



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA





**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

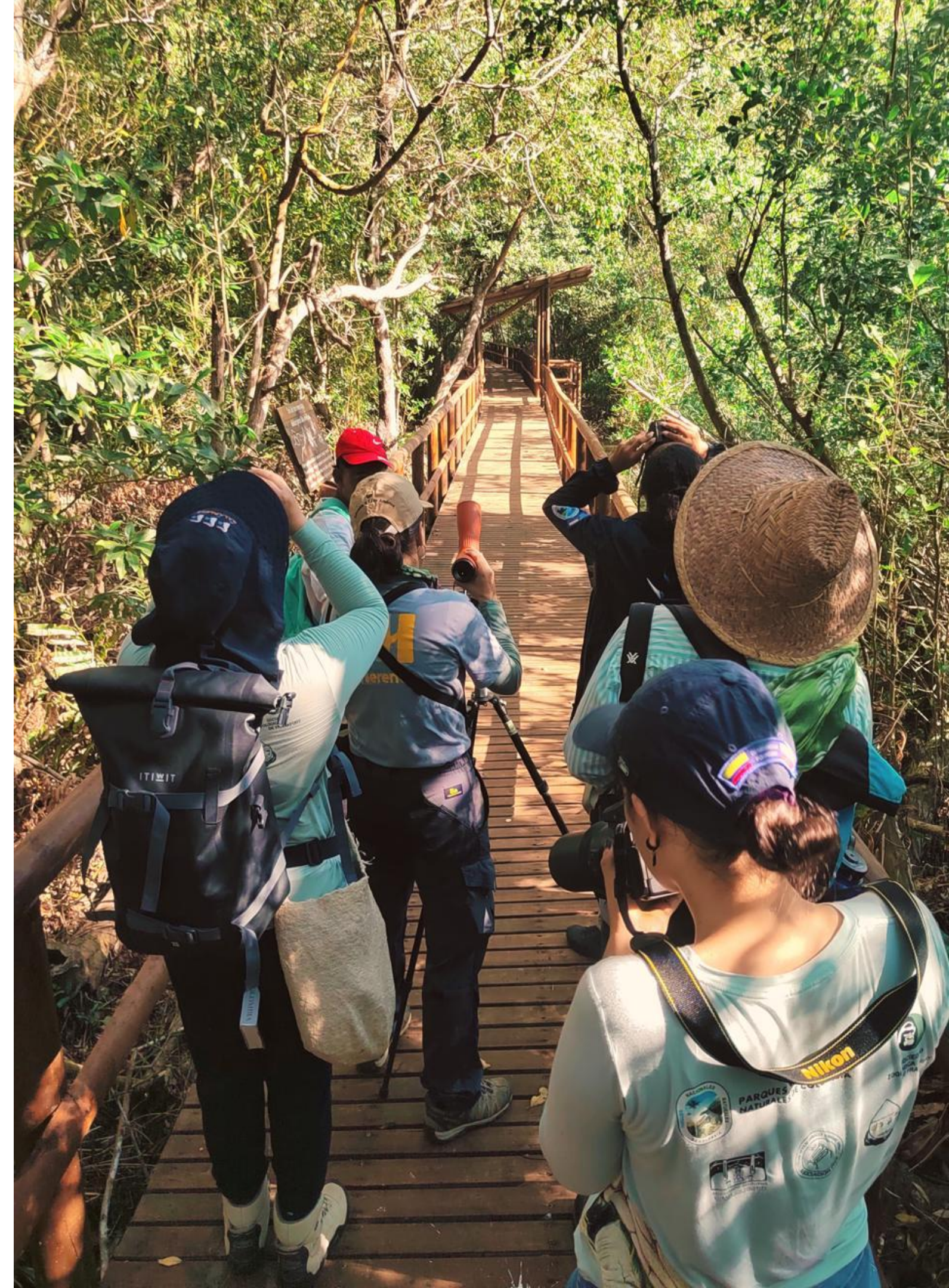
ESAVI

Encuesta Satisfacción de visitantes Áreas Protegidas

Resultados I semestre 2025

**Subdirección de Sostenibilidad y
Negocios Ambientales - SSNA-**

Constanza Trujillo Martínez
septiembre 2025



RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN VISITANTES ÁREAS PROTEGIDAS ESAVI

INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) es una herramienta clave para conocer la percepción de quienes ingresan a las áreas protegidas con vocación ecoturística y orientar la gestión institucional.

En el primer semestre de 2025 se aplicaron 956 encuestas en 11 áreas protegidas de cinco Direcciones Territoriales, lo que permitió consolidar por primera vez el cálculo de índices de satisfacción con metodología Likert.

Este ejercicio no solo aporta información sobre la experiencia de los visitantes —actividades, aspectos generales y servicios—, sino que también incorpora variables sobre motivaciones, perfil sociodemográfico y percepción de tarifas, constituyéndose en un insumo estratégico para la toma de decisiones y el fortalecimiento del ecoturismo sostenible en Parques Nacionales Naturales de Colombia.

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN VISITANTES ÁREAS PROTEGIDAS



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

METODOLOGÍA Y ALCANCE DEL ANÁLISIS DE LA ESAVI I SEMESTRE 2025

BLOQUE 2 – PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Codificación y tabulación en Excel.
Cálculo de porcentajes y distribución de respuestas.

Construcción de índices por categoría: promedio ponderado por encuestas/respuestas efectivas.

Cálculo del Índice Global de Satisfacción (IGS): promedio de los 3 índices globales. Por DT

BLOQUE 4 ANÁLISIS

El ejercicio implicó el análisis de 956 encuestas, más de 200 variables procesadas y la construcción de índices innovadores para la gestión del ecoturismo.

1

2

3

4

5

Instrumento: Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI). Preguntas: cerradas de opción única y múltiple. Escala Likert 1-4 (Deficiente → Excelente). Variables analizadas: motivaciones, medios de información, permanencia, perfil sociodemográfico, tarifas, satisfacción (3 categorías).

BLOQUE 1 – DISEÑO DE LA ENCUESTA

- Universo: 26 áreas protegidas con vocación ecoturística.
- Cobertura efectiva: 11 áreas protegidas en 5 Direcciones Territoriales.
- Muestra aplicada: 956 encuestas válidas (100% de la muestra nacional).
- Tratamiento: exclusión de códigos 0 (no aplica/sin respuesta)

BLOQUE 3 – ALCANCE DE LA APLICACIÓN

Primera vez que se implementa análisis con escala Likert en la ESAVI.

Implementación lineamientos de buenas prácticas estadísticas

Cumplimiento a requisitos de la Res 0531/2013 - NTC PE 1000-2020

BLOQUE 5 – INNOVACIÓN METODOLÓGICA

FICHA TÉCNICA

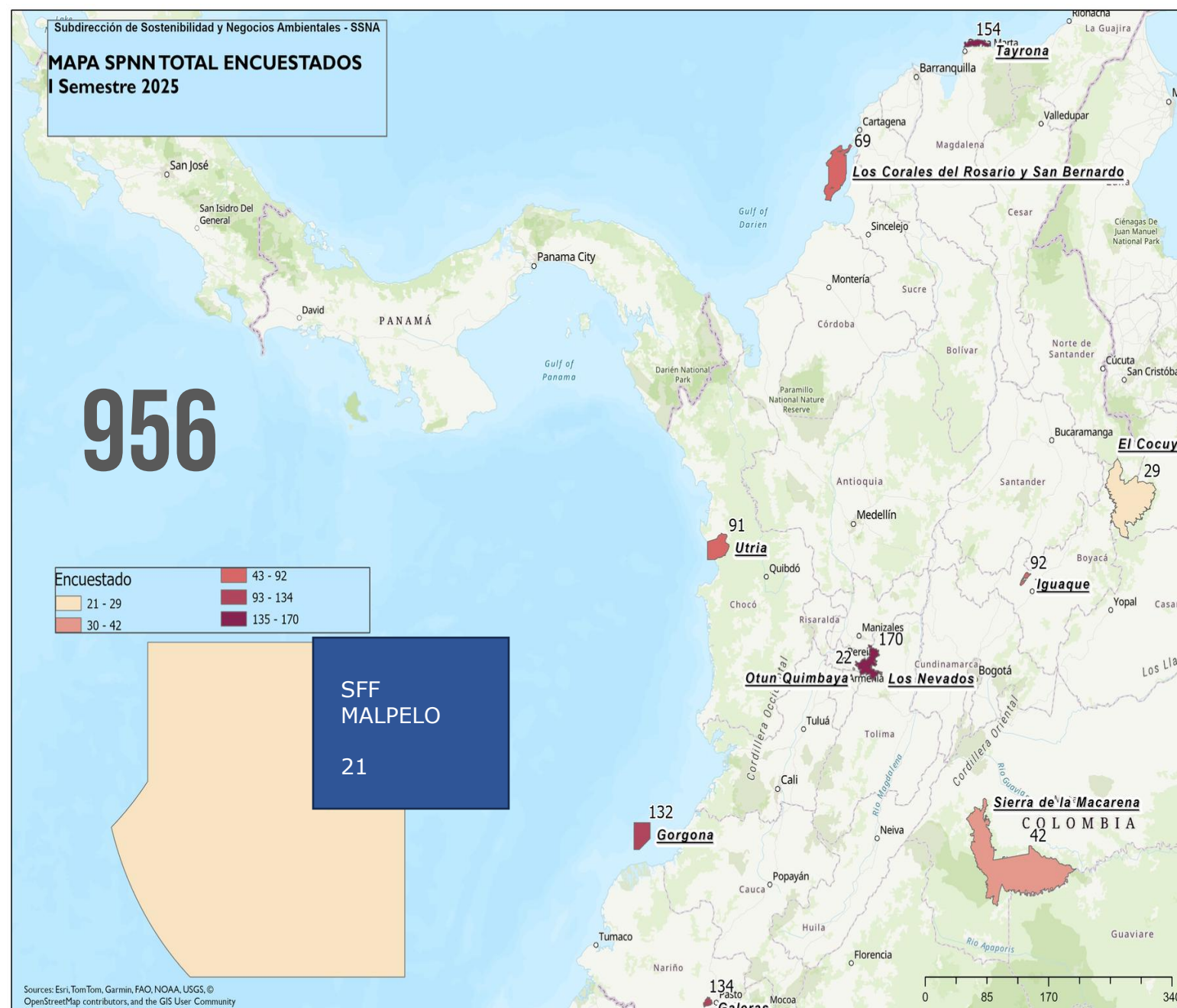
| | |
|---|---|
| INSTRUMENTO | Encuesta de Satisfacción de visitantes Parques Nacionales Naturales (ENCUESTA SATISFACCIÓN DE VISITANTES COD SC_FO-02). |
| UNIVERSO DE ESTUDIO | 20 áreas protegidas con vocación ecoturística. (abiertas al ecoturismo, incluidas en la muestra para 2025) |
| Cobertura efectiva del levantamiento (I semestre de 2025) | 11 áreas protegidas con vocación ecoturística (abiertas al ecoturismo) con encuestas aplicadas, que corresponden a cinco Direcciones Territoriales. |
| Diseño Muestral (I semestre 2025) | Muestreo aleatorio simple (90% confianza; 10% error). |
| Tamaño muestral (I semestre 2025) | 956 encuestas válidas. |
| Escala | Likert 1-4 (1=Deficiente, 4=Excelente). |

***Notas aclaratorias:** Para las preguntas de opción múltiple los porcentajes son selecciones y no suman 100%.por lo tanto responde a distribución porcentual
Resultados válidos únicamente para las áreas con levantamiento efectivo (11/20 número de áreas protegidas incluidas en la muestra)

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN VISITANTES ÁREAS PROTEGIDAS I SEMESTRE 2025

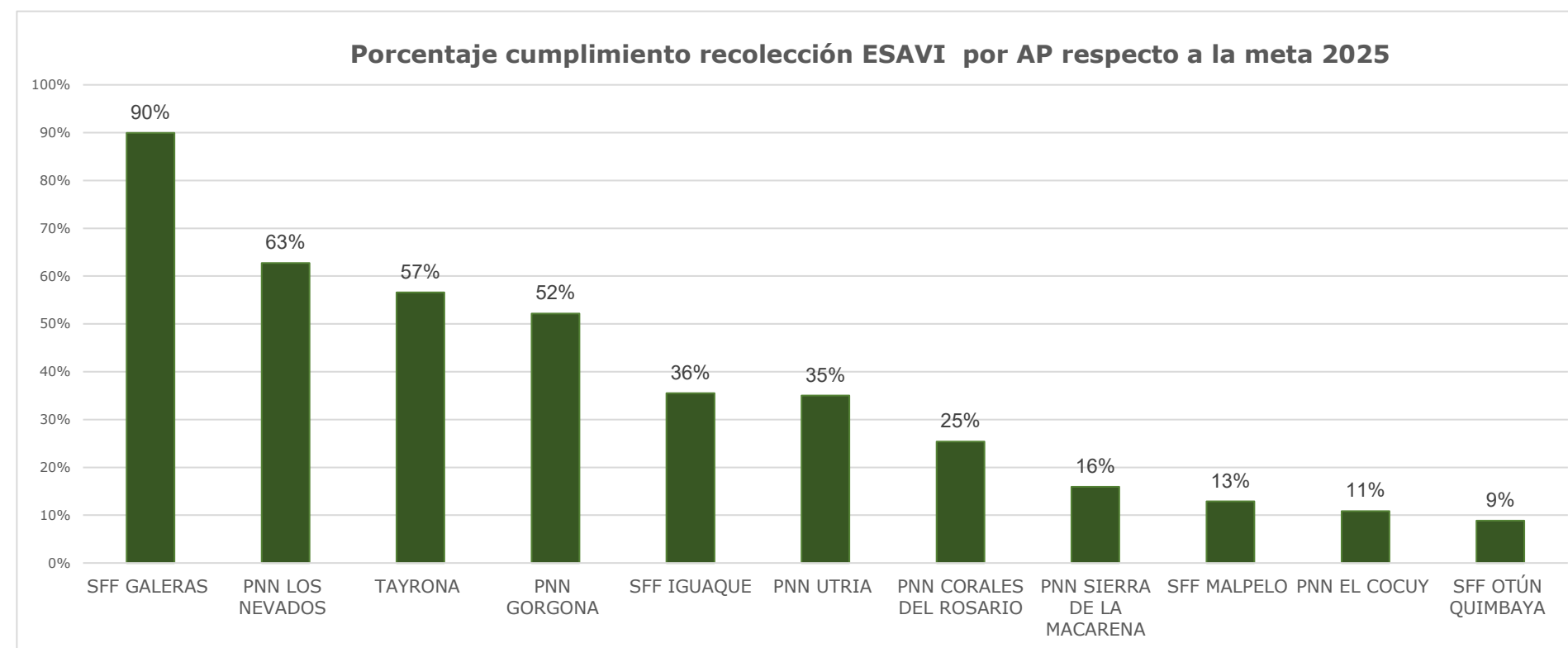


UBICACIÓN GEOGRÁFICA ENCUESTADOS PNNC

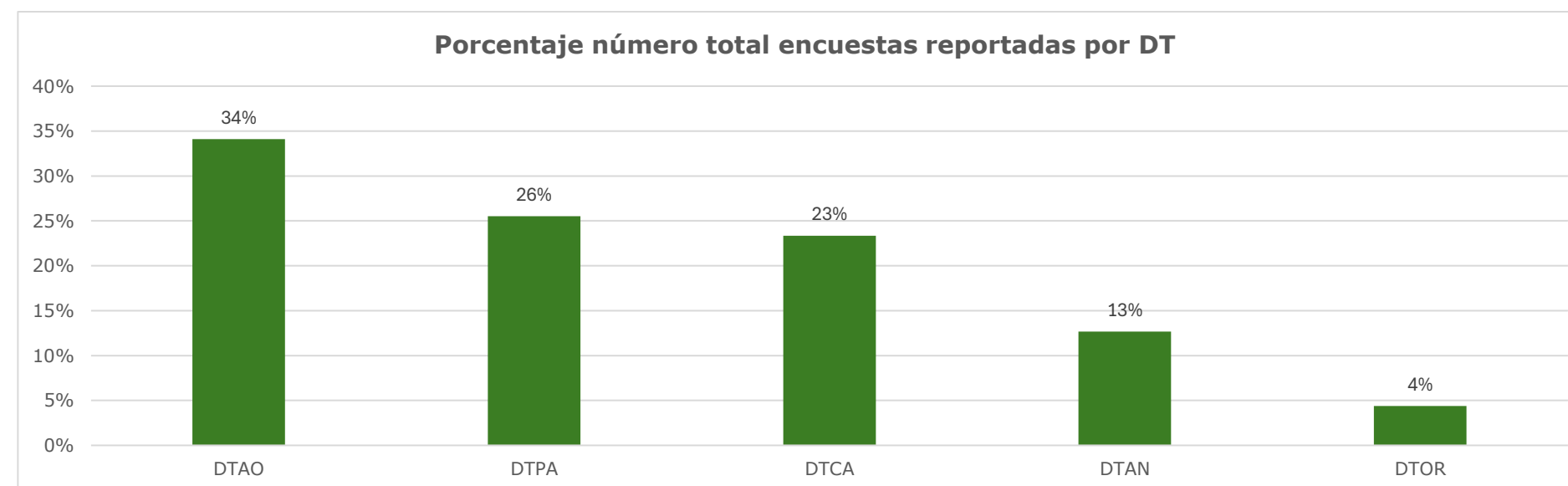


Fuente: Georeferenciación Diego Daza Sánchez profesional SSNA

RELACIÓN CUMPLIMIENTO RESPECTO A LA MUESTRA 2025



Fuente: Elaboración propia PNNC - SSNA a partir de reportes de las Direcciones Territoriales



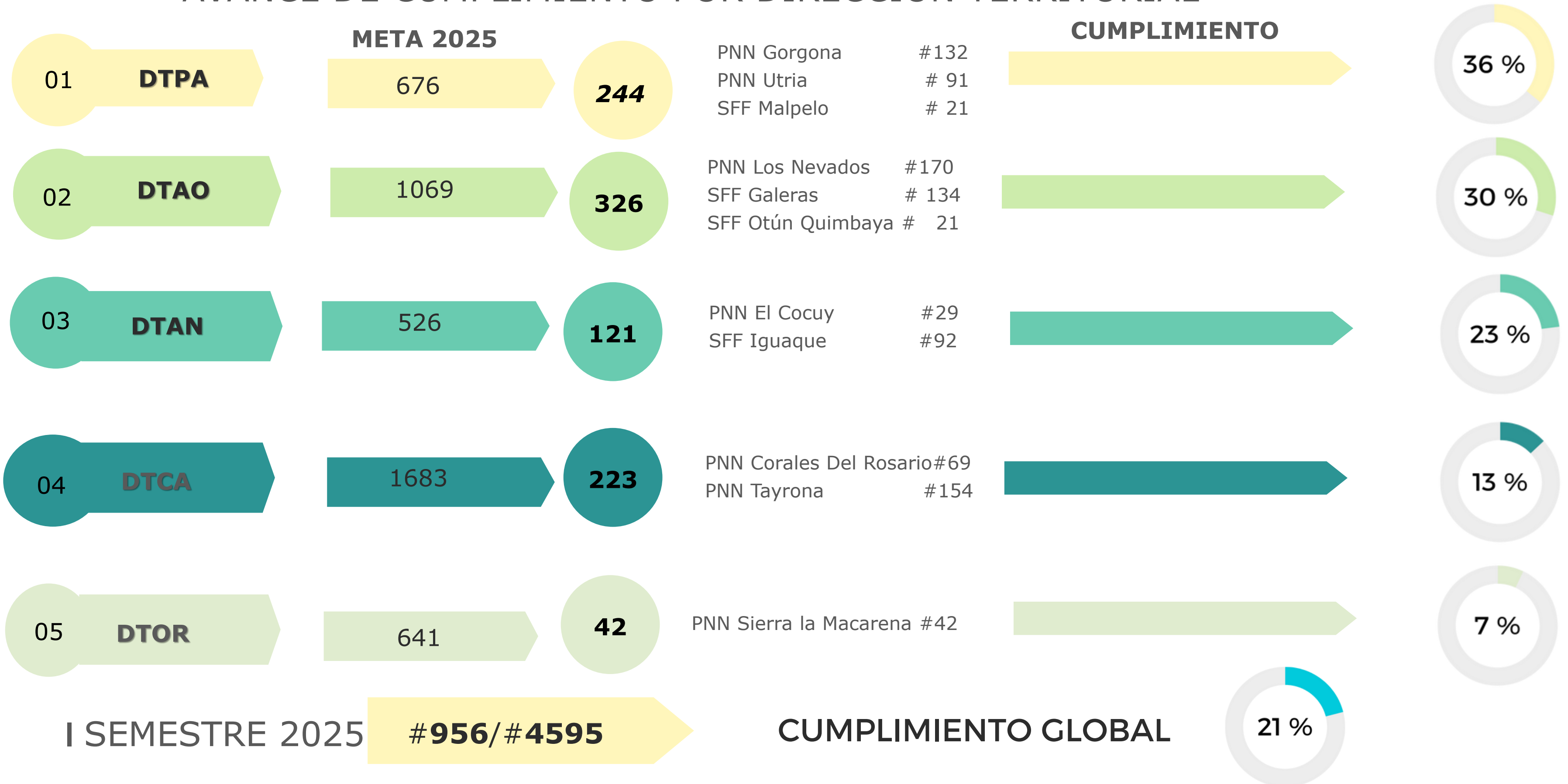
Fuente: Elaboración propia PNNC - SSNA a partir de reportes de las Direcciones Territoriales

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN VISITANTES ÁREAS PROTEGIDAS



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

AVANCE DE CUMPLIMIENTO POR DIRECCIÓN TERRITORIAL



CUMPLIMIENTO GLOBAL

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN VISITANTES ÁREAS PROTEGIDAS I SEMESTRE 2025



“la conexión con el entorno es la principal razón para visitar nuestras áreas protegidas”

CONTACTO CON LA NATURALEZA

32,6%

ACADÉMICO

17,85%

CONTACTO COMUNIDAD LOCAL

17,21%

DESCANSO

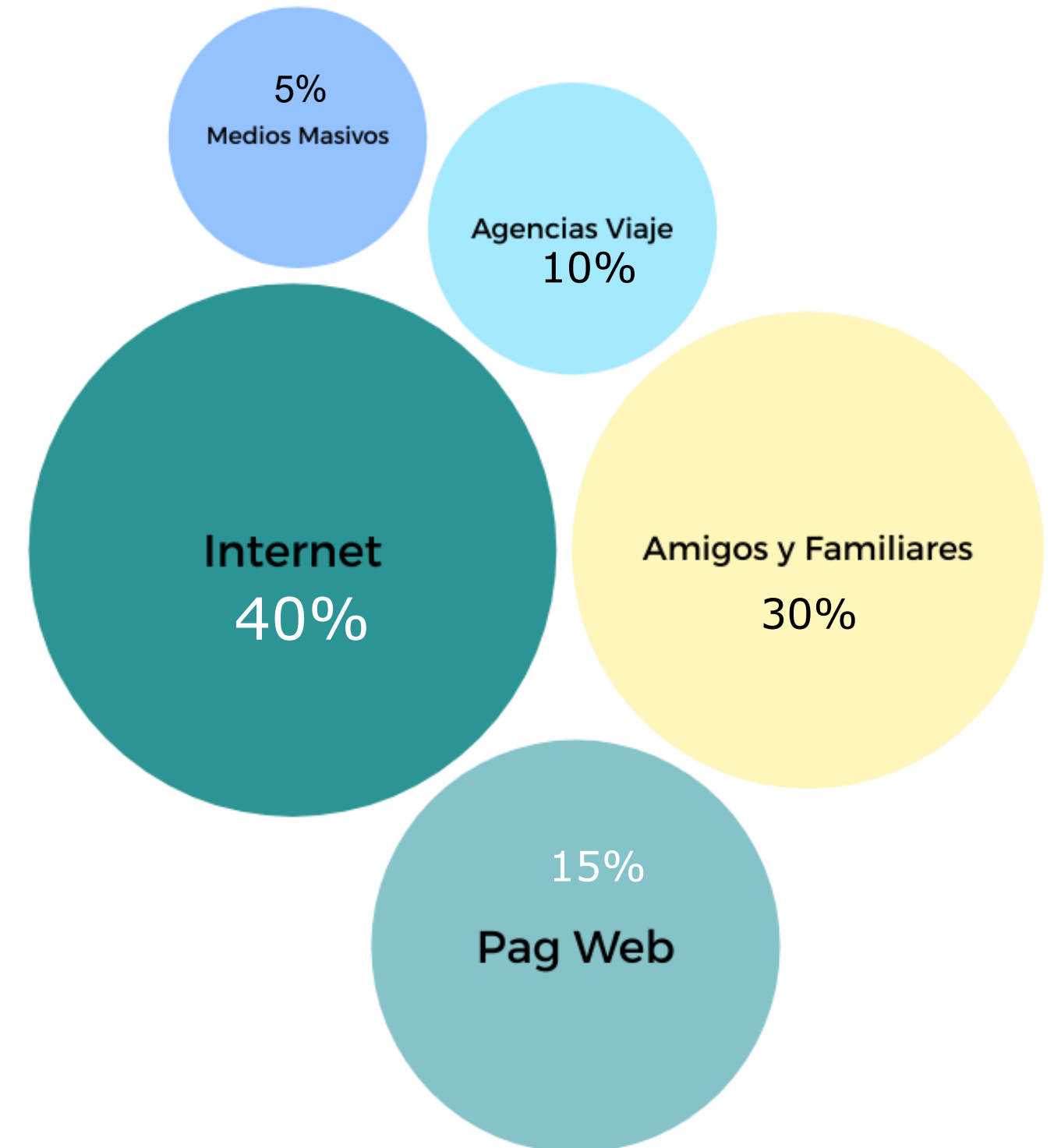
15,71%



- 30% de los visitantes indicó una sola motivación de visita,
- 22% señaló dos motivaciones y;
- 13% tres motivaciones

Lo cual evidencia que los visitantes combinan distintas razones en la decisión de su viaje.

CANALES POR LO QUE SE ENTERA EL VISITANTE DEL AP



Fuente: Elaboración propia PNNC - SSNA a partir de reportes de las Direcciones Territoriales

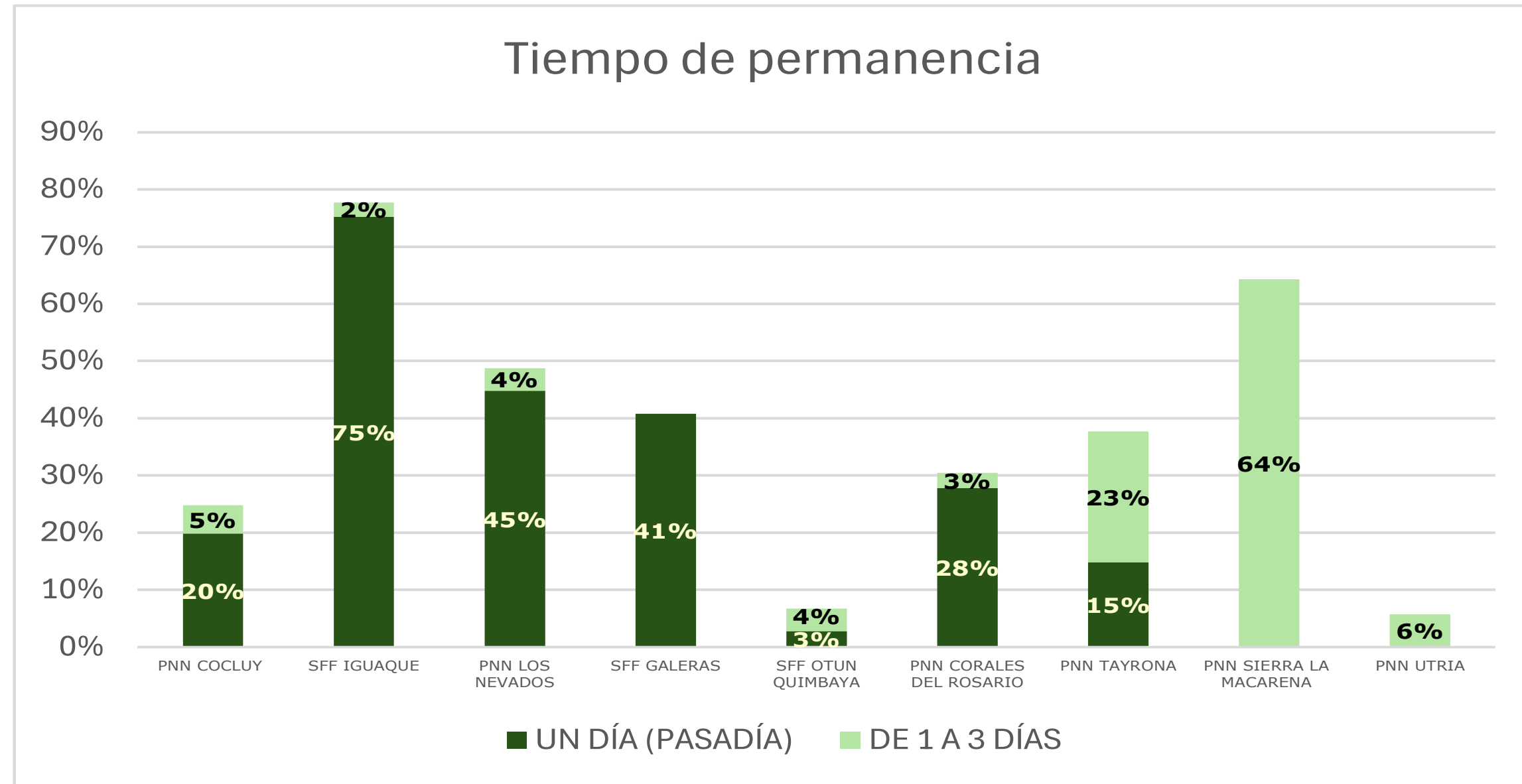
MOTIVACIONES PRINCIPALES DE VISITA

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN VISITANTES ÁREAS PROTEGIDAS I SEMESTRE 2025



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

TIEMPO DE PERMANENCIA DE LOS VISITANTES EN LAS AP



NOTA:

La información corresponde a la distribución porcentual de visitantes, no al promedio de días de permanencia, es decir cada porcentaje refleja la proporción de visitantes que reportó cada categoría (1-3 días o pasadía) de tiempo de estancia. (# de visitantes por categoría de permanencia/Total de encuestados en el AP)

Fuente: Elaboración propia PNNC - SSNA a partir de reportes de las Direcciones Territoriales

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN VISITANTES ÁREAS PROTEGIDAS



ACTIVIDADES ECOTURISMO

3,54

- ACTIVIDADES ACUÁTICAS
- ACTIVIDADES SUBACUÁTICAS
- OBSERVACIÓN DE BALLENAS
- OBSERVACIÓN DE FAUNA Y FLORA
- SALUD Y BIENESTAR
- OBSERVACIÓN DE AVES
- SENDERISMO TERRESTRE
- SOL Y PLAYA
- MONTAÑISMO
- CONTACTO CON CULTURAS VIVAS
- OBSERVACIÓN DE MUESTRAS Y VESTIGIOS CULTURALES

ASPECTOS GENERALES

3,12

- INFORMACIÓN RECOMENDACIONES PREVIAS SOBRE EL AP
- CHARLA DE INDUCCIÓN
- DIVULGACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD, BIENES Y SERVICIOS AMBIENTALES Y/O SITIOS SAGRADOS DEL A.P
- ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL VISITANTE
- SEÑALIZACION
- ESTADO DE LOS SENDEROS
- PAISAJE (BELLEZA PAISAJISTICA)
- SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ECOTURISMO

SERVICIOS ECOTURÍSTICOS

1,96

- ASEO Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES
- SERVICIO DE BAÑOS
- ALOJAMIENTO
- ALIMENTACIÓN / RESTAURANTE
- ACCESIBILIDAD (SERVICIO DE TRANSPORTE)
- GUIANZA, INTERPRETACIÓN AMBIENTAL
- MANEJO, DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

INDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN

2,87

NOTA: El Índice Global de Satisfacción (IGS) se construyó mediante un promedio simple de los tres dominios evaluados: Actividades Ecoturísticas, Aspectos Generales y Servicios Ecoturísticos. Cada componente tiene el mismo peso en la agregación (33,3%), sin ponderación diferencial por número de variables.

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN VISITANTES ÁREAS PROTEGIDAS



COMPARATIVO IGS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL Vs NACIONAL

| DIRECCIÓN TERRITORIAL | ÍNDICES ACTIVIDADES ECOTURISMO | INDICES ASPECTOS GENERALES | ÍNDICES SERVICIOS ECOTURÍSTICOS | ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN POR DT |
|-----------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| DTAN | 3,7 | 2,9 | 2,2 | 2,95 |
| DTAO | 3,6 | 3,7 | 2,3 | 3,21 |
| DTCA | 3,5 | 2,6 | 0,5 | 2,23 |
| DTOR | 3,3 | 3,4 | 3,1 | 3,28 |
| DTPA | 3,5 | 2,9 | 1,7 | 2,70 |
| NACIONAL | 3,54 | 3,12 | 1,96 | 2,82 |

El análisis comparativo de los índices de satisfacción evidencia variaciones entre Direcciones Territoriales.

DTOR (3,28) y DTAO (3,21) presentan los niveles más altos de satisfacción global, DTCA (2,23) refleja el valor más bajo, principalmente por los resultados en servicios ecoturísticos.

A nivel nacional, el Índice Global de Satisfacción (IGS) se ubica en **2,82**, con mayor valoración en actividades ecoturísticas (3,54), seguido de aspectos generales (3,12), y un menor desempeño en servicios ecoturísticos (1,96).

- Estos resultados permiten orientar estrategias focalizadas para mejorar la experiencia de los visitantes en cada región

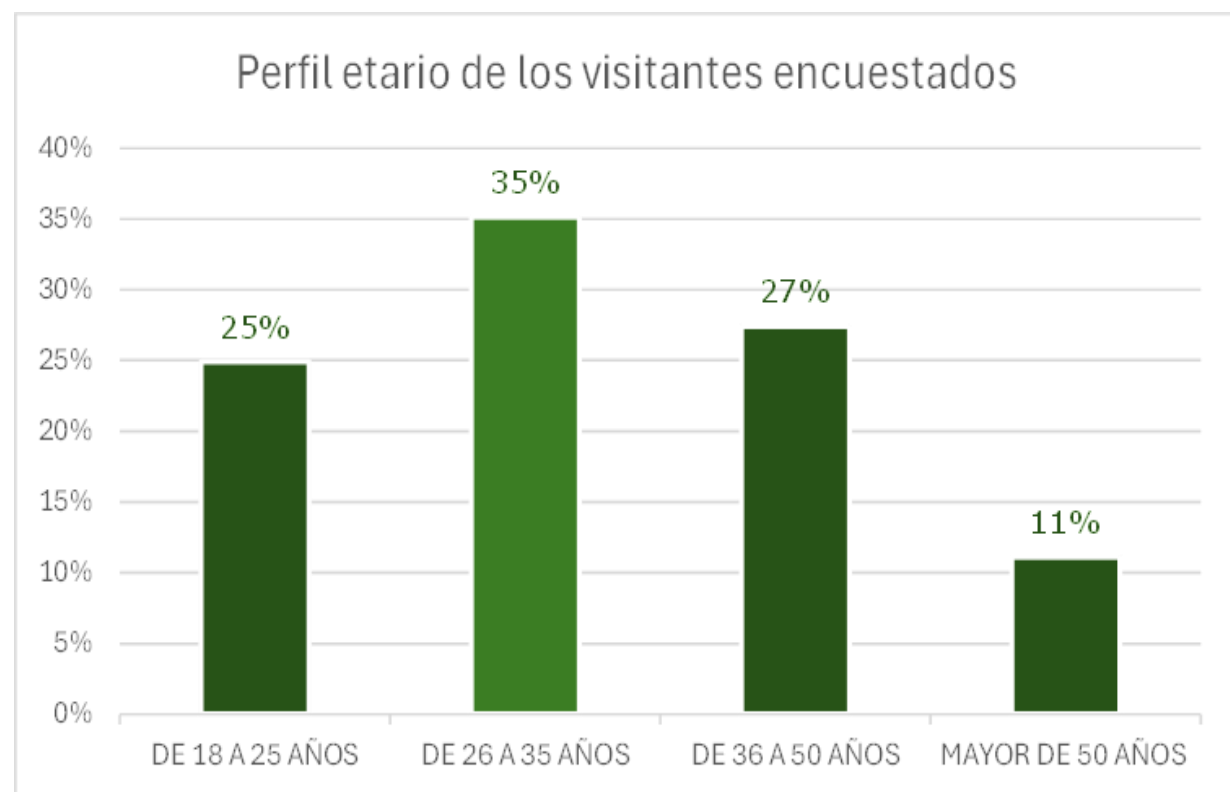
Fuente: Elaboración propia PNNC - SSNA a partir de reportes de las Direcciones Territoriales

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN VISITANTES ÁREAS PROTEGIDAS



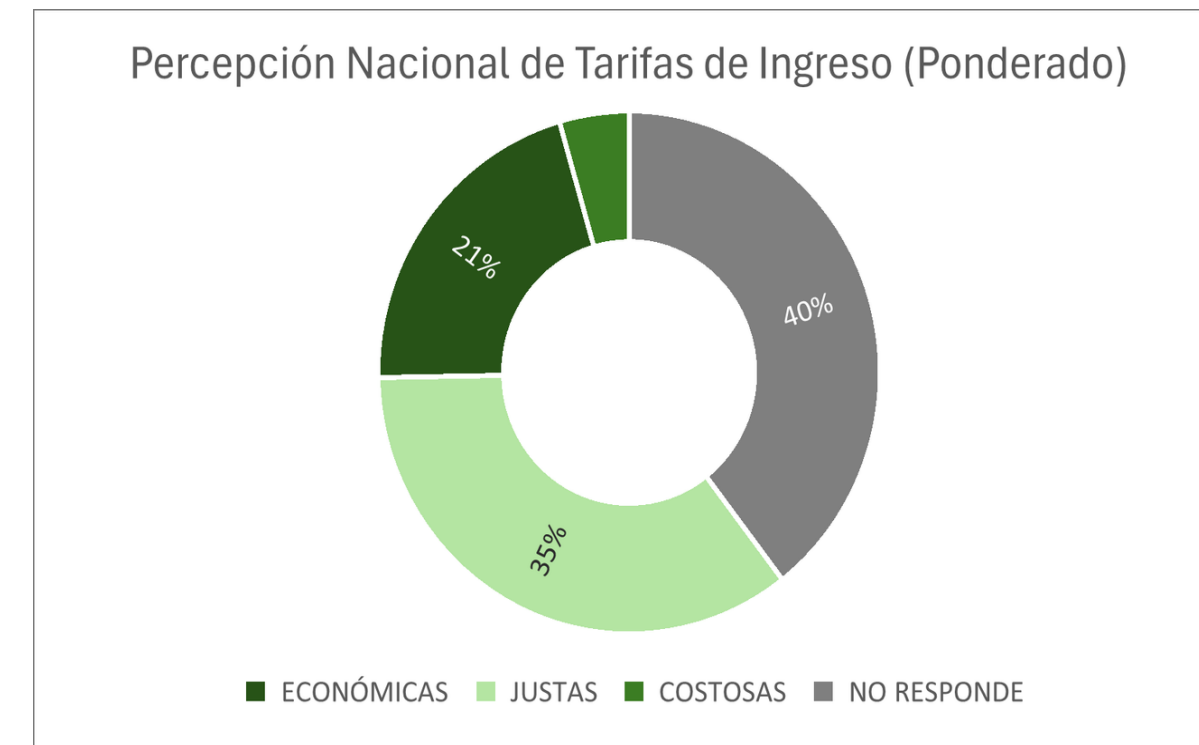
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO TOTAL NACIONAL

EDAD



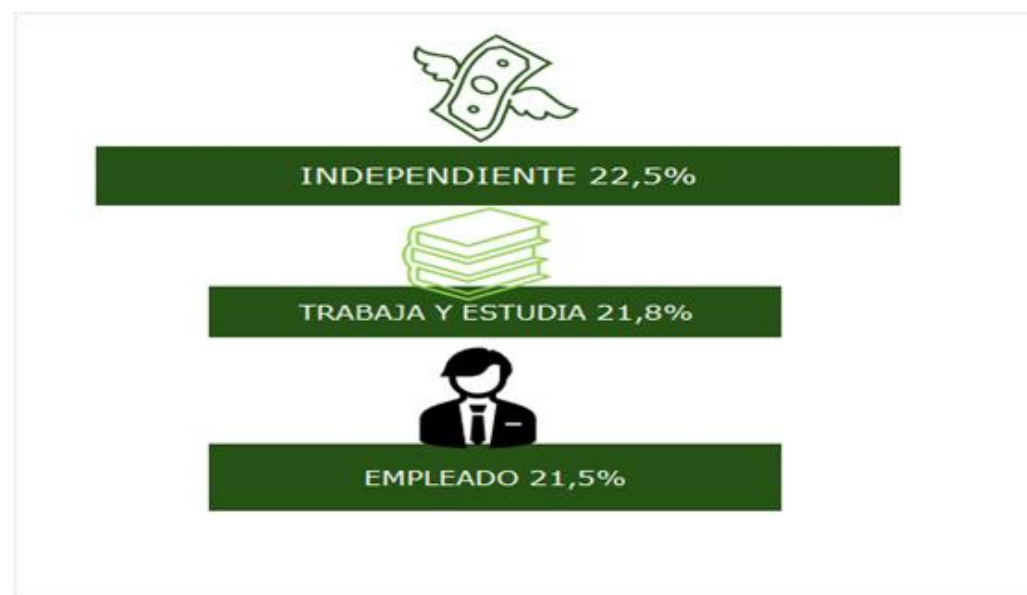
Los resultados reflejan que la mayor parte de los visitantes corresponde a población adulta y adulta joven, en plena etapa productiva, lo cual coincide con perfiles de interés en actividades físicas, contacto con la naturaleza y turismo de aventura

TARIFAS

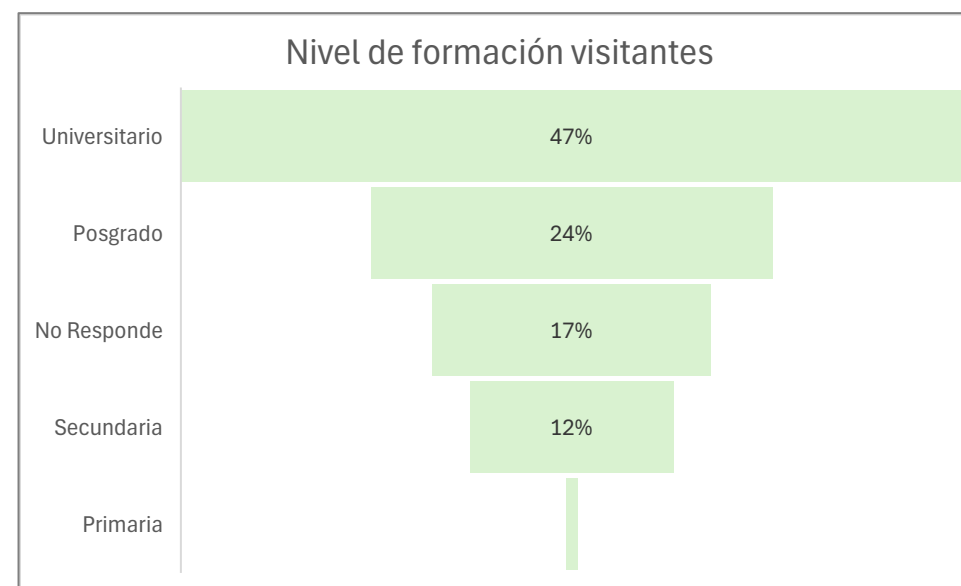


En términos generales la percepción positiva de las tarifas asociada a la valoración de las actividades ecoturísticas, mientras que las opiniones menos favorables se relacionan con la calidad de los servicios ecoturísticos

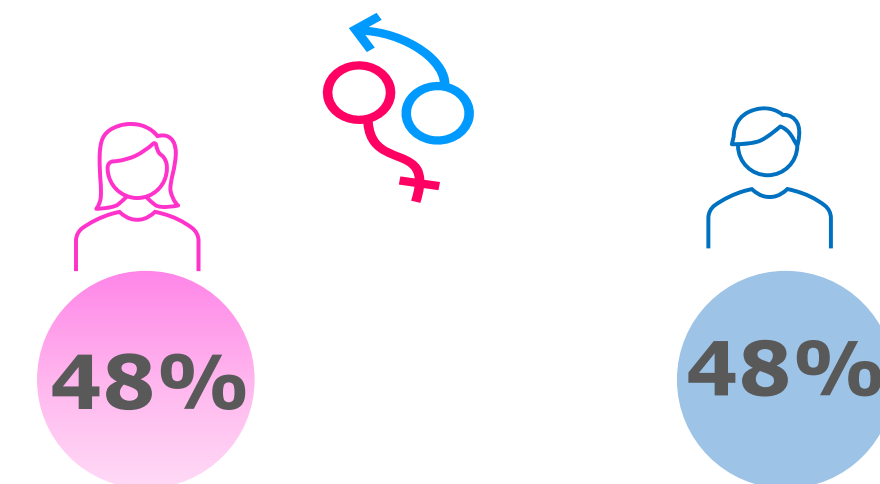
OCUPACIÓN



FORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia PNNC - SSNA a partir de reportes de las Direcciones Territoriales

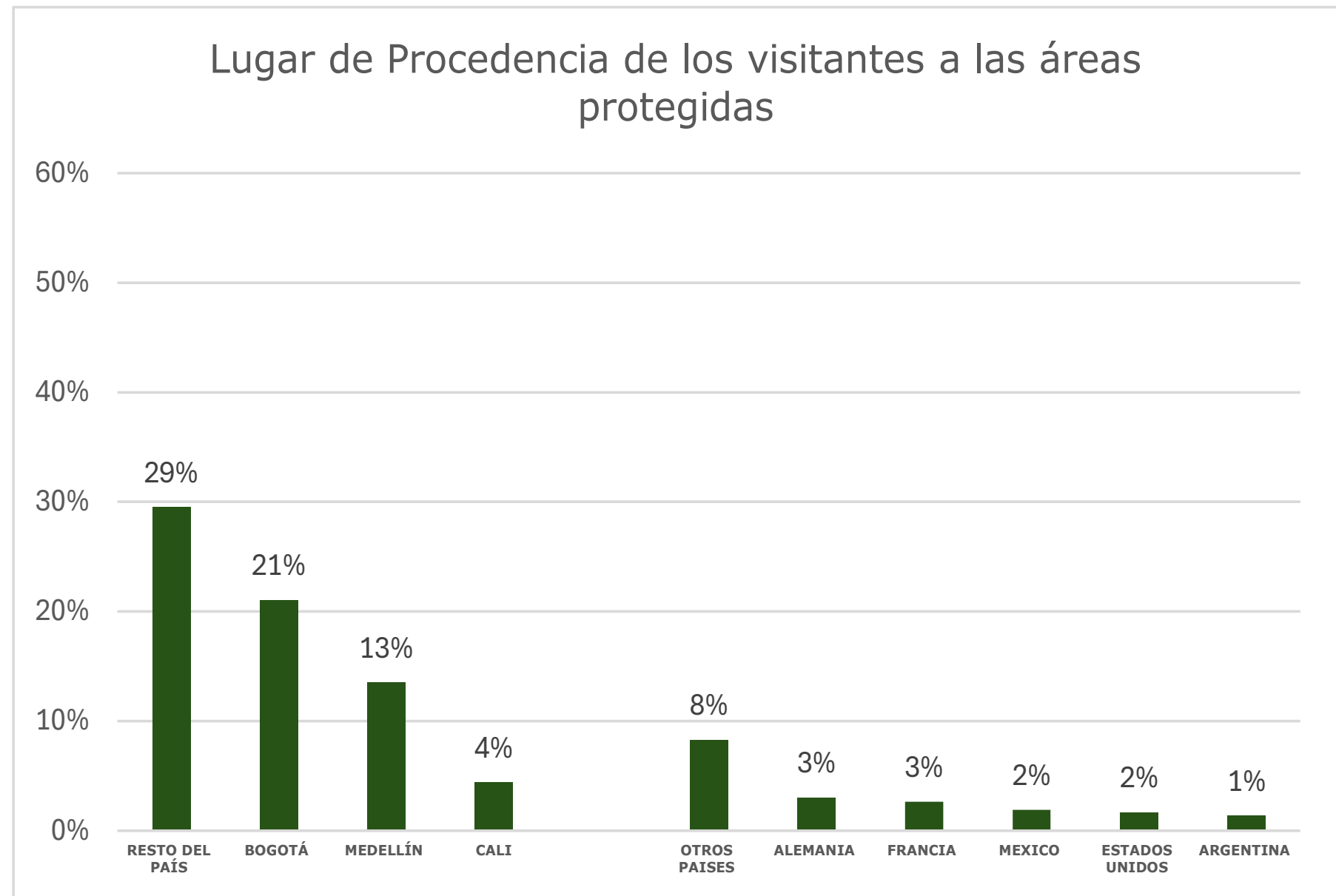
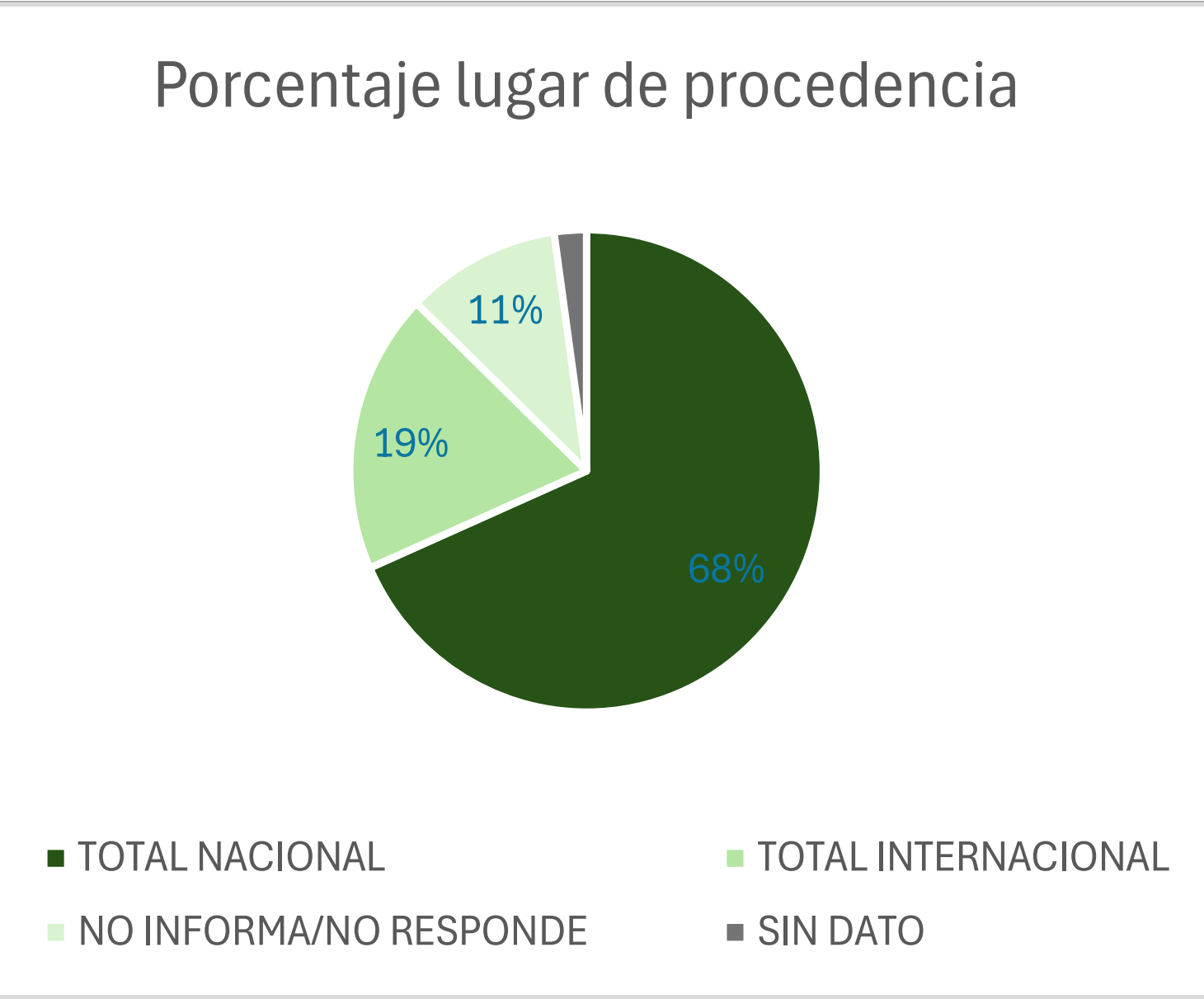


GÉNERO

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN VISITANTES ÁREAS PROTEGIDAS



LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES



Fuente: Elaboración propia PNNC - SSNA a partir de reportes de las Direcciones Territoriales

CONCLUSIONES

01

El Índice Global de Satisfacción Nacional (IGS) se ubicó en 2,82, con mejor valoración en actividades ecoturísticas y menor en servicios ecoturísticos.

02

Se observan diferencias territoriales: DTOR y DTAO presentan mayores niveles de satisfacción, mientras DTCA refleja oportunidades de mejora.

03

La principal motivación de visita es el contacto con la naturaleza, complementada por descanso y experiencias culturales.

04

La estancia corta (pasadía) predomina en varios parques, lo que plantea retos para diversificar y fortalecer la oferta.

RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer los servicios ecoturísticos, priorizando calidad, infraestructura y atención al visitante
- ✓ Aprovechar la motivación por la naturaleza para consolidar experiencias diferenciadas y sostenibles.
- ✓ Reducir brechas territoriales, diseñando estrategias focalizadas de mejora en DT con menor satisfacción.
- ✓ Promover estadías más largas, mediante paquetes integrados con prestadores locales.
- ✓ Promover estadías más largas, mediante paquetes integrados con prestadores locales.
- ✓ Mejorar la difusión y orientación previa (información clara, canales digitales, guías) para enriquecer la experiencia del visitante.



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

GRACIAS POR SU
ATENCIÓN



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA