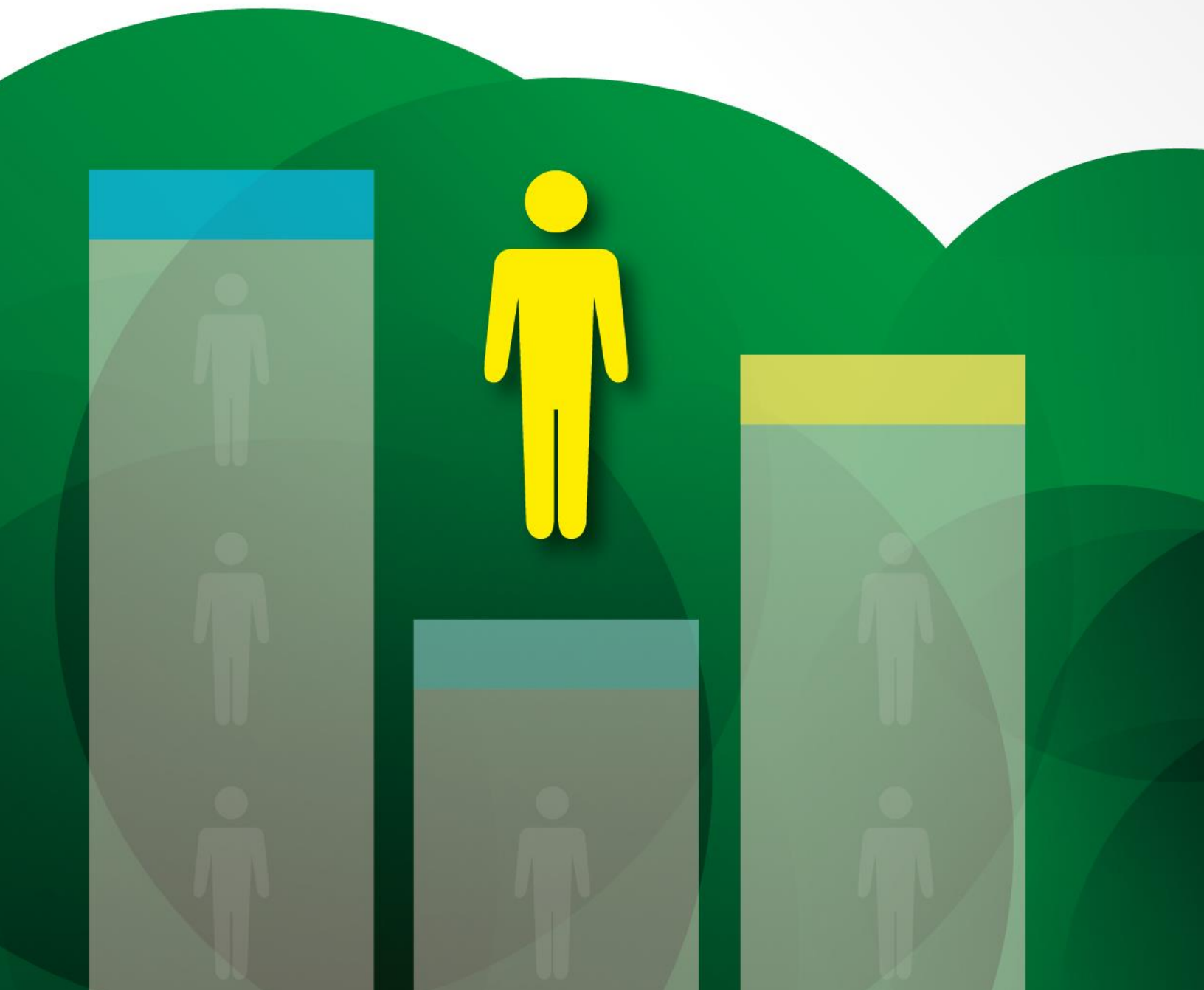




ANÁLISIS

encuestas de satisfacción atención al ciudadano

Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Procesos Corporativos



ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2019

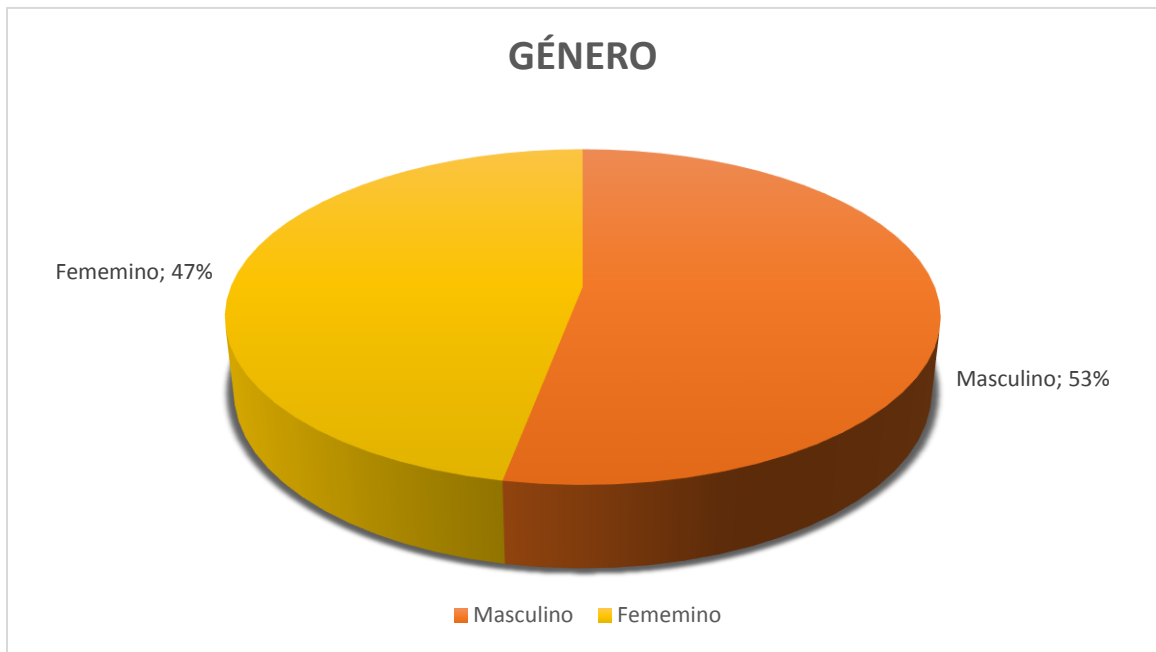
GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS – SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante el periodo de estudio se registraron 312 encuestas a nivel nacional, para este periodo se reportaron encuestas realizadas a los visitantes en todas las Direcciones Territoriales y Nivel Central.

Perfil de usuarios

1. Género:

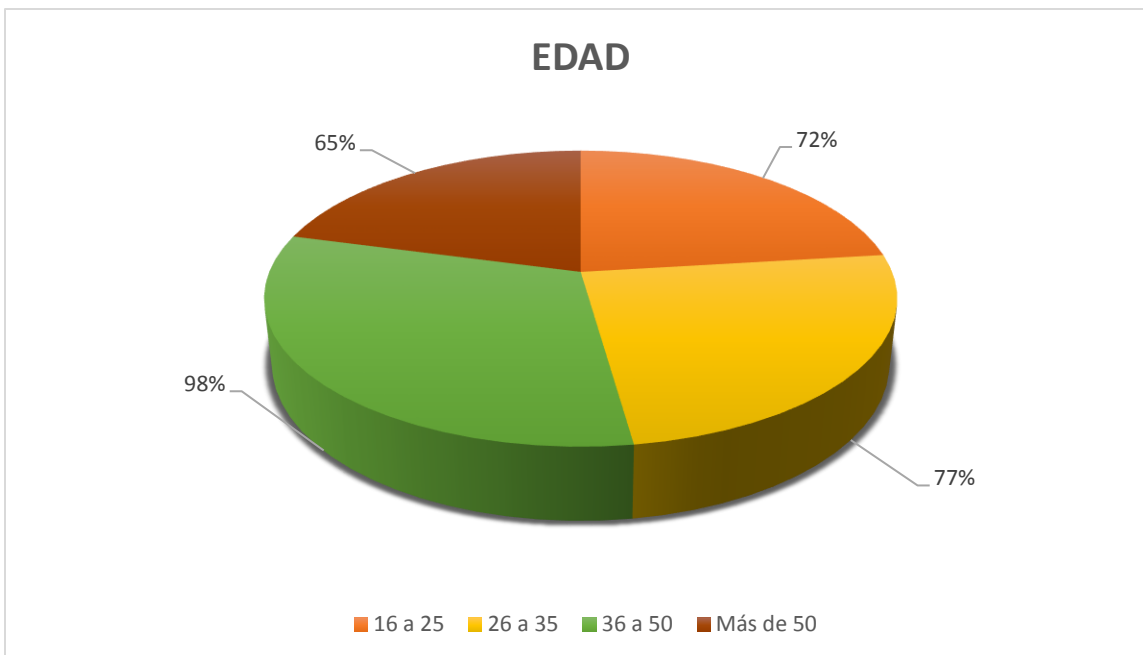
Del total de usuarios encuestados durante el tercer trimestre del año 2019, el 53%, son de género masculino, con un total de 163 usuarios, y un total de 47%, 149 usuarias de género femenina, disminuyendo la cifra, en comparación con periodos anteriores.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

2. Edad:

En cuanto al rango de edad de los usuarios encuestados, este periodo el rango de edad con mayor número de usuarios, corresponde de 36 a 50 años, con un total de 98 usuarios%, seguido de los usuarios localizados entre 26 a 35 años, con 77 usuarios, aumentando en comparación con el periodo anterior. Las menores cantidades se presentan de 16 a 25 años con 72 visitantes y más de 50 años con 65 usuarios. Cabe resaltar que estas cifras han aumentado en comparación con los reportes anteriores. Estos resultados indican que la entidad debe mejorar la comunicación y oferta enfocada a esta población, además de fortalecer los canales de acceso más utilizados, por la población que registra el mayor número de usuarios.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

3. Lugar de procedencia

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados en su gran mayoría corresponde a Colombia, con el 90%, disminuyendo en 4% en comparación con el segundo trimestre, y el 10% restante corresponde a extranjeros.

Esto permite evidenciar que el número de visitantes extranjeros, ha aumentado en comparación con el periodo anterior, lo que genera la necesidad de la entidad de mejorar la oferta para los mismos y los canales de atención no presenciales.

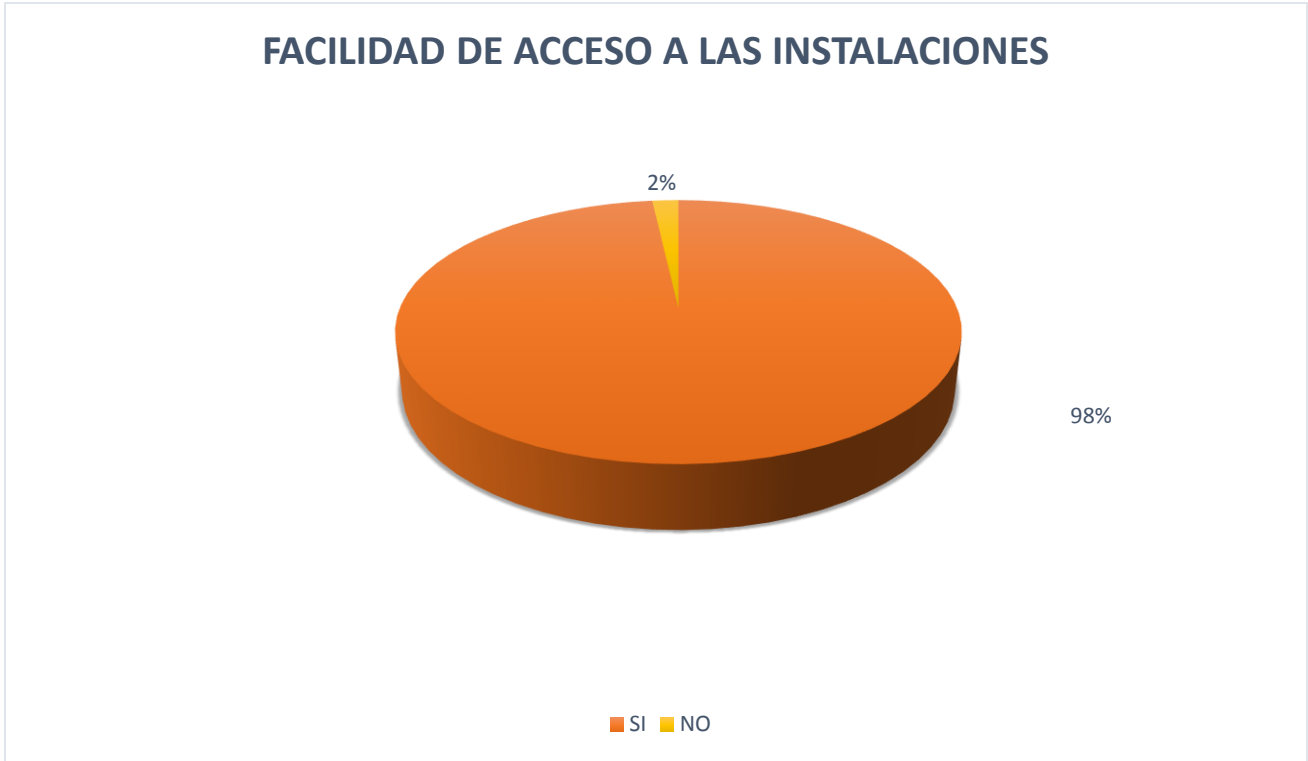


Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. ¿Considera que fue fácil acceder a las instalaciones del punto de atención?

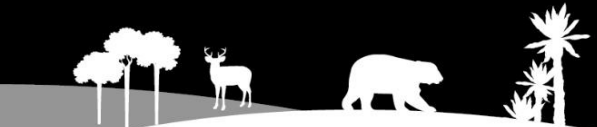
El 98% de los usuarios encuestados manifestaron que Sí es fácil el acceso a las instalaciones de la entidad. El 2% manifiesta dificultad de acceso a las mismas, manteniendo la tendencia reportada en el trimestre anterior.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

2. ¿Cómo califica nuestra atención y servicio?

El 70% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio recibido por parte de la entidad, mientras el 30% lo considera bueno.



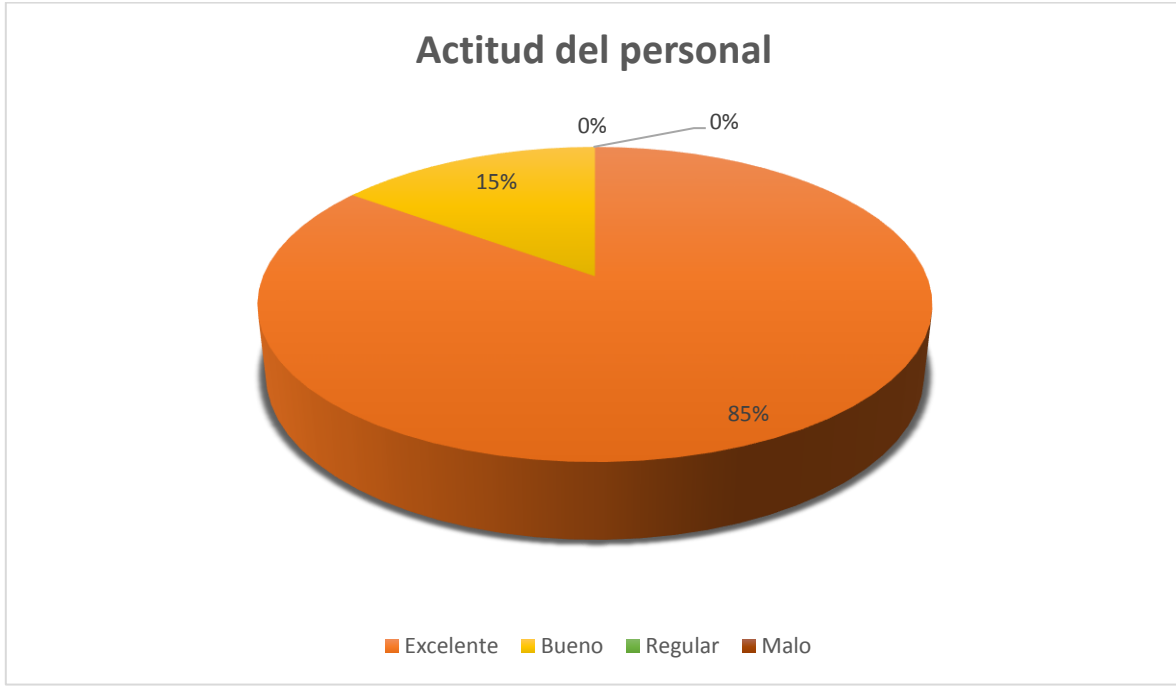
Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

3. **¿Cómo califica la actitud del personal?**

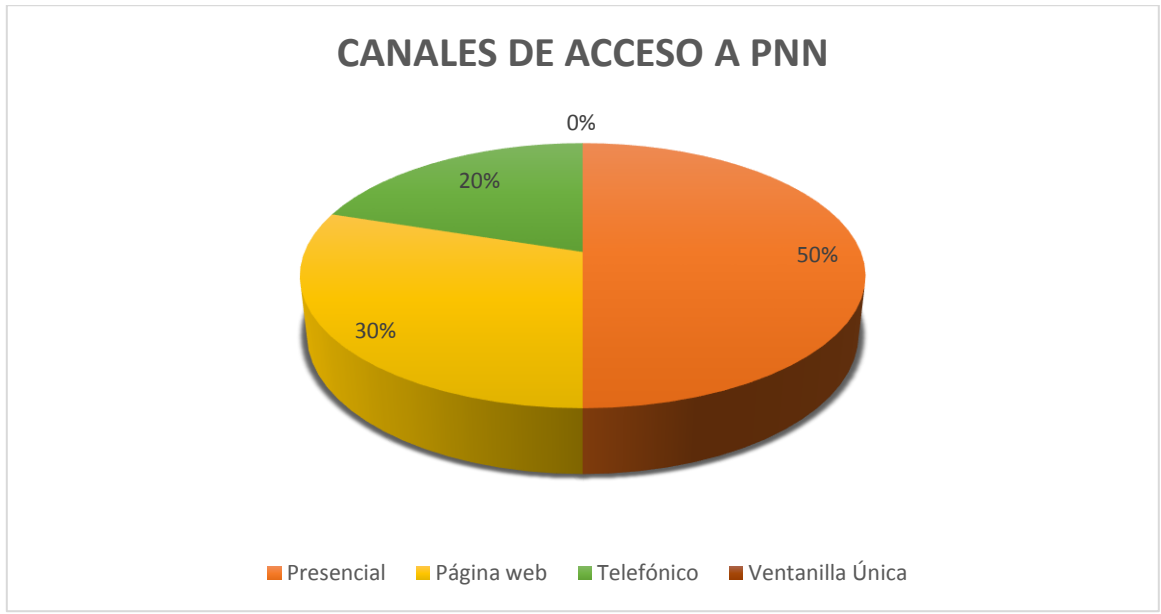
El 85% considera excelente la actitud del personal y el 15% buena. Reflejando una mejora en la calificación, ya que ningún usuario califica la actitud del personal como regular, y la calificación de EXCELENTE mejoró en más del 10%.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

4. Qué mecanismos le facilitan el acceso a los servicios que ofrece la entidad?

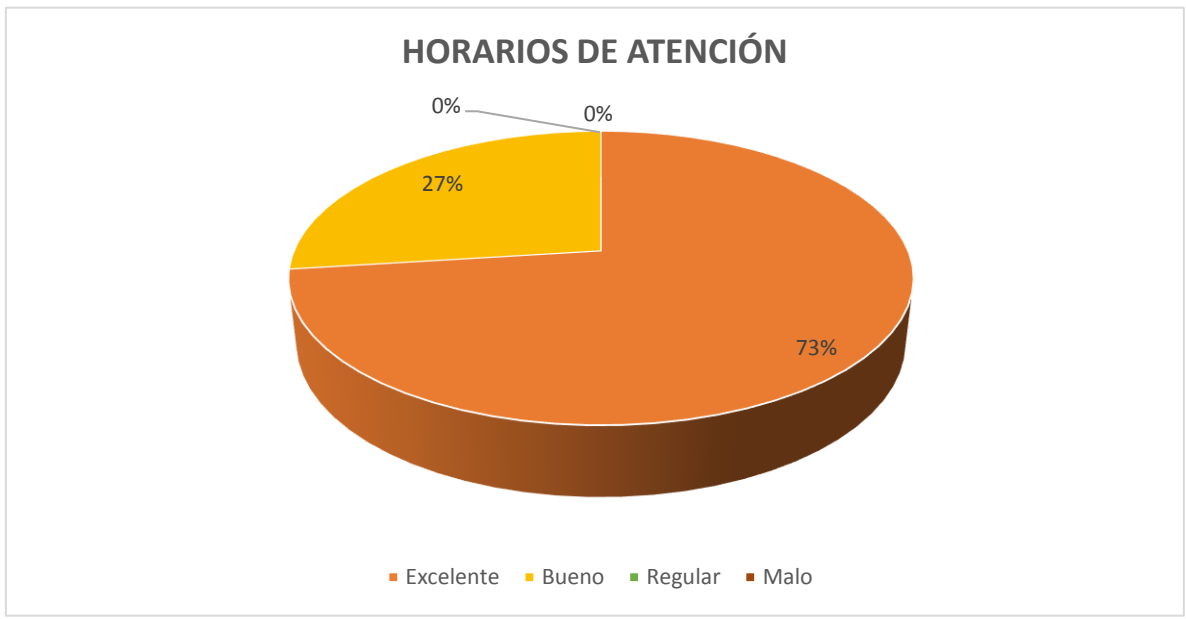
El 50% de los usuarios, accede a la entidad a través del canal presencial. Disminuyendo en un 7%, en favor del acceso por la página web, la cual queda un total de 30%. El canal telefónico aumento en un 4%, con un total de 20%, y en último lugar la Ventanilla Única, con 0%. Esto debido a la falla que presenta el aplicativo desde el mes de octubre.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

5. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

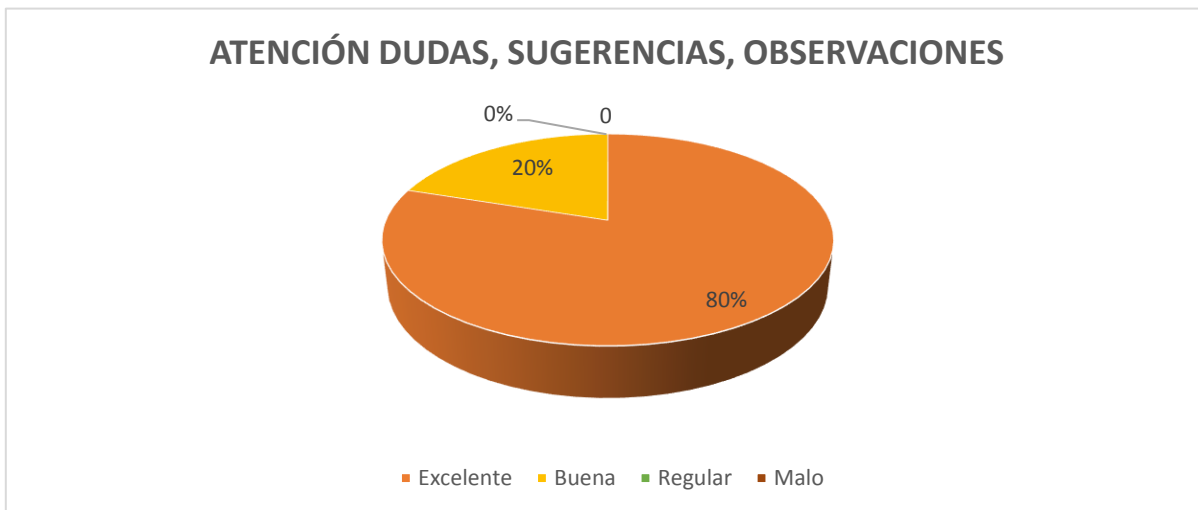
El 73% de la población indica como Excelentes los horarios de atención, aumentando en 13% en comparación con el periodo anterior. El 27% califica el mismo como bueno Ningún usuario encuestado consideró regular o malo el horario de atención.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

6. ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades fue amable, inmediata, clara y resuelta?

El 80% de los usuarios encuestados calificó la atención a dudas, sugerencias y observaciones como excelente, aumentando en 7%, mientras que el 20% calificó la atención como buena. Nadie la calificó como Regular o Mala.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

7. ¿Considera que puede acceder fácilmente a los trámites y servicios que ofrece la entidad?

El 90% de los usuarios encuestados considera que es fácil acceder a los trámites y servicios de la entidad y el 10% considera que no es fácil acceder a los trámites de Parques Nacionales Naturales de Colombia. El porcentaje de facilidad disminuyó, en un 6%, motivo por el cual se reevaluarán los procedimientos de cada uno de los trámites ambientales de la entidad.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

8. ¿Cómo califica las instalaciones del punto de atención?

El 70% de los usuarios encuestados dio una calificación de Excelente a las instalaciones del punto de atención, 30% dio una calificación de Bueno. La calificación mejoró en comparación con el periodo anterior, toda vez que ningún usuario calificó las instalaciones como regulares, y el porcentaje de excelente aumentó en un 6%.



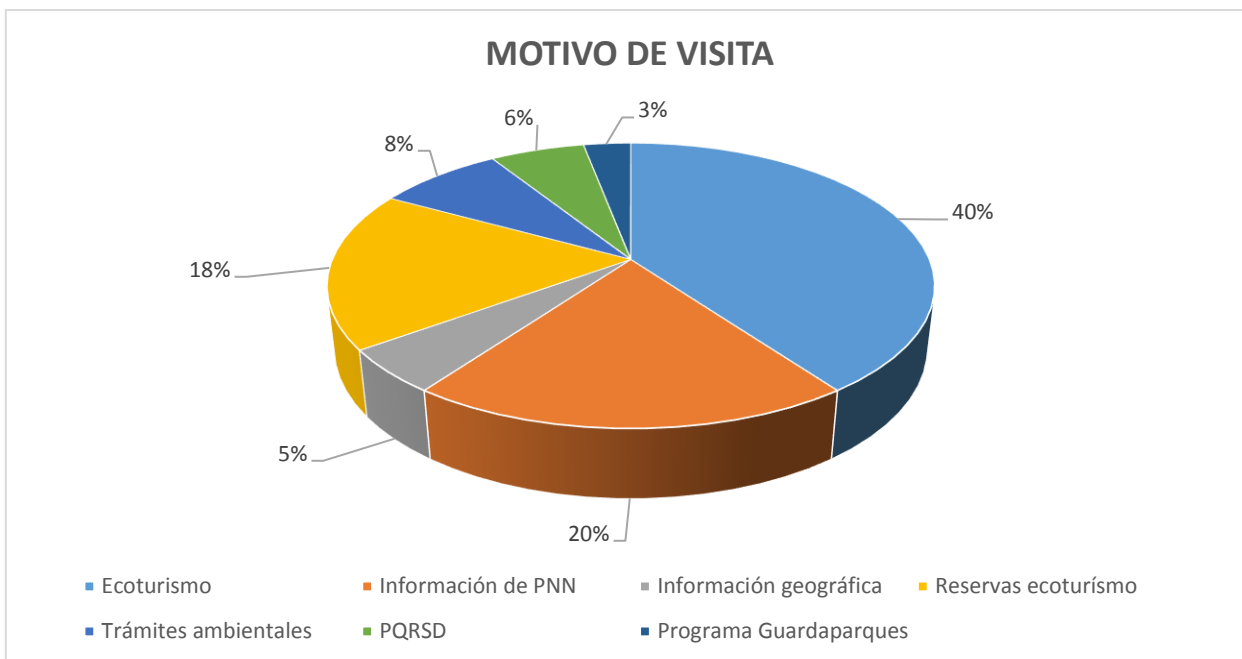
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

9. Motivo de visita

Entre las respuestas registradas el mayor motivo de visita fue por Ecoturismo con el 40%, aumentando en 10%, gracias a que Parques Nacionales desde el mes de diciembre tiene a su cargo el Parque Tayrona, lo cual aumentó considerablemente el interés de los usuarios en la visita a este destino.

En segundo lugar se encuentra Información de Parques Nacionales, con un 20%, aumentando en un 5%, haciendo de las visitas a los Parques Nacionales, el tema que genera mayor interés en los usuarios.

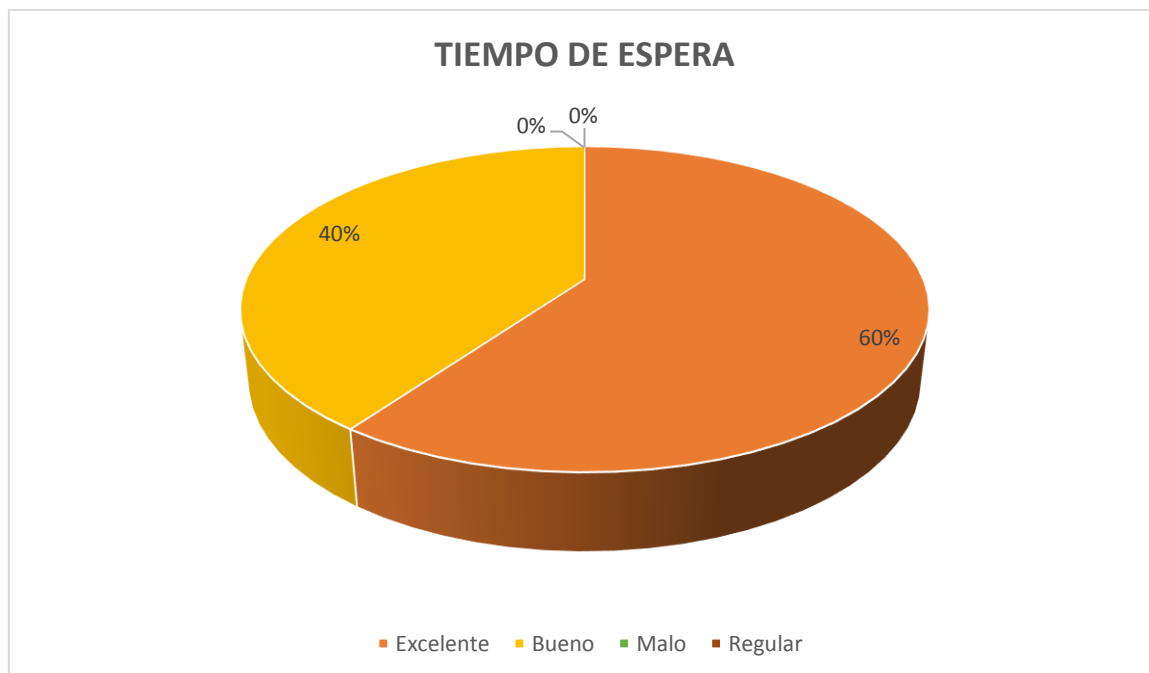
En tercer lugar las reservas de ecoturismo, gracias a la entrada en funcionamiento del aplicativo de Reservas en Línea, y el interés que el mismo generó. Estos fueron seguidos por Trámites ambientales con 8%, PQRSD con 6% y el Programa Guardaparques con el 3%, aumentando en un 2% en comparación con el periodo anterior.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

10. Cómo califica el tiempo de espera?

El 60% considera que el tiempo de espera es Excelente, el 40% lo califica como bueno. Ningun usuario lo cataloga como regular o malo.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

Servicios y actividades que quisiera encontrar en su próxima visita

Por ser una pregunta abierta no todos los usuarios encuestados dieron respuesta.

Los usuarios esperan encontrar en su próxima visita a las oficinas de Parques Nacionales:

- Folletos sobre los Parques Nacionales. (Todas las Direcciones Territoriales Y NIVEL CENTRAL)
- Información sobre procesos de investigación. (DTCA)
- Espacios como salas de espera. (DTAM)
- Programas que la entidad desarrolle con otras, en beneficio de la población campesina.
- Información sobre programa de Guardaparques. (Direcciones Territoriales)
- Mejor estado de las instalaciones. (DTOR)

ANÁLISIS

La presente información permite evidenciar aquellos aspectos en los que se debe mejorar, con el fin de prestar una atención cada vez más satisfactoria para los usuarios.

- Se debe fortalecer todo el proceso relacionado con el ecoturismo, el cual se ha convertido en el servicio que más interesa a los usuarios frente a la entidad, y que adicionalmente ha permitido el posicionamiento de la entidad, y que cada vez más personas conozcan la función de Parques Nacionales.
- Los usuarios manifiestan aumento en la dificultad para acceder a los trámites de la entidad, por lo cual se revisarán los procedimientos de cada uno con el fin de verificar aquellos ítems que pueden inconvenientes para el acceso a la entidad.
- Se solicitó al área competente verificar y realizar los ajustes necesarios respecto del funcionamiento del aplicativo Ventanilla Única, el cual se encuentra fuera de funcionamiento desde el mes de octubre.