



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**


MANUAL

Metodológico de la Encuesta de Satisfacción de visitantes a las áreas protegidas con vocación ecoturística para su aprovechamiento como Registro Administrativo

Versión 1 Preliminar Fecha 12/2025


Parques Nacionales Naturales de Colombia se compromete a participar en la implementación, operación y mejora de un modelo gestión transparente y eficiente para la **generación de valor público**



 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA PARA SU APROVECHAMIENTO COMO REGISTRO ADMINISTRATIVO</p>	<p>Código: XX-MN- XX(preliminar) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>		
Clasificación de la información:	Pública	X	Clasificada	Reservada

CONTENIDO

1	Introducción.....	3
2	Objetivo.....	4
3	Alcance.....	4
4	Definiciones Abreviaturas y Siglas.....	5
5	Contexto de la Encuesta de Satisfacción del Visitante a las áreas protegidas con vocación ecoturística -ESAVI-.....	8
6	Objetivos de la Encuesta de Satisfacción de visitantes.....	9
6.1	Objetivo General.....	9
6.2	Objetivos Específicos.....	9
7	Población objetivo y Unidad de Observación.....	9
8	Cobertura de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes -ESAVI-	10
9	Variables de la Encuesta de Satisfacción del Visitante – ESAVI-	11
10	Análisis y Construcción de los índices de satisfacción.....	11
11	Marco de Referencia para la estandarización conceptual de la ESAVI	13
12	Recolección y Acopio de la Información.....	15
13	Procesamiento y consolidación de la información.....	16
14	Gestión de la Calidad de la Información.....	16
15	Difusión de la Información.....	17
16	Metadatos de la Encuesta de Satisfacción del visitante - ESAVI-	17
17	CONTROL DE CAMBIOS.....	18

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL</p> <p style="text-align: center;">METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA PARA SU APROVECHAMIENTO COMO REGISTRO ADMINISTRATIVO</p>	<p>Código: XX-MN- XX(Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--


1 Introducción

La Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) constituye un instrumento de recolección de información implementado por Parques Nacionales Naturales de Colombia con el propósito de conocer la percepción y el nivel de satisfacción de los visitantes que ingresan a las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales.

En el marco del fortalecimiento de la gestión del ecoturismo y de la producción de información para la toma de decisiones institucionales, la ESAVI ha evolucionado hacia un esquema de aprovechamiento de la información recolectada como fuente administrativa con fines estadísticos, es así como la ESAVI mantiene su naturaleza de encuesta, la información que genera es objeto de organización, documentación y uso sistemático, en coherencia con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional y la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020.

El presente Manual metodológico tiene como finalidad establecer los lineamientos generales para la configuración de la ESAVI en su aprovechamiento como registro administrativo, describiendo de manera estructurada los componentes asociados a su diseño, operación, calidad, difusión y documentación mediante metadatos, por lo tanto el presente documento se concibe como una versión de referencia metodológica, sujeta a procesos de validación y mejora continua, de acuerdo con las capacidades institucionales y las necesidades de información de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

De esta manera, el Manual metodológico de la ESAVI se articula con los procesos de planeación, seguimiento y evaluación institucional, así como con la generación de

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--

indicadores estratégicos relacionados con la experiencia del visitante, la calidad de los servicios ecoturísticos y la gestión sostenible del uso público en las áreas protegidas.

2 Objetivo

Establecer los lineamientos metodológicos generales para la configuración de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) en su aprovechamiento como registro administrativo, con el fin de orientar la organización, documentación y uso sistemático de la información recolectada, en coherencia con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional y la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020.


El presente Manual metodológico constituye un marco de referencia para el diseño, la operación, la calidad, la difusión y la construcción de metadatos de la ESAVI, y se concibe como una versión preliminar sujeta a procesos de validación y mejora continua, de acuerdo con las capacidades institucionales y las necesidades de información de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

3 Alcance

El presente Manual metodológico define el alcance general para la configuración de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) en su aprovechamiento como registro administrativo, estableciendo lineamientos asociados a su diseño, operación, calidad, difusión y documentación mediante metadatos.

En el marco de la ESAVI, se cuenta con la implementación de una metodología de análisis de la información que ha permitido la construcción de indicadores de satisfacción del visitante y la generación de insumos para la toma de decisiones institucionales.

El presente Manual metodológico establece que el fortalecimiento de la ESAVI se desarrolla de manera progresiva, e identifica como aspecto pendiente el rediseño operativo del cuestionario y la revisión integral de algunos de sus componentes, los

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	---	--

cuales serán abordados en etapas posteriores conforme a las necesidades institucionales y a los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional y la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020.

4 Definiciones Abreviaturas y Siglas

Definiciones:

Aprovechamiento estadístico:

Uso sistemático de la información recolectada con fines administrativos para la generación de estadísticas, indicadores y análisis que apoyan la toma de decisiones, en coherencia con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional.

Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI):


Instrumento de recolección de información aplicado a los visitantes que ingresan a las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales, orientado a medir su percepción y nivel de satisfacción frente a la experiencia de visita.

Índices de satisfacción:

Medidas estadísticas compuestas construidas a partir de la agregación de múltiples variables recolectadas mediante la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI), que permiten sintetizar de manera integral la percepción de los visitantes sobre distintos aspectos de la experiencia ecoturística en las áreas protegidas.

Manual metodológico:

Documento que establece los lineamientos generales para la configuración de un instrumento de información, describiendo sus componentes de diseño, operación, calidad, difusión y metadatos, en coherencia con los estándares del Sistema Estadístico Nacional.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	---	--

Metadatos: Información estructurada que describe las características metodológicas, conceptuales y operativas de un instrumento de información, con el fin de facilitar su comprensión, uso, trazabilidad y aprovechamiento estadístico.

Registro Administrativo (RRAA):

Conjunto de datos producidos en el ejercicio de las funciones administrativas de una entidad, susceptibles de ser organizados y aprovechados con fines estadísticos, conforme a los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional.

Visitante:

Persona natural, nacional o extranjera, que accede de manera temporal a un área protegida con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales, independientemente de la modalidad de ingreso, forma de pago o condición de exención.

Área protegida con vocación ecoturística:

Área perteneciente al Sistema de Parques Nacionales Naturales que se encuentra habilitada para el desarrollo de actividades de ecoturismo, conforme a la normatividad vigente y a los criterios de manejo definidos por la entidad.


Satisfacción del visitante:

Percepción del visitante respecto a la calidad de los servicios, actividades y condiciones asociadas a la experiencia de visita en un área protegida con vocación ecoturística.

Calidad estadística:

Grado en el cual la información producida cumple con criterios de pertinencia, oportunidad, coherencia, exactitud y accesibilidad, de acuerdo con los principios establecidos por el Sistema Estadístico Nacional y la NTC PE 1000:2020.

Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico – NTC PE 1000:2020:

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--

Norma técnica colombiana que establece los principios, requisitos y lineamientos para asegurar la calidad del proceso estadístico en todas sus fases, incluyendo el diseño, la recolección, el procesamiento, el análisis, la difusión y la documentación de la información estadística producida por las entidades del Sistema Estadístico Nacional.

Ley de Estadísticas Oficiales (Ley 2335 de 2023):

Marco legal que regula la producción, el uso y la difusión de las estadísticas oficiales en Colombia, estableciendo los principios, responsabilidades y obligaciones de las entidades que integran el Sistema Estadístico Nacional, con el fin de garantizar la calidad, coherencia, transparencia y utilidad de la información estadística para la toma de decisiones públicas y privadas.

Abreviaturas:

AP: Área Protegida

PNN: Parques Nacionales Naturales de Colombia

DT: Dirección Territorial

ESAVI: Encuesta de Satisfacción de Visitantes


SEN: Sistema Estadístico Nacional

SSNA: Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

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

SGI: Sistema Integrado de Gestión

NTC- PE 1000 2020: Norma técnica de Calidad del Proceso Estadístico Versión 2020.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--


5 Contexto de la Encuesta de Satisfacción del Visitante a las áreas protegidas con vocación ecoturística -ESAVI-

La Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) es un instrumento implementado por Parques Nacionales Naturales de Colombia para recopilar información sobre la percepción y experiencia de los visitantes que ingresan a las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales, por lo tanto su aplicación responde a la necesidad institucional de contar con información sistemática que permita conocer la valoración de los servicios, actividades y condiciones asociadas al uso de las áreas protegidas con vocación ecoturística.

En el marco de la gestión del ecoturismo, la ESAVI se ha consolidado como una fuente relevante de información para apoyar la toma de decisiones orientadas a la mejora de la experiencia del visitante, el fortalecimiento de la calidad de los servicios ecoturísticos y el seguimiento de aspectos asociados a la sostenibilidad del uso público en las áreas protegidas, así las cosas la información recolectada a través de la encuesta ha permitido el desarrollo de metodologías de análisis y la construcción de índices de satisfacción, los cuales constituyen insumos para la planeación, el seguimiento y la evaluación de la gestión institucional.

Considerando su uso recurrente y el valor de la información generada, la ESAVI se aborda en este Manual metodológico desde el enfoque de su aprovechamiento como fuente administrativa con fines estadísticos, lo cual implica la organización, estandarización y documentación de la información recolectada, en coherencia con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional y la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020, sin que ello modifique la naturaleza de la ESAVI como instrumento de encuesta.

En este contexto, el Manual metodológico de la ESAVI adapta los lineamientos generales para su configuración metodológica, articulando los componentes de diseño, operación, calidad, difusión y metadatos, y reconociendo que su fortalecimiento se desarrolla de

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--

manera progresiva, conforme a las capacidades institucionales y a las necesidades de información de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

6 Objetivos de la Encuesta de Satisfacción de visitantes

6.1 Objetivo General


Recopilar y organizar de manera sistemática la información sobre la percepción y el nivel de satisfacción de los visitantes que ingresan a las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales con vocación ecoturística, mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI), con el fin de generar información que aporte a mejorar la experiencia del visitante y facilite su aprovechamiento como fuente administrativa con fines estadísticos.

6.2 Objetivos Específicos

- Medir la percepción de los visitantes frente a los servicios, actividades y condiciones asociadas a la experiencia de visita en las áreas protegidas con vocación ecoturística.
- Construir índices de satisfacción a partir de la información recolectada por la ESAVI, que permitan sintetizar de manera integral la experiencia del visitante.
- Generar información sistemática que sirva de insumo para la toma de decisiones institucionales relacionadas con la gestión del ecoturismo y el seguimiento de indicadores de planeación estratégica.

7 Población objetivo y Unidad de Observación

La Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) recopila información directamente de los visitantes que ingresan a las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--

Naturales con vocación ecoturística, por tanto el visitante constituye el referente central para la recolección de la información de percepción y satisfacción.

La población objetivo de la ESAVI está conformada por las personas naturales, nacionales o extranjeras, que realizan una visita a las áreas protegidas con vocación ecoturística y que, de manera voluntaria, participan en la encuesta al finalizar o durante su experiencia de visita.


En el marco del presente Manual metodológico, y considerando la naturaleza de la ESAVI como instrumento de encuesta, la unidad de observación corresponde al visitante que reporta su percepción sobre los distintos aspectos de la experiencia ecoturística, cada registro de la ESAVI representa la opinión individual de un visitante en relación con una experiencia de visita específica.

La estandarización de estos elementos podrá ser fortalecida y precisada en etapas posteriores, conforme a la evolución metodológica de la ESAVI y a los lineamientos que se definan para su aprovechamiento estadístico.

8 Cobertura de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes - ESAVI-

La cobertura de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) corresponde a las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales con vocación ecoturística en el territorio nacional, en las cuales se implementa el instrumento, de acuerdo con las condiciones operativas y de gestión del uso público definidas por la entidad.

La aplicación de la ESAVI se realiza de manera gradual y diferenciada entre áreas protegidas, considerando factores como el flujo de visitantes, la disponibilidad de recursos y las dinámicas propias de cada territorio.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--

Desde el punto de vista temporal, la ESAVI se aplica de forma diaria, en concordancia con los ciclos de operación del ecoturismo y los requerimientos de información institucional; no obstante estos procesos se encuentran en revisión y pendiente de articulación con las direcciones territoriales con fines de ajuste y fortalecimiento en etapas posteriores, conforme a los procesos de estandarización metodológica y operativa.

9 Variables de la Encuesta de Satisfacción del Visitante – ESAVI-


El uso de las buenas prácticas para la configuración de registros administrativos del Sistema Estadístico Nacional hace que se identifiquen variables que permiten caracterizar la percepción y el nivel de satisfacción del visitante frente a los distintos componentes de su experiencia en las áreas protegidas con vocación ecoturística.

Estas variables describen los atributos centrales de la experiencia de visita y constituyen la base para la construcción de los índices de satisfacción definidos en la ESAVI, su selección responde a criterios de pertinencia institucional, utilidad analítica y coherencia con los objetivos del instrumento.

Las variables temáticas de la ESAVI se recogen mediante escalas de medición de percepción y satisfacción definidas en el instrumento y podrán ser ajustadas, ampliadas o precisadas en etapas posteriores, conforme a los procesos de revisión metodológica y al fortalecimiento progresivo de la encuesta.

10 Análisis y Construcción de los índices de satisfacción

La información recolectada mediante la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) es sometida a un proceso de análisis estadístico orientado a transformar los datos

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--

obtenidos en resultados estructurados que permitan identificar niveles de satisfacción, tendencias y áreas de mejora asociadas a la experiencia del visitante en las áreas protegidas con vocación ecoturística.

El proceso de análisis estadístico de la ESAVI comprende, de manera general, las siguientes etapas:

a. Preparación y validación de la información

En esta etapa se realiza la revisión de los reportes generados a partir de la aplicación de la encuesta, con el fin de verificar la consistencia de los registros, la completitud de la información y la correcta codificación de las variables; este proceso permite depurar los datos y asegurar condiciones mínimas de calidad para el análisis posterior.

b. Análisis descriptivo de las variables


A partir de la información validada, se efectúa un análisis descriptivo de las variables temáticas de la ESAVI, orientado a caracterizar la percepción de los visitantes frente a los distintos componentes de la experiencia de visita; este análisis permite identificar comportamientos generales, distribuciones de respuesta y posibles patrones asociados a los niveles de satisfacción.

c. Construcción de índices de satisfacción

Con base en las variables temáticas analizadas, se procede a la construcción de índices de satisfacción mediante la agregación de variables agrupadas en dimensiones analíticas coherentes; los índices permiten sintetizar la información y representar de forma integrada el nivel de satisfacción del visitante, tanto a nivel global como por componentes específicos de la experiencia ecoturística.

d. Análisis de resultados y detección de tendencias

Los índices de satisfacción obtenidos son analizados para identificar tendencias en el tiempo, diferencias entre áreas protegidas y comportamientos relevantes asociados a la experiencia del visitante, este análisis facilita la identificación de fortalezas y áreas de mejora en la prestación de servicios ecoturísticos y en la gestión del ecoturismo.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--

e. Generación de productos de información

Como resultado del proceso de análisis estadístico, se elaboran informes periódicos que presentan los principales hallazgos derivados de la ESAVI, estos productos relacionan resultados consolidados de los índices de satisfacción y recomendaciones orientadas a mejorar la experiencia del visitante y fortalecer la gestión de las áreas protegidas, en coherencia con los objetivos institucionales.


El análisis estadístico de la ESAVI y la construcción de los índices de satisfacción se desarrollan conforme a los principios de calidad, consistencia y transparencia establecidos en la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020 y los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional, y podrán ser ajustados y fortalecidos de manera progresiva en función de la evolución metodológica del instrumento.

11 Marco de Referencia para la estandarización conceptual de la ESAVI

11.1 Marco legal o normativo

La Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) se desarrolla en el marco de las disposiciones que regulan la producción, el uso y el aprovechamiento de información estadística en Colombia, particularmente aquellas orientadas al uso de fuentes administrativas con fines estadísticos. En este sentido, la ESAVI se alinea según lo establecido en la Ley 2335 de 2023, Ley de Estadísticas Oficiales, y con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional (SEN), que promueven la estandarización, la calidad y la articulación de la información producida por las entidades públicas.

Desde el ámbito institucional, la implementación y uso de la ESAVI se sustentan en las funciones asignadas a Parques Nacionales Naturales de Colombia y, en particular, a la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA), de acuerdo con el

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--


Decreto 3572 de 2011, esta subdirección tiene la responsabilidad de definir lineamientos orientados a mejorar la calidad en la prestación de los servicios asociados al ecoturismo en las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, así como de apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional, lo cual encuentra soporte técnico en la información generada a través de la ESAVI.

Adicionalmente, la configuración metodológica de la ESAVI se articula con los principios y estándares establecidos en la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020, particularmente en lo relacionado con la documentación metodológica, la mejora continua y la trazabilidad de la información, por su parte la recolección, el análisis y la difusión de los datos obtenidos mediante la ESAVI se realizan bajo las disposiciones vigentes sobre protección de datos personales, confidencialidad y reserva estadística, garantizando un uso responsable de la información con fines institucionales y estadísticos.

11.2 Marco conceptual

La Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) tiene como propósito caracterizar la percepción y experiencia de los visitantes que ingresan a las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales, a través de este instrumento se recoge información relacionada con la valoración de los servicios, actividades, infraestructura, condiciones de acceso, atención recibida y otros aspectos asociados al uso público, con el fin de analizar el nivel de satisfacción de los visitantes y su relación con la experiencia vivida durante la visita.

Los principales conceptos que conforman la estructura de la ESAVI se relacionan con las razones de visita, las categorías que permiten identificar los niveles de satisfacción del visitante, así como con los aspectos asociados a la calidad operativa y la experiencia general de la visita en las áreas protegidas con vocación ecoturística. Adicionalmente, la encuesta incorpora conceptos etarios que posibilitan la caracterización del perfil

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--

sociodemográfico de los visitantes, lo cual permite contextualizar los resultados y apoyar análisis diferenciados de la información.

11.3 Marco Teórico


La configuración metodológica de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) se fundamenta en un conjunto de referentes conceptuales, normativos y técnicos que orientan la estandarización de los conceptos utilizados y garantizan la coherencia de la información producida.

Desde el punto de vista conceptual, la ESAVI el enfoque asocia la medición de la satisfacción del visitante y la evaluación de la experiencia en actividades, aspectos generales y servicios del ecoturismo, los cuales permiten definir los atributos y dimensiones objeto de análisis, así mismo y en el ámbito normativo, la configuración de la ESAVI se enmarca en los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional, la Ley 2335 de 2023 y la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020, así como en la normativa institucional aplicable a Parques Nacionales Naturales de Colombia en el marco de su misionalidad.

Adicionalmente, se consideran los referentes técnicos relacionados con buenas prácticas nacionales e internacionales para la medición de satisfacción y el aprovechamiento estadístico de información recolectada mediante encuestas, los cuales aportan criterios para la construcción de índices y la organización metodológica de la información, estos referentes constituyen el soporte para la definición de los elementos que integran el diseño de la ESAVI y orientan la estructuración de sus componentes metodológicos.

12 Recolección y Acopio de la Información

La recolección de la información de la Encuesta de Satisfacción de Visitantes (ESAVI) se realiza una vez finalizada la experiencia de visita en las áreas protegidas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales, la aplicación de la encuesta se efectúa mediante diligenciamiento asistido, a través de formularios físicos impresos,

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--

con el acompañamiento del personal del área protegida, con el fin de facilitar la comprensión de las preguntas y asegurar la calidad de la información recolectada.

Una vez aplicada la encuesta en las áreas protegidas, los formularios diligenciados son remitidos a las respectivas Direcciones Territoriales, donde se lleva a cabo el proceso de tabulación de la información recolectada, proceso que incluye la consolidación de los datos y su preparación para el envío a la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA), instancia responsable del análisis, aprovechamiento y gestión de la información a nivel nacional.


El proceso de recolección y acopio descrito es objeto de ajustes y mejoras progresivas, orientadas a fortalecer la eficiencia operativa, la calidad de los datos y la oportunidad en la disponibilidad de la información, en coherencia con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional y los procesos de mejora continua establecidos en la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020.

13 Procesamiento y consolidación de la información

La información recolectada mediante la ESAVI es objeto de procesos de tabulación y consolidación que permiten organizar los datos provenientes de las áreas protegidas y las Direcciones Territoriales, procesos garantizan la disponibilidad de una base de información estructurada para su análisis y aprovechamiento a nivel nacional, y podrán ser fortalecidos progresivamente conforme se implementen mejoras en los procedimientos operativos y tecnológicos asociados al instrumento.

14 Gestión de la Calidad de la Información

La información generada a través de la ESAVI constituye un insumo para el análisis de la experiencia del visitante y el apoyo a la toma de decisiones institucionales relacionadas con la gestión del ecoturismo, su aprovechamiento permite orientar acciones de mejora en los servicios, actividades y condiciones de uso público en las áreas protegidas, así

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	---	--

como aportar evidencia para el seguimiento de objetivos e indicadores de planeación estratégica.

15 Difusión de la Información


Los resultados derivados de la ESAVI se difunden mediante productos de información consolidados, orientados a comunicar de manera clara y oportuna los principales hallazgos del análisis.

La difusión de la información se realiza los lineamientos que garantizan la confidencialidad de los visitantes y se ajusta a la gestión institucional vigentes para la publicación de información.

16 Metadatos de la Encuesta de Satisfacción del visitante - ESAVI-

La documentación de los metadatos de la ESAVI tiene como propósito describir de manera estructurada los elementos metodológicos, conceptuales y operativos del instrumento, facilitando la comprensión, el uso y la trazabilidad de la información generada.

La ficha metodológica, el diccionario de datos y los documentos asociados constituyen insumos clave para el fortalecimiento progresivo del instrumento y su alineación con los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>MANUAL</p> <p>METODOLÓGICO DEL REGISTRO ADMINISTRATIVO INGRESO DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA</p>	<p>Código: XX-MN-XX (Por definir) Versión: 1 Preliminar Vigente desde: 12/2025</p>
---	--	--

17 CONTROL DE CAMBIOS

A continuación se relaciona el registro histórico de la creación y modificaciones que ocurren en el documento.

Tabla 2 Control de cambios

Fecha	Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó	Motivo de la actualización
13/12/2025	Preliminar	Constanza Trujillo Martínez / Contratista / SSNA	Héctor Eduardo Pinzón López Contratista / SSNA	Jorge Alonso Cano Restrepo Subdirector / SSNA	Documento en su versión preliminar creado para establecer el marco metodológico de configuración del Registro Administrativo de Ingreso de Visitantes (RIVI), conforme a los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional y la NTC PE 1000:2020, con el fin de orientar su aprovechamiento estadístico y su fortalecimiento.