegidas es viable usar herramientas digitales (tabletas, formularios en línea), mientras que en otras, por limitaciones de conectividad, se necesita la recolección en formato físico.



3. Descripción metodológica de recopilación

La construcción de la metodología de recopilación de la ESAVI contempla dos mecanismos complementarios, con el fin de asegurar la cobertura en todas las áreas protegidas con vocación ecoturística y garantizar la calidad de la información recolectada.

3.1. Herramienta digital (principal)

- **Medio:** formulario en *Google Forms*, diseñado con base en el cuestionario actualizado y accesible mediante *código QR* visible en puntos estratégicos de cada área protegida.
- **Características técnicas:**
 - Validaciones automáticas que impiden dejar preguntas obligatorias en blanco.
 - Registro inmediato en la base de datos central de la SSNA.
 - Posibilidad de incluir georreferenciación del dispositivo (cuando se utilice en campo con conectividad).
 - Acceso multiplataforma (teléfonos inteligentes, tabletas o computadores).
- **Ventajas:**
 - Reducción de errores de digitación.
 - Consolidación en tiempo real.
 - Disminución de costos de impresión y digitación manual.

3.2. Formato físico (alternativo)

- **Medio:** cuestionario en papel, estandarizado con la misma estructura del formulario digital.
- **Aplicación:** en áreas protegidas con **limitaciones de conectividad** o condiciones logísticas que impidan el uso de dispositivos electrónicos.
- **Proceso posterior:**
 - Los encuestadores entregan los formularios físicos a los responsables de cada Dirección Territorial.
 - La información se digita en una **plantilla Excel validada**, garantizando la correspondencia con las variables y códigos del formulario digital.
 - El plazo máximo para digitalizar y cargar la información en la base central será de cinco (5) días hábiles después de la recolección.

3.3. Integración y consolidación

Independientemente del medio de aplicación:

- Todas las encuestas serán centralizadas en el repositorio de la SSNA como parte del Registro Administrativo ESAVI.



- Se realizará una verificación de calidad antes de la consolidación (consistencia de respuestas, duplicados, validación de datos de control).
- Los formularios físicos y digitales estarán sujetos a las mismas reglas de codificación y anonimización, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

4. Estándares de calidad y control

El método de recopilación adoptado para la ESAVI “debe” garantizar que los datos recolectados cumplan con los principios de calidad estadística definidos en la **NTC PE 1000:2020** y en los lineamientos del **Sistema Estadístico Nacional (SEN)**. Para ello, se establecen los siguientes estándares y mecanismos de control:

4.1. Consistencia

- El cuestionario físico y el formulario digital mantendrán la misma estructura, codificación y escalas de medición.
- Se aplicarán reglas de validación en los formularios digitales (preguntas obligatorias, rangos de edad coherentes, control de saltos lógicos).
- Los datos de los cuestionarios físicos se confrontarán con la plantilla digital para evitar errores de transcripción.

4.2. Oportunidad

- Los formularios digitales se consolidan en tiempo real en la base de la SSNA.
- Los cuestionarios físicos deberán ser digitados y cargados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, depende del proceso operativo en cada área.
- Se programarán cortes semestrales para consolidar y analizar la información.

4.3. Trazabilidad

- Cada encuesta incluirá variables de identificación: fecha, área protegida, sector (si aplica), y encuestador.
- El dato de control personal (boleta/reserva o iniciales + año de nacimiento) permitirá identificar duplicados sin vulnerar la confidencialidad.
- Se conservarán registros de quién aplicó, digitó y validó cada formulario.

4.4. Confidencialidad y protección de datos

- Los datos personales serán anonimizados antes de su análisis y por supuesto no son de uso público.
- La información será utilizada únicamente con fines estadísticos, conforme a la **Ley 1581 de 2012** y normas complementarias.
- Se restringirá el acceso a la base central a usuarios autorizados de la SSNA.

4.5. Control de calidad en campo

- Se aplicarán listas de chequeo para verificar el cumplimiento del protocolo de encuesta por parte de los encuestadores.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

- Se revisará el 10% de los formularios físicos diligenciados como control de supervisión.
- En los formularios digitales se realizarán controles aleatorios de consistencia y completitud.

Conclusiones

- La metodología de recopilación de la ESAVI a ser adoptada combina herramientas digitales (Google Forms + QR) como canal principal y formatos físicos como alternativa en áreas protegidas con limitaciones de conectividad.
- Esta estrategia asegura la cobertura completa del universo de referencia, la continuidad en la generación de información y la consolidación progresiva de la encuesta como Registro Administrativo (RRAA).
- Los mecanismos de control de calidad definidos (consistencia, oportunidad, trazabilidad, confidencialidad y supervisión) garantizan que los datos recolectados cumplan con los requisitos de la NTC PE 1000:2020 y los lineamientos del SEN.
- El método aprobado permite avanzar en la estandarización del proceso de recolección de información, asegurando que la ESAVI se constituya en una fuente confiable y sistemática para la gestión del ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia.