



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Protocolo de revisión periódica encuestas de satisfacción ESAVI

Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

Constanza Trujillo Martínez

Contrato 291

Octubre 2025



INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) se ha consolidado como un instrumento esencial para medir la experiencia de los visitantes en las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC), su aplicación periódica permite recopilar información clave para la gestión del ecoturismo, el fortalecimiento de los servicios ofrecidos y la toma de decisiones orientadas a la sostenibilidad.

La implementación de las etapas y lineamientos relacionados con los requisitos para la configuración de la ESAVI como Registro Administrativo (RRAA) y en cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC PE 1000:2020 es necesario establecer un proceso de revisión periódica que garantice la pertinencia, consistencia y actualización continua del cuestionario y de los métodos de recolección.

Dado que las condiciones para el levantamiento de la información en las áreas protegidas pueden variar bien sea por la dinámica del ecoturismo como por diversos factores logísticos, ambientales y tecnológicos, la revisión periódica se convierte en un mecanismo de aseguramiento de calidad, por lo tanto se busca:

- Identificar ajustes necesarios en las preguntas y escalas de medición.
- Verificar el funcionamiento de los métodos de recolección digital (Google Forms/QR) y físico (formato en papel).
- Incorporar aprendizajes derivados de la aplicación en campo.
- Mantener actualizada la información en coherencia con las necesidades institucionales y los estándares estadísticos nacionales.

De acuerdo con lo anterior el presente documento describe la propuesta para la implementación de dicho proceso de revisión periódica, definiendo su periodicidad, responsables, criterios y productos esperados, con el fin de fortalecer la ESAVI como fuente confiable y sistemática de información para el mejoramiento continuo de las áreas protegidas con vocación ecoturística.



Este protocolo también se articula con el proceso de consolidación del Registro Administrativo de Ingreso de Visitantes (RIVI), dado que la calidad de la información estadística derivada de la ESAVI depende de la consistencia, completitud y oportunidad de los registros administrativos capturados en los puntos de control de las áreas protegidas. De esta manera, el procedimiento de revisión periódica contribuye al fortalecimiento del ciclo estadístico del registro, asegurando su trazabilidad y confiabilidad.

2. Marco de referencia

Teniendo en cuenta la trazabilidad que relacionan los componentes asociados a la recolección de la información, el proceso de revisión periódica de la ESAVI también debe guardar la coherencia y articulación con los fundamentos, las disposiciones normativas y las técnicas que orientan la producción de información estadística oficial en Colombia con el fin de garantizar la calidad en la información producida mediante registros administrativos:

2.1. Sistema Estadístico Nacional (SEN)

El SEN en sus prácticas establece que los registros administrativos deben configurarse, operarse y revisarse de manera sistemática para asegurar su pertinencia y confiabilidad, por lo tanto los lineamientos orientan la importancia de implementar procesos de mejora continua que permitan detectar y corregir oportunamente inconsistencias, adaptarse a cambios en el contexto institucional y responder a nuevas necesidades de información.

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

La NTC PE 1000:2020 fija los requisitos de calidad aplicables a los procesos estadísticos, entre los que se resalta:

- La necesidad de realizar revisiones periódicas que aseguren la relevancia de las variables medidas.
- El establecimiento de mecanismos de control de calidad en la recolección, procesamiento y difusión de la información.
- La documentación y trazabilidad de los cambios implementados en los instrumentos y métodos de recolección.



2.3. Lineamientos institucionales del PNNC

El Decreto Ley 3572 de 2011 asigna a Parques Nacionales Naturales de Colombia la responsabilidad de promover la gestión del ecoturismo en las áreas protegidas, en este contexto la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) propone y prioriza la consolidación de la ESAVI como Registro Administrativo, con el fin de fortalecer la toma de decisiones y garantizar que la información recolectada cumpla con estándares de calidad estadística.

2.4. Necesidad del proceso de revisión periódica

La revisión periódica se justifica ante la necesidad de:

- Actualizar el cuestionario frente a cambios en la demanda de información y en la gestión del ecoturismo.
- Evaluar los métodos de recolección (digital vía Google Forms/QR y físico en papel) frente a las condiciones logísticas y tecnológicas de cada área protegida.
- Incorporar retroalimentación del personal operativo, de las Direcciones Territoriales y de los visitantes.
- Mantener la ESAVI como una fuente vigente, pertinente y de alta calidad que relaciona el aprovechamiento estadístico para el Sistema Estadístico Nacional.

3. Proceso de revisión periódica propuesto

La revisión periódica de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) constituye un mecanismo de aseguramiento de calidad que permite mantener actualizado el cuestionario y garantizar el adecuado funcionamiento de los métodos de recolección (digital y físico), por lo tanto el presente proceso se estructura en torno a tres elementos: periodicidad, responsables y criterios de revisión, los cuales permiten cumplir con la caracterización técnica que da paso a su configuración.

3.1. Periodicidad

- **Revisión semestral:** análisis de resultados de la aplicación y detección de inconsistencias en el diligenciamiento de las encuestas (faltantes, incoherencias, errores de codificación).



- **Revisión anual:** evaluación integral del cuestionario y de los métodos de recolección (Google Forms/QR y formato físico), con el fin de determinar la necesidad de ajustes en preguntas, escalas o procedimientos operativos.
- **Revisión extraordinaria:** en caso de cambios normativos, institucionales o técnicos que impacten la ESAVI (ejemplo: nuevas disposiciones del SEN o de la SSNA).

3.2. Responsables

- **Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA):** coordina la revisión periódica, consolida la información de todas las Direcciones Territoriales y emite recomendaciones técnicas.
- **Direcciones Territoriales (DT):** supervisan la aplicación en campo, reportan dificultades y proponen ajustes operativos.
- **Profesionales del ecoturismo de áreas protegidas:** brindan retroalimentación directa sobre la aplicación de la encuesta y las condiciones logísticas en cada área protegida.
- **Personal encuestador:** informa incidencias en la aplicación y aporta observaciones sobre la comprensión de las preguntas por parte de los visitantes.

3.3. Criterios de revisión

La revisión periódica se realizará con base en los siguientes criterios:

- **Pertinencia de las preguntas:** evaluar si cada ítem sigue siendo útil para la gestión del ecoturismo.
- **Claridad en la redacción:** verificar que las preguntas no generen confusión en los visitantes.
- **Coherencia y consistencia:** analizar la uniformidad en la aplicación de escalas y codificación.
- **Eficiencia en los métodos de recolección:** identificar limitaciones técnicas del formulario digital y dificultades logísticas en la aplicación física.
- **Calidad de los datos:** verificar tasas de respuesta, niveles de completitud y existencia de duplicados.



- **Retroalimentación operativa:** incorporar las sugerencias de encuestadores, supervisores y personal de las áreas protegidas.

3.4 Articulación institucional para la revisión periódica

La implementación del proceso de revisión periódica se desarrollará mediante la coordinación entre la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) y las Direcciones Territoriales (DT), con el acompañamiento de los equipos de ecoturismo de las áreas protegidas, por su puesto este trabajo conjunto permitirá consolidar la retroalimentación operativa de campo, identificar oportunidades de mejora en los métodos de recolección y asegurar la aplicación homogénea del protocolo; asimismo, se programarán espacios técnicos semestrales de socialización de resultados y ajustes, orientados a fortalecer las capacidades institucionales y garantizar la continuidad del proceso.

4. Herramientas para la revisión

La implementación de un proceso de revisión periódica requiere el uso de herramientas técnicas y operativas que permitan identificar errores, validar la calidad de la información y recopilar retroalimentación, es así como para la ESAVI, se proponen los siguientes instrumentos:

4.1. Listas de chequeo de aplicación

- En campo: permiten verificar que el encuestador cumpla con el protocolo (lectura literal de preguntas, registro completo, respeto a la confidencialidad).
- En oficina: validan la correcta digitación en la plantilla Excel y la carga de los formularios digitales a la base central.

4.2. Análisis de errores comunes

- Revisión de tasas de no respuesta (ítems sin diligenciar).
- Identificación de inconsistencias (ejemplo: edad incompatible con nivel educativo).
- Verificación de duplicados a partir del dato de control personal y número de boleta/reserva.

4.3. Retroalimentación del personal operativo



- Espacios de consulta con encuestadores y supervisores para recoger incidencias y sugerencias.
- Registro de observaciones en informes breves después de cada ciclo de aplicación.

4.4. Comparación entre medios de recolección

- Revisión de concordancia entre encuestas físicas y digitales.
- Evaluación de diferencias en tasas de respuesta y calidad de los datos según el método.
- Identificación de mejoras posibles en la digitalización de formularios físicos.

4.5. Herramientas de análisis estadístico

- Uso de cuadros de control para monitorear la completitud y consistencia de las bases de datos.
- Generación de indicadores de calidad (ejemplo: porcentaje de preguntas omitidas, promedio de tiempo de diligenciamiento en digital).
- Seguimiento semestral de tendencias en los errores detectados.

5. Productos esperados del proceso de revisión

5.1 Proyección hacia el plan piloto 2026

El proceso de revisión periódica constituye el insumo metodológico para el desarrollo del plan piloto de validación de la ESAVI 2026, mediante el cual se pondrán a prueba las preguntas ajustadas, las escalas de medición y los procedimientos de control de calidad, por lo cual se tiene proyectado los resultados del piloto que permitirán verificar la aplicabilidad del protocolo, evaluar la eficacia de los instrumentos de revisión y retroalimentar el diseño metodológico de la encuesta.

La implementación del proceso de revisión periódica generará los siguientes productos:

1. Informe semestral de calidad de la ESAVI, que incluya hallazgos sobre consistencia, pertinencia de preguntas, funcionamiento de métodos de recolección y recomendaciones de mejora.



2. Propuesta de ajustes al cuestionario, basada en la retroalimentación de encuestadores, visitantes y administraciones de áreas protegidas.
3. Actualización de manuales y guías operativas, para reflejar cambios en la aplicación, codificación o consolidación de la información.
4. Registro histórico de cambios (metadatos) que documente la evolución del cuestionario, métodos de recolección y procedimientos asociados a la ESAVI.
5. Informe anual integral, que consolide las revisiones semestrales, los ajustes realizados y los avances en la calidad del Registro Administrativo.

6. Conclusiones

- La revisión periódica de la ESAVI constituye un componente esencial de su consolidación como Registro Administrativo (RRAA), al garantizar la actualización, pertinencia y calidad de la información.
- La periodicidad semestral y anual, junto con la posibilidad de revisiones extraordinarias, permite mantener la encuesta alineada con las necesidades institucionales y los lineamientos del SEN y la NTC PE 1000:2020.
- El uso de herramientas como listas de chequeo, análisis de errores, retroalimentación del personal operativo y comparación entre medios de recolección fortalece los mecanismos de control de calidad.
- Los productos esperados (informes, propuestas de ajuste, registros de cambios y actualizaciones de manuales) aportan al mejoramiento continuo del proceso, garantizando que la ESAVI siga siendo una fuente confiable y sistemática de información para la gestión del ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia.