



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

PROPUESTA ACTUALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES

ESAVI

**SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS
AMBIENTALES**

Constanza Trujillo Martínez

Noviembre 2025



Introducción

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 cuanto a 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 presente 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 los lineamientos que relacionan la configuración de registros administrativos en el marco del Sistema Estadístico Nacional SEN, y ii) responder a las necesidades de la SSNA mediante la producción de información oportuna, pertinente y confiable con el fin de orientar la gestión del ecoturismo en las áreas protegidas con vocación y abiertas al ecoturismo.



Justificación

Con el propósito de consolidar un proceso de producción y aprovechamiento estadístico de la información generada por la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI), aplicada en las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC), y en cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la Norma Técnica de Calidad NTC PE 1000:2020, así como de las buenas prácticas estadísticas para la configuración de registros administrativos definidas en la Ley 2335 de 2023 sobre estadísticas oficiales en Colombia, la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) identifica la pertinencia de avanzar en la estandarización metodológica que relaciona los aspectos de calidad de la información derivada de la ESAVI.

Esto implica no solo la actualización del instrumento de recolección, sino también la adopción de metodologías que fortalezcan los atributos de calidad así como la comparabilidad de la información, *“mediante la implementación progresiva de las etapas que estructuran y consolidan los distintos componentes de la producción estadística”*. Este proceso representa para la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) un hito estratégico en la gestión del ecoturismo, al proveer insumos técnicos confiables para la toma de decisiones institucionales.

Así las cosas, la implementación y el fortalecimiento de la ESAVI se enmarca en el cumplimiento de las funciones misionales asignadas a Parques Nacionales Naturales de Colombia mediante el Decreto 3572 de 2011, que establece, entre otras responsabilidades, la gestión del ecoturismo y el mejoramiento continuo en las áreas protegidas. En este contexto, la ESAVI se configura como un *“instrumento fundamental”* para orientar dicha gestión, al generar información periódica y confiable sobre la experiencia de los visitantes.

A su vez, la evolución de la ESAVI se orienta hacia la consolidación de un instrumento que cumpla con las características técnicas propias de un registro administrativo articulado con lo dispuesto por la Ley 2335 de 2023, que regula el Sistema Estadístico Nacional y promueve el aprovechamiento de fuentes administrativas con fines de producir estadísticas oficiales, fortaleciendo así la producción, calidad y uso estratégico de la información institucional.



1. Antecedentes

La Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) fue implementada por Parques Nacionales Naturales de Colombia como un instrumento operativo para recopilar información directa sobre la experiencia de los visitantes en áreas protegidas con vocación ecoturística, su diseño y aplicación han permitido, durante más de una década, caracterizar perfiles sociodemográficos, identificar motivaciones de visita y valorar aspectos de servicios, conservación y percepción ambiental. Esta información se ha constituido en el insumo estratégico para orientar la gestión del ecoturismo en el marco de las funciones asignadas a la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA), brindando evidencia útil para la mejora de la oferta institucional y la toma de decisiones a nivel de territorio.

Este propósito se articula según lo establecido en la Resolución 0531 de 2013, la cual reglamenta al ecoturismo en las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales como una modalidad que debe promover la conservación, la valoración del patrimonio natural y cultural, así como la participación responsable de visitantes y comunidades locales, por lo tanto, la ESAVI adquiere un papel institucional clave, al constituirse como el principal mecanismo que evalúa de forma periódica la experiencia del visitante, su percepción sobre los servicios ecoturísticos y su nivel de satisfacción general.

La información generada por la encuesta no solo permite orientar la gestión del ecoturismo en los territorios, sino que representa un insumo estratégico para el sector turismo, al proveer datos relevantes sobre calidad del servicio, comportamiento de la demanda y sostenibilidad de la actividad; esto fortalece la articulación entre conservación y desarrollo, al tiempo que posiciona a Parques Nacionales como referente técnico en la producción de información confiable para la toma de decisiones del sector.

El mayor hito relacionado con la ESAVI consiste en avanzar hacia la producción de información *estadística estructural sobre la experiencia de los visitantes en áreas protegidas con vocación ecoturística*, ya que desde su implementación, Parques Nacionales Naturales de Colombia contaba únicamente con mediciones operativas y dispersas, sin una herramienta estandarizada que permitiera caracterizar, comparar y analizar de manera sistemática la percepción y el comportamiento de



los visitantes; por lo tanto, la consolidación de la ESAVI en 2025 como instrumento de recolección y análisis ha permitido cerrar esa brecha, posicionándola como fuente clave para la gestión del ecoturismo y como base para su configuración futura como registro administrativo con el fin de dar aplicación a su aprovechamiento estadístico.

2. Objetivo general

Orientar la actualización metodológica, técnica y operativa de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) aplicada en las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC), de manera que su diseño, implementación y aprovechamiento estadístico hagan uso de los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y den cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad NTC PE 1000:2020, asegurando la generación de información confiable, pertinente y comparable que fortalezca la gestión del ecoturismo y la toma de decisiones institucionales.

2.1 Objetivos específicos

Estandarizar la estructura y contenido metodológico de la ESAVI: conforme a los principios de calidad estadística definidos en la NTC PE 1000:2020, garantizando la coherencia y comparabilidad de los datos generados.

Consolidar la documentación técnica: asociada al proceso estadístico mediante la elaboración de la ficha técnica, la matriz de variables y el manual operativo de aplicación y control de calidad.

Fortalecer la articulación de la ESAVI con el Registro Administrativo de Ingreso de Visitantes (RIVI): promoviendo su integración como fuente administrativa con aprovechamiento estadístico.

Implementar mecanismos de control, validación y mejora continua: en las etapas de diseño, operación, calidad, difusión y metadatos, que garanticen la trazabilidad y sostenibilidad del proceso de producción de información.



Contribuir al cumplimiento de las funciones misionales: de la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) en materia de gestión del ecoturismo, mediante la generación de evidencia estadística que oriente la planificación, evaluación y mejora de la experiencia del visitante en las áreas protegidas.

3. Estándares Técnicos para la Producción Estadística de Información Ecoturística en PNNC

Como lo sugiere el cumplimiento al Código Nacional de Buenas Prácticas del Sistema Estadístico Nacional SEN y en concordancia con la parte integrante al que pertenece Parques Nacionales Naturales de Colombia, - PNNC- como productor de información, la implementación de lineamientos estandarizados asociados al proceso estadístico, permite mayor eficiencia en la producción de información estadística, lo cual relaciona el uso de buenas prácticas estadísticas como marco referente, el cual se alinea a las necesidades de información que generan los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes en áreas protegidas con vocación ecoturística.

Es importante destacar que la procedencia de los datos influye directamente en la toma de decisiones estratégicas, lo que hace necesaria la implementación de metodologías robustas que garanticen información confiable, pertinente, coherente y comparable; esto, a su vez, exige revisar la estructura de las herramientas que gestionan dicha producción estadística, ya que su adecuada configuración facilita el análisis sectorial y fortalece el aporte de los datos para el sector.

En ese sentido Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC) avanza en la consolidación de procesos de planificación técnica relacionados con la producción estadística, lo que resulta clave para la toma de decisiones estratégicas, de forma clara mediante la definición de recursos, estructura operativa y organización metodológica, todo ello se traduce en un proceso de mejora continua que inicia con la revisión del instrumento actual -ESAVI— y se estructura en etapas coherentes con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional SEN, tal como se describe en el siguiente capítulo.



4. Diagnóstico del Instrumento de recolección (ESAVI)

4.1 Revisión técnica y operativa

El proceso de actualización de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) inicia con la revisión técnica y operativa de su estructura actual, a partir del aprendizaje derivados de su aplicación en años anteriores, esta revisión permitió identificar vacíos, redundancias, oportunidades de mejora y la necesidad de fortalecer su coherencia interna y capacidad de análisis.

Como parte de este diagnóstico, se realizó también la caracterización de las áreas protegidas donde fue aplicada la encuesta en 2025, reconociendo que cada una presenta condiciones diferenciadas en términos de accesibilidad, servicios ecoturísticos, carga operativa así como el volumen de visitantes, esta caracterización aporta un marco interpretativo relevante para comprender la percepción de los visitantes y las implicaciones metodológicas del rediseño.

Con base en este análisis integral, se definieron una serie de etapas metodológicas articuladas con los componentes de calidad establecidos en la Norma Técnica de Calidad NTC PE 1000:2020, lo que garantiza coherencia con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y con los principios de pertinencia, comparabilidad, consistencia y trazabilidad.

4.1.1 Análisis descripción caracterización de las áreas protegidas

Como parte del diagnóstico metodológico de la ESAVI, se realizó una caracterización contextual de las áreas protegidas donde se aplicó la encuesta durante el primer semestre de 2025. Este análisis se centró en variables operativas, ecoturísticas y territoriales que permiten comprender mejor los factores que inciden en la percepción del visitante, así como en la carga operativa de aplicación.

Las áreas seleccionadas para la aplicación representan una diversidad de contextos geográficos, ecosistémicos y de gestión y por lo tanto se incluyen áreas ubicadas en regiones Caribe, Andes nororientales, Orinoquia, Amazonía y Pacífico, con presencia de ecosistemas como bosque seco tropical, selva húmeda, páramo,



manglar y litoral marino-costero, esta heterogeneidad fue considerada como un criterio estratégico para evaluar la aplicabilidad del instrumento en distintos escenarios operativos.

En términos de accesibilidad y presión turística, algunas áreas como el Parque Nacional Natural Tayrona y Corales del Rosario concentran un alto volumen de visitantes y presentan infraestructuras de apoyo turístico más robustas, lo que contrasta con áreas como Amacayacu, Tatamá o El Tuparro, donde el ingreso es más limitado, el acceso más exigente y la oferta de servicios ecoturísticos se encuentra diferenciado.

La dotación de servicios ecoturísticos (como senderismo, zonas de camping, guianza, baños, señalización, centros de visitantes) también varía entre áreas, y estas diferencias se reflejan tanto en la percepción del visitante como en los resultados del análisis de satisfacción. De igual forma, las capacidades institucionales —en cuanto a número de guardaparques, equipos de apoyo y recursos logísticos— determinan en gran medida la facilidad de implementación del instrumento en campo.

Esta caracterización permite interpretar de forma más precisa los niveles de satisfacción reportados y las diferencias observadas entre direcciones territoriales, así como orientar futuros procesos de muestreo, adecuación del instrumento y análisis comparativo.

4.2 Limitaciones metodológicas identificadas

Durante la revisión técnica y operativa de la ESAVI, y a partir del análisis de su aplicación en ciclos anteriores, se identificaron diversas limitaciones metodológicas que afectan tanto la calidad de la información recolectada como la posibilidad de compararla, aprovecharla y difundirla de forma sistemática.

Entre las principales limitaciones se destacan:

- Ausencia de una estructura modular estandarizada, lo que dificultaba la adaptación flexible del cuestionario a diferentes áreas protegidas sin perder trazabilidad en los datos.
- Variabilidad en la formulación de preguntas y escalas de respuesta, particularmente en preguntas de percepción, lo que limitaba la comparabilidad entre periodos o entre direcciones territoriales.



- Instrumento con longitud operativa alta, que implica una carga excesiva para la fuente y afecta la calidad de las respuestas en campo.
- Falta de codificación cerrada y reglas de validación, lo que genera registros inconsistentes o poco procesables en ciertas variables.
- Ausencia de documentación técnica sistematizada, como manuales operativos, fichas metodológicas o glosarios, lo que reduce la transparencia y replicabilidad del instrumento.

Estas limitaciones constituyen la base del proceso de rediseño metodológico emprendido, en el que se busca fortalecer la calidad estadística de la ESAVI, garantizar su utilidad institucional y avanzar hacia su posible consolidación como un registro administrativo orientado a la gestión del ecoturismo.

5. Etapas del Proceso de Actualización Metodológica

El proceso de actualización metodológica de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) fue concebido como un ejercicio técnico progresivo que articula acciones ya ejecutadas durante 2025 con etapas proyectadas para el año 2026, a partir de los hallazgos del diagnóstico, la caracterización de las áreas protegidas y la identificación de limitaciones metodológicas, se construyó una ruta de trabajo orientada a fortalecer la calidad del instrumento y su alineación con los principios establecidos en la Norma Técnica de Calidad NTC PE 1000:2020, esta estructura metodológica permite asegurar la trazabilidad conceptual, operativa y estadística del instrumento, así como avanzar hacia su eventual configuración como un registro administrativo orientado a la gestión del ecoturismo.

A continuación, se describen las etapas correspondientes, diferenciando aquellas que fueron ejecutadas en 2025 y aquellas programadas para su desarrollo en el siguiente ciclo.

1. Diagnóstico y evaluación del instrumento actual

Comprende la revisión crítica de los módulos, escalas de valoración y flujo de aplicación del cuestionario, así como el análisis de variables con bajo uso operativo o sin trazabilidad, esta fase permitió identificar los ajustes requeridos para mejorar la consistencia interna del instrumento, optimizar la secuencia lógica de preguntas y fortalecer la calidad de los datos recolectados diseño y reestructuración metodológica.



2. Diseño y reestructuración metodológica

Implica la reorganización modular de la encuesta, priorizando variables de alto valor para la gestión ecoturística y la producción de información estadística relevante, en esta etapa se revisaron las categorías de respuesta, se homogeneizaron las escalas de medición (Likert 1-4) y se definieron nuevas variables orientadas al enfoque diferencial, accesibilidad y percepción ambiental, con el fin de asegurar la comparabilidad y coherencia de los resultados.

3. Validación técnica e institucional

Consistió en la revisión conjunta del instrumento con el equipo temático de la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA), esta etapa permitió verificar la pertinencia de los ajustes, validar la secuencia de preguntas y establecer observaciones para su implementación futura, así como la orientación hacia la articulación con otras áreas que se identifican como usuarios internos de la información.

4. Construcción de estándares de codificación y tratamiento de datos

Corresponde a la definición de las reglas de codificación para preguntas cerradas, abiertas, faltantes y variables de control, así como a la estructuración del cálculo del Índice Global de Satisfacción (IGS), se establecieron lineamientos para garantizar la consistencia, trazabilidad y comparabilidad de los datos, integrando protocolos de validación y control de calidad acordes con la NTC PE 1000:2020.

5. Documentación técnica

Esta etapa proyecta la elaboración de los documentos metodológicos que sustentan la actualización de la ESAVI, incluyendo:

- Ficha metodológica de la ESAVI.
- Metodología de la ESAVI.
- Manual operativo de aplicación y control de calidad.
- Matriz de variables y sus respectivas clasificaciones, que dan paso a la construcción del modelo entidad relación de la base de datos.
- Protocolos y guías necesarios que orienten la producción de la información estadística.



De esta manera es posible observar que la documentación técnica asegura la trazabilidad del proceso y facilita su articulación con otros instrumentos de información institucional, en especial lo que se pretende con el Registro Administrativo de Ingreso de Visitantes (RIVI).

Esta etapa contempla la elaboración de los documentos metodológicos que sustentan la actualización de la ESAVI, garantizando la trazabilidad, calidad y el fortalecimiento del proceso estadístico, su desarrollo permitirá afianzar la gestión de información y asegurar la coherencia entre los componentes técnicos del instrumento.

No obstante se da la identificación de los principales productos, asociados al desarrollo del análisis del 2025, la construcción se proyecta para su consolidación en el marco de la gestión asociada al año 2026:

5.1 Ficha técnica del instrumento

Este documento describe los aspectos generales de la encuesta, el universo de estudio (según la estructura actual), la cobertura, tamaño muestral y escala de calificación.

5.2 Matriz de variables y sus clasificaciones

Este producto consolida el detalle técnico de las variables observadas en el instrumento de recolección (ESAVI), la matriz deberá contener como mínimo los siguientes campos, este corresponde al insumo para la construcción del modelo – entidad relación de la base de datos:

Cuadro 1. Esquema matriz de variables y clasificaciones ESAVI

Campo	Descripción	Ejemplo / Observación
Código de variable	Identificador único alfanumérico para cada pregunta.	ESAVI_V01
Nombre de la variable	Denominación corta, clara y coherente.	Nivel educativo
Descripción conceptual	Definición operativa de la variable.	Nivel más alto de educación formal alcanzado por el visitante.
Tipo de dato	Categorico, numérico, texto, binario, Likert, etc.	Categorico



Escala / valores posibles	Clasificación o categorías definidas.	1=Primaria, 2=Secundaria, 3=Técnica, 4=Universitaria, 5=Posgrado
Módulo de referencia	Módulo o bloque de la encuesta al que pertenece.	Módulo 1. Caracterización
Unidad de medida / observación	Persona visitante o grupo de visitantes.	Persona
Fuente de validación / control	Cruce o regla que asegura consistencia.	Validar edad \geq 15 años
Uso analítico / indicador asociado	Índices o variables derivadas que dependen de ella.	Perfil sociodemográfico

Esta matriz se construirá en formato Excel, permitiendo la trazabilidad entre versiones del instrumento y la estandarización de variables frente al Registro Administrativo de Ingreso de Visitantes (RIVI).

5.3 Manual operativo y control de calidad

El manual operativo pretende especificar el procedimiento técnico y operativo de la recolección de información en campo asegurando homogeneidad en la aplicación y la calidad de los datos recolectados, lo constituye una guía institucional.

5.4 Síntesis de los documentos técnicos derivados del proceso de configuración del registro administrativo ESAVI

Como parte del fortalecimiento metodológico y documental, se proyecta para el año 2026 la elaboración de los siguientes productos complementarios, que consolidarán la documentación estadística asociada a la ESAVI:

- Ficha metodológica de la ESAVI: sinopsis integral de los aspectos conceptuales, operativos y técnicos del proceso estadístico.
- Guía metodológica de la ESAVI: documento que describe en detalle los procedimientos, criterios de calidad y métodos aplicados en cada fase del proceso estadístico.
- Manual operativo de aplicación y control de calidad: actualización periódica del documento que regula la aplicación del instrumento y los controles de validación.



- Matriz de variables y clasificaciones normalizadas: estructura ampliada para la gestión de variables y codificaciones, base del modelo entidad–relación.
- Protocolos y guías complementarios: lineamientos específicos que orientan la producción, procesamiento y difusión de la información estadística.
- Modelo Entidad Relación: representación técnica de la estructura de datos de la ESAVI, en la que se definen las principales variables (visitante, visita, área protegida, servicio, respuesta, entre otras), sus atributos clave y las relaciones entre ellas. Este modelo constituye la construcción de la base de datos y el desarrollo de mecanismos automatizados de consistencia, integración y consulta.

Estos documentos complementarios permitirán fortalecer la articulación de la ESAVI con el Registro Administrativo de Ingreso de Visitantes (RIVI) y asegurar la sostenibilidad los requisitos de la NTC PE 1000:2020.

6. Articulación con las etapas de configuración de un Registro Administrativo

En coherencia con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional (SEN), el proceso de actualización metodológica de la ESAVI se alinea con las etapas de configuración de un registro administrativo, las cuales incluyen los componentes de diseño, operación, calidad, difusión y metadatos. De esta manera, se reconoce la importancia de dos procesos transversales:

- La gestión de la calidad, relacionada con los mecanismos de control, evaluación y mejora continua del instrumento.
- La gestión de metadatos, orientada a la conservación, custodia y documentación de la información producida durante todas las etapas del proceso.

Esta articulación permite que la ESAVI avance progresivamente hacia un instrumento con características propias de un registro administrativo, consolidando su aprovechamiento estadístico y su contribución a la producción de información estratégica para la gestión del ecoturismo, en el marco del costo beneficio para los fines que pretende establecer su caracterización técnica como RRAA (registro administrativo).



En síntesis, las etapas de actualización metodológica de la ESAVI representan un ejercicio técnico que fortalece la calidad, pertinencia y sostenibilidad de la información generada por Parques Nacionales Naturales de Colombia, es así como este proceso sienta las bases para su integración en el marco de los lineamientos del SEN y la NTC PE 1000:2020, permitiendo avanzar hacia la consolidación de una fuente institucional confiable y de alto valor para la gestión del ecoturismo y la toma de decisiones estratégicas.

7. Marco normativo y lineamientos del SEN

La propuesta de actualización de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) se fundamenta en un conjunto de normas, políticas y lineamientos técnicos que orientan la producción y el aprovechamiento estadístico de la información institucional, garantizando su validez, coherencia y utilidad para la gestión del ecoturismo en las áreas protegidas con vocación ecoturística. Este marco proporciona el sustento legal y metodológico necesario para que la ESAVI se proyecte como un instrumento con características propias de un Registro Administrativo (RRAA), en el marco del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y bajo los estándares de la Norma Técnica de Calidad NTC PE 1000:2020.

a. Ley 2335 de 2023 – Ley de Estadísticas Oficiales

Establece el marco jurídico para la producción, difusión y aprovechamiento de la información estadística oficial en Colombia, reconoce a los registros administrativos como fuentes válidas para la generación de estadísticas confiables, promueve su articulación con el SEN y define los principios de calidad estadística que deben observar los productores de información oficial.

En coherencia con esta ley, la actualización de la ESAVI incorpora criterios de relevancia, precisión, comparabilidad, coherencia, oportunidad y accesibilidad, asegurando que la información obtenida pueda ser usada con fines de análisis, planeación y toma de decisiones institucionales.

b. Decreto 3572 de 2011 – Funciones misionales del PNNC

Define la estructura y funciones de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC), entre ellas la de promover y fortalecer la gestión del ecoturismo en las áreas protegidas.



Respecto al Decreto la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) tiene la responsabilidad de definir lineamientos técnicos para mejorar la calidad de los servicios ecoturísticos, lo cual hace de la ESAVI un instrumento clave para evaluar, monitorear y mejorar la experiencia de los visitantes, al tiempo que fortalece la gestión institucional desde un enfoque de sostenibilidad.

c. Resolución 0531 de 2013 – Reglamentación del ecoturismo en el PNNC

Reglamenta la operación del ecoturismo en las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, definiendo criterios de sostenibilidad, participación y conservación.

La ESAVI se articula directamente con esta norma, ya que permite evaluar periódicamente la calidad de la experiencia del visitante, la percepción sobre la oferta de servicios ecoturísticos y la satisfacción general, insumos esenciales para orientar la mejora continua de la operación ecoturística y fortalecer la relación entre conservación y disfrute responsable del patrimonio natural.

d. Norma Técnica de Calidad NTC PE 1000:2020

En el sistema de calidad estadística esta norma establece los requisitos para la gestión de la calidad en procesos estadísticos, aplicables tanto a operaciones estadísticas como a registros administrativos, por lo tanto la adopción de la NTC PE 1000 2020 permite garantizar que el instrumento cumpla con los atributos de calidad, asegurando la trazabilidad de cada etapa —desde el diseño hasta la difusión— y la documentación técnica de los procesos asociados; en particular, la NTC PE 1000:2020 orienta la implementación de procedimientos sistemáticos de planificación, control, evaluación y mejora continua, promoviendo la transparencia y la comparabilidad de los resultados en el tiempo.

e. Políticas institucionales de gestión del ecoturismo – SSNA

Las políticas y lineamientos internos emitidos por la SSNA orientan la planificación, operación y seguimiento de las actividades ecoturísticas, promoviendo la sostenibilidad, la participación comunitaria y la calidad del servicio, por lo que la ESAVI se integra en este marco como instrumento de evaluación y monitoreo, permitiendo retroalimentar la gestión institucional mediante evidencia y el fortalecimiento hacia la toma de decisiones basada en datos sobre la experiencia de



los visitantes, la percepción ambiental y la satisfacción general.

8. Modelo de Gestión y Aprovechamiento Estadístico de la ESAVI

El modelo de gestión y aprovechamiento estadístico de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) se orienta en consolidar un proceso integral que garantice la calidad, comparabilidad y utilidad de la información generada por el instrumento, de acuerdo con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y los requisitos de la NTC PE 1000:2020, este modelo concibe la ESAVI como una fuente institucional con características propias de un registro administrativo, en la medida en que produce información continua, estructurada y susceptible de análisis estadístico para la gestión del ecoturismo, y por tanto relaciona su propósito al establecimiento de un marco operativo y metodológico que articule las etapas del proceso estadístico con los principios de planificación, control, evaluación y mejora continua integrado al proceso de actualización de la ESAVI.

7.1 Enfoque general del modelo

El modelo de gestión propuesto integra los cinco componentes fundamentales definidos por el SEN para los registros administrativos con aprovechamiento estadístico:

1. Diseño
2. Operación
3. Calidad
4. Difusión
5. Metadatos

Cada componente se aborda de manera iterativa, conformando un ciclo de gestión estadística que promueve la estandarización, la trazabilidad y la sostenibilidad del proceso de recolección y análisis de la información.

El enfoque se basa en el principio de mejora continua, mediante el cual la información generada por la ESAVI retroalimenta la planificación y el ajuste de sus fases metodológicas, fortaleciendo así su función como herramienta para la toma de decisiones institucionales.



7.2 Componente 1. Diseño

El proceso de producción estadística asocia la implementación de una estructura metodológica relacionado con el componente de diseño, el cual corresponde a la planeación técnica y conceptual, en esta etapa se definen los elementos esenciales que aseguran la coherencia metodológica, la pertinencia institucional y la alineación con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y la Norma Técnica de Calidad NTC PE 1000:2020.

La adopción de una estructura metodológica que inicia con este componente no se limita a la actualización del cuestionario, sino que incorpora las acciones que se esperan que sean ejecutadas con la respectiva documentación técnica asociada al proceso, en el entendido de la planificación, la aplicación, el control y la difusión de la información generada por la ESAVI.

El fortalecimiento de esta etapa permite a la SSNA determinar la finalidad estadística del instrumento, consolidar la base metodológica y operativa que la sustenta hacia la transformación de una fuente administrativa con aprovechamiento estadístico.

7.3 Componente 2. Operación

La ejecución organizada de las actividades que garantizan la correcta aplicación del instrumento de recolección en las áreas protegidas con vocación ecoturística comprende la recolección, validación y almacenamiento de datos, lo cual garantiza la aplicación homogénea del instrumento y la adecuada gestión de la información durante todo el proceso operativo.

Las acciones principales son:

- Aplicación semestral de la ESAVI en las áreas protegidas con vocación ecoturística.
- Implementación del Manual operativo de aplicación y control de calidad, como guía estandarizada para el equipo de campo.
- Control y seguimiento de la cobertura, tasa de respuesta y tiempos de diligenciamiento.
- Validación de coherencia en campo y en gabinete antes del procesamiento.
- Uso de herramientas digitales para optimizar la captura y transmisión de datos.

El componente operativo se apoya en los principios de eficiencia, consistencia y responsabilidad institucional, contribuyendo a la reducción de errores y a la



generación de información oportuna.

7.4 Componente 3. Calidad

El componente de calidad abarca los mecanismos de control, evaluación y mejora de los procesos asociados a la producción de información estadística. Su propósito es garantizar la confiabilidad de los datos y la transparencia de los procedimientos.

Acciones clave:

- Implementación de listas de verificación y protocolos de revisión de formularios.
- Evaluación de indicadores de desempeño operativo (errores, tiempos, coherencia interna).
- Validación cruzada con fuentes complementarias (RIVI, registros de taquilla o reservas).
- Revisión periódica de la encuesta y de los métodos de recolección de datos.
- Documentación de las actividades de control y las acciones correctivas adoptadas.

El enfoque de calidad se fundamenta en la NTC PE 1000:2020, promoviendo la aplicación sistemática del ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar).

7.5 Componente 4. Difusión

El componente de difusión corresponde a la comunicación, publicación y aprovechamiento de los resultados obtenidos a partir de la ESAVI. Busca garantizar la accesibilidad, transparencia y utilidad de la información para los diferentes actores institucionales y externos.

Principales acciones:

- Elaboración de informes semestrales de resultados por Dirección Territorial y área protegida.
- Generación de infografías, tableros y visualizaciones interactivas para la divulgación interna y pública.
- Coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación para la difusión institucional.
- Incorporación de metadatos descriptivos que acompañen cada publicación, asegurando su trazabilidad y correcta interpretación.

La difusión constituye una etapa esencial para fortalecer la cultura del uso de la información, fomentar la transparencia y promover el valor estratégico de los datos



producidos por Parques Nacionales Naturales.

7.6 Componente 5. Metadatos

El componente de metadatos se orienta a documentar, conservar y custodiar la información generada durante todo el proceso estadístico. Los metadatos describen el contenido, la estructura, la calidad y las condiciones de producción de los datos, facilitando su comprensión y reutilización.

Acciones contempladas:

- Identificación y registro de metadatos técnicos, operativos y metodológicos.
- Vinculación de la documentación técnica guías, procedimientos, ficha y guías metodológicas.
- Definición de normas de almacenamiento y respaldo de la base de datos de la ESAVI.
- Asignación de responsables de custodia y actualización de los metadatos.
- Integración de los metadatos en el sistema de gestión documental del PNNC.

Este componente asegura la sostenibilidad del proceso estadístico, la transparencia metodológica y la conservación del conocimiento institucional.

La implementación del Modelo de Gestión y Aprovechamiento Estadístico de la ESAVI fortalece la capacidad institucional de Parques Nacionales Naturales de Colombia para producir información confiable y de calidad, consolidando la encuesta como una herramienta estratégica de gestión y monitoreo del ecoturismo. Este modelo integra la visión misional de la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) con los estándares técnicos del SEN, promoviendo la transparencia, la eficiencia operativa y la generación de conocimiento útil para la toma de decisiones en materia de conservación y uso sostenible de las áreas protegidas.

9. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y PRODUCTOS ESPERADOS – PROYECCIÓN 2026

La puesta en marcha constituye la guía para el plan de implementación del proceso de actualización y fortalecimiento metodológico de la ESAVI, lo que permite asegurar la continuidad y consolidación de la producción estadística en el periodo 2026–2027; es así como, la integración de la planeación técnica, operativa e institucional articula las acciones de la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) con



la participación de las direcciones territoriales y los equipos de ecoturismo en las áreas protegidas con vocación ecoturística.

9.1 Estructura y articulación institucional

La ejecución del plan de implementación se desarrollará bajo un enfoque de gestión colaborativa, que promueve la articulación entre niveles técnicos, operativos y territoriales del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

- La SSNA asumirá el liderazgo técnico del proceso, coordinando la planificación metodológica, la documentación de calidad y el acompañamiento técnico a las direcciones territoriales.
- Las Direcciones Territoriales (DT) serán responsables de la implementación operativa de la encuesta, el control de calidad en campo y la gestión de los equipos locales de ecoturismo.
- Los equipos de ecoturismo en las áreas protegidas participarán en la aplicación directa del instrumento, el registro de observaciones, la validación de datos y la identificación de oportunidades de mejora.

Esta articulación asegura la coherencia metodológica y la eficiencia operativa, y fortalece la apropiación territorial del proceso estadístico, promoviendo la sostenibilidad institucional de la ESAVI.

9.2 Fases de Implementación

FASES	ACCIONES	RESPONSABLES
0. Plan piloto validación metodológica	Aplicación del instrumento actualizado en muestra controlada. Evaluación de tiempos, claridad de preguntas y escalas de respuesta. Ajustes a la matriz de variables y a la documentación técnica.	SSNA Direcciones Territoriales Equipos de ecoturismo.
1. Planeación técnica y coordinación	Actualización de la estructura metodológica y validación de instrumentos.	SSNA – Coordinaciones DT



interinstitucional	Conformación de mesas técnicas entre SSNA y DT Programación de actividades y cronogramas 2026	
2. Capacitación y fortalecimiento de capacidades	Talleres regionales de capacitación sobre aplicación del instrumento y control de calidad. Guías y materiales de apoyo para equipos de ecoturismo	SSNA – DT Equipos de ecoturismo.
3. Aplicación del instrumento	Implementación del cuestionario actualizado. Supervisión de la calidad y control de cobertura. Registro digital de la información.	DT Equipos de ecoturismo, con acompañamiento SSNA.
4. Procesamiento y análisis	Consolidación de bases de datos y metadatos. Cálculo de indicadores e índices de satisfacción. Revisión de coherencia y consistencia.	SSNA – Equipo técnico de análisis.
5. Retroalimentación y mejora continua	Reuniones de socialización con DT y áreas protegidas. Informe de evaluación del ciclo 2026. Actualización de la documentación técnica.	SSNA – DT – Coordinaciones de ecoturismo.

Previo a la implementación definitiva de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) actualizada, se realizará un plan piloto de validación metodológica, concebido como una etapa inicial del proceso de implementación. Esta prueba tiene como finalidad verificar la claridad, pertinencia y consistencia interna de la nueva estructura modular del instrumento, así como evaluar los procedimientos de recolección y control de calidad definidos en el manual operativo.



La información obtenida en el plan piloto servirá de base para ajustar la matriz de variables, actualizar la ficha metodológica y optimizar los procesos operativos de la encuesta antes de su aplicación general en el periodo 2026-I, esta ejecución estará a cargo de la SSNA, con participación de las Direcciones Territoriales y los equipos de ecoturismo, garantizando un ejercicio colaborativo de validación y mejora continua.

10. Plan piloto y Validación estructura de preguntas

El plan piloto constituye la fase de validación metodológica de la nueva estructura de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI), desarrollada en el marco del proceso de actualización técnica y conceptual descrito en este documento; su propósito es verificar la pertinencia, comprensión y coherencia interna de las preguntas rediseñadas, así como evaluar los procedimientos de aplicación, registro y control de calidad definidos en el manual operativo y en la documentación metodológica de la ESAVI. Además, se busca analizar el impacto del rediseño en la *reducción de la carga de la fuente*, promoviendo una aplicación más ágil y eficiente en el territorio sin sacrificar la calidad estadística de la información recolectada.

9.1 Objetivo general

Validar la nueva estructura modular de la ESAVI, sus escalas de medición y procedimientos operativos, a través de la aplicación controlada del instrumento en un conjunto representativo de áreas protegidas con vocación ecoturística, con el fin de garantizar la fiabilidad, pertinencia, comparabilidad de los datos producidos y la reducción efectiva de la carga operativa sobre la fuente.

9.2 Objetivos específicos

1. Evaluar la claridad y comprensión de las preguntas que conforman la nueva estructura modular de la ESAVI.
2. Verificar la pertinencia de las opciones de respuesta y escalas de satisfacción, garantizando su consistencia con el marco conceptual de la encuesta.
3. Probar los procedimientos operativos y de control de calidad establecidos en el manual, incluyendo tiempos de aplicación y mecanismos de validación.



4. Identificar ajustes necesarios en la redacción, secuencia o codificación de preguntas, para optimizar la funcionalidad del instrumento.
5. Evaluar la carga operativa del instrumento desde la perspectiva del equipo que lo aplica en territorio (guardaparques), considerando tiempo de diligenciamiento, comprensión de instrucciones y facilidad de registro, con el fin de proponer ajustes que optimicen su implementación sin afectar la calidad de los datos.
6. Generar insumos técnicos para la actualización de la ficha metodológica, la matriz de variables y la documentación operativa antes del ciclo 2026-I.

9.3 Aspectos técnicos a validar

El plan piloto se enfocará en verificar los siguientes componentes técnicos:

- Estructura modular del cuestionario: secuencia lógica, flujo de saltos y coherencia entre módulos.
- Claridad y comprensión de las preguntas: legibilidad, lenguaje y pertinencia con el contexto del visitante.
- Escalas de medición: desempeño de la escala tipo Likert y consistencia de las respuestas entre dominios.
- Categorías de respuesta: adecuación de las opciones y distribución de frecuencias esperadas.
- Procedimientos de aplicación: tiempos de diligenciamiento, facilidad de registro y carga digital.
- Mecanismos de control de calidad: efectividad de las listas de verificación y validaciones en campo.

11. Diseño propuesto del cuestionario ESAVI

El diseño del cuestionario propuesto para la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) se estructura en seis módulos temáticos que permiten recopilar información integral sobre la experiencia de visita, las actividades desarrolladas, la calidad percibida de los servicios ecoturísticos y la caracterización del visitante, como se ha venido mencionando, la propuesta incorpora los lineamientos metodológicos establecidos por la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) y los criterios de calidad definidos por el Sistema Estadístico



Nacional (SEN), garantizando la coherencia conceptual, la comparabilidad y la pertinencia institucional del instrumento.

Cada módulo se encuentra diseñado bajo un enfoque de medición multidimensional de la satisfacción, empleando escalas tipo Likert y variables cualitativas y cuantitativas que facilitan el análisis de los dominios de satisfacción, en concordancia con los estándares de la NTC PE 1000:2020.

11.1 Descripción general de la estructura del instrumento de recolección

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:

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

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

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



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

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.

Preguntas dicotómicas (sí/no).

1 = Sí

2 = No

9 = No sabe/No responde

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.

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

Matriz de variables propuesta (estructura)



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Plan de validación y prueba piloto (opcional o pendiente de aplicar)

A continuación se relaciona el diseño propuesto del cuestionario:

1. 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.



ANEXO

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN ENCUESTA DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS -ESAVI-

Ficha Técnica ESAVI I Semestre 2025

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).