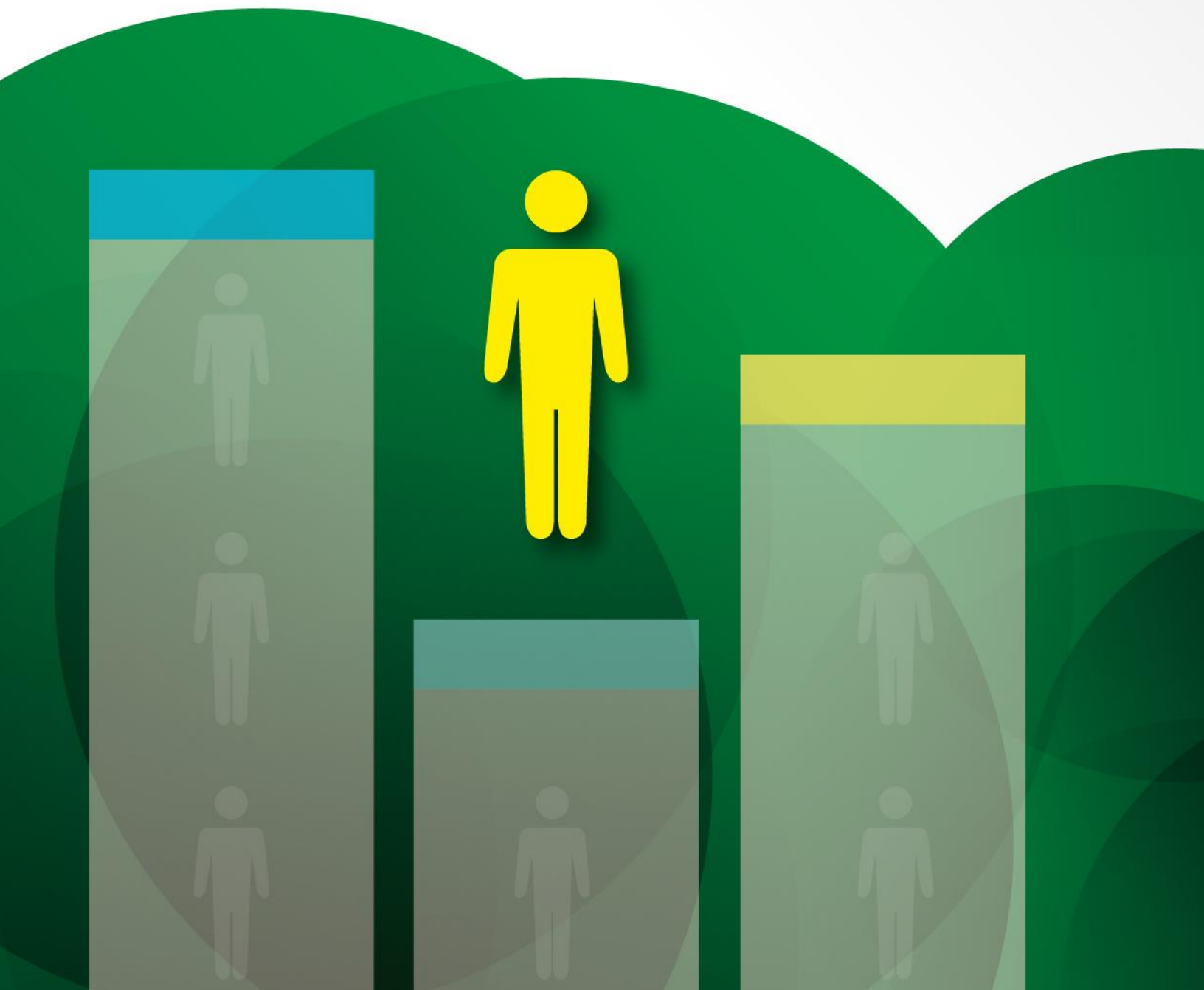




ANÁLISIS

encuestas de satisfacción atención al ciudadano

Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Procesos Corporativos



ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE 2019

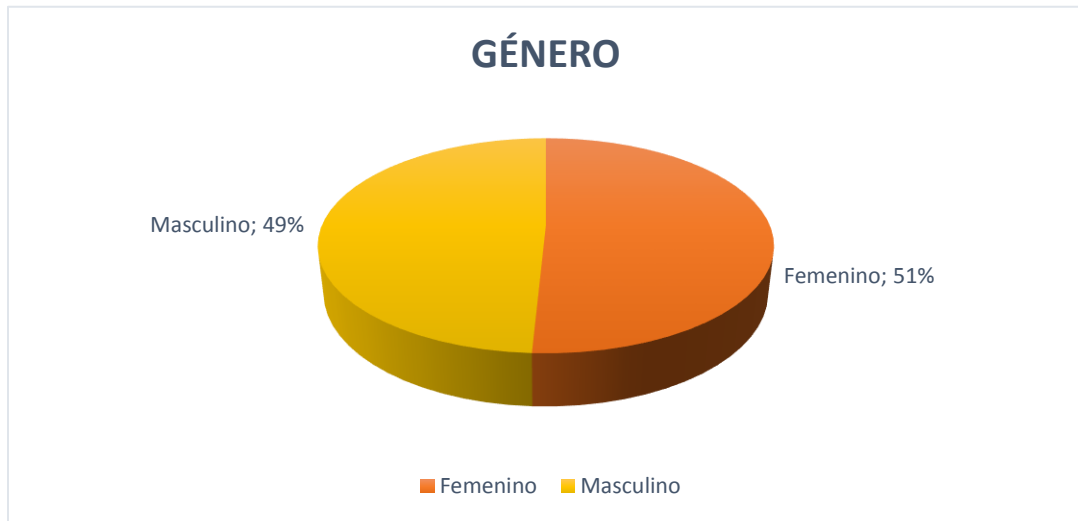
GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS – SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante el periodo de estudio se registraron 248 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

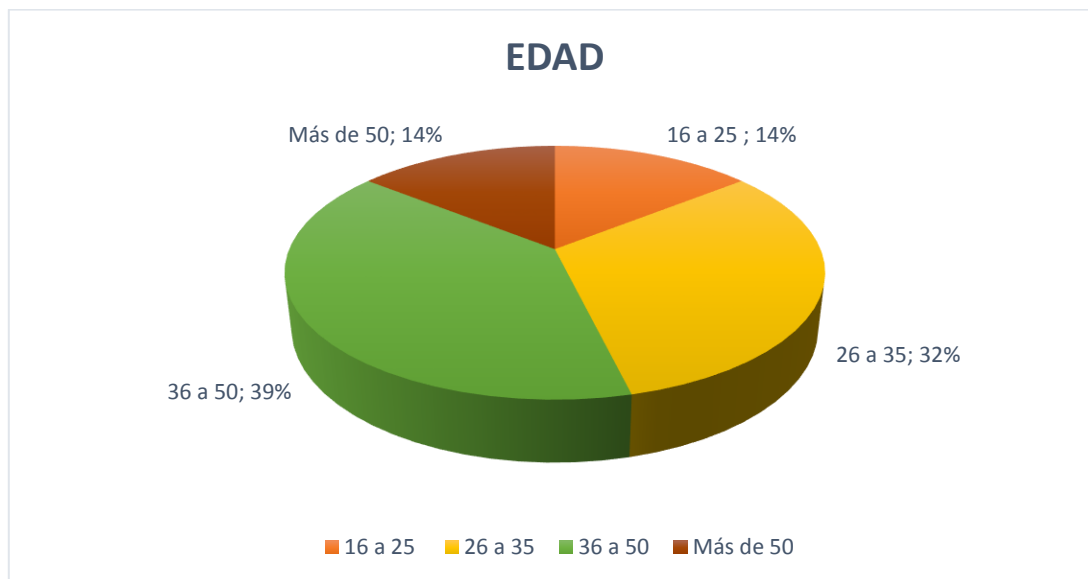
1. Género:

Del total de usuarios encuestados durante el tercer trimestre del año 2019, el 51%, son de género masculino, con un total de 126 usuarios, y un total de 49%, 122 usuarias de género femenina, aumentando la cifra, en comparación con periodos anteriores.



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 aumento del 8%, seguido de los usuarios localizados entre 26 a 35 años, con 32%; disminuyendo en comparación con el periodo anterior en 3%. Los menores porcentajes se presentan de 16 a 25 años y más de 50 años con 14% cada uno. Estos resultados indican que la entidad debe mejorar la comunicación y oferta enfocada a esta población, pues siempre reporta los menores índices.



3. Lugar de procedencia

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados en su gran mayoría corresponde a Colombia, con el 94%, aumentando en 1% en comparación con el segundo trimestre, y el 6% restante corresponde a extranjeros.

Es importante resaltar que las ciudades de procedencia con mayor incidencia son aquellas en las que se encuentran sedes administrativas, especialmente, ciudades cercanas a las áreas protegidas que cuentan con vocación ecoturística.



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, aumentando en 3% en comparación con el periodo anterior. El 2% manifiesta que NO es fácil el acceso a las mismas, disminuyendo en un “% la imagen negativa en contraste con el anterior trimestre.

**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. La cifra que califica el servicio como BUENO, aumentó un 8% en comparación con el periodo anterior.

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



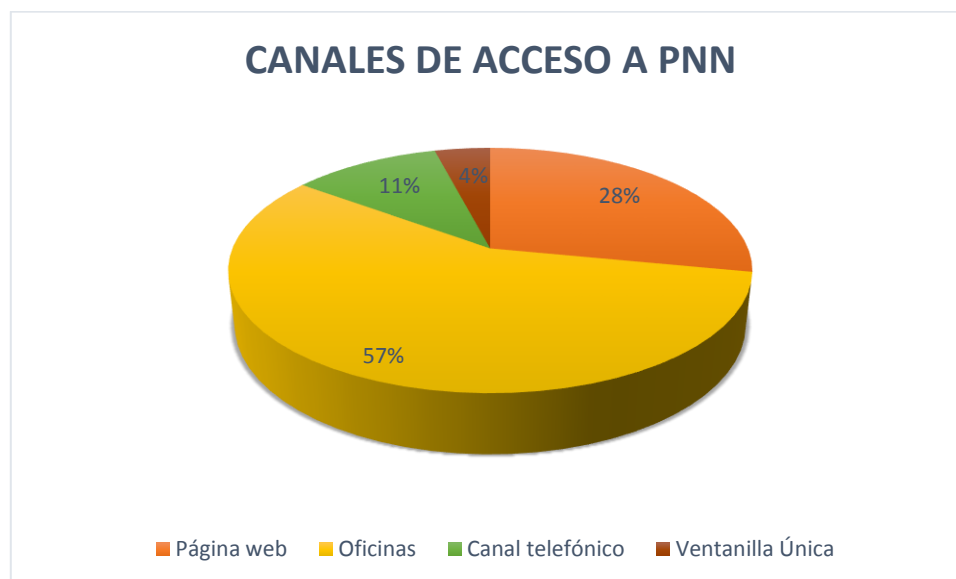
3. ¿Cómo califica la actitud del personal?

El 71% considera excelente la actitud del personal, el 26% buena, y el 3% regular. Cabe resaltar que la aclificación REGULAR mejoró en comparación con el periodo anterior, disminuyendo en 11%, evidenciando que actividades como la campaña “Póngase la camisa del servicio”, que buscaba concientizar a los funcionarios de su deber de ofrecer un buen servicio, son efectivas en esta calificación.



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

El 57% de los usuarios, accede a la entidad a través del canal presencial. El mismo aumentó en un 11% en comparación con el periodo anterior. El segundo canal más utilizado es la página web, con 28%, 4% menos que el reporte anterior, el 11% el canal telefónico, y el 4% el aplicativo Ventanilla Única, aumentando 1%.



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

El 60% de la población indica como Excelentes los horarios de atención, y el 40% bueno, aumentando en 4% en comparación con el periodo anterior. Ningún usuario encuestado consideró regular o malo el horario de atención.



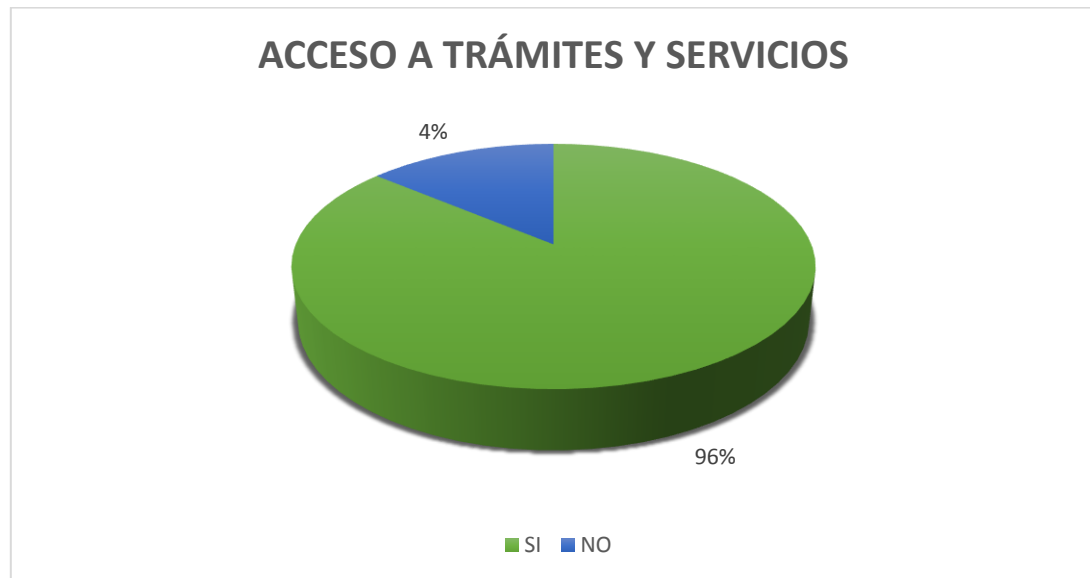
6. ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades fue amable, inmediata, clara y resuelta?

El 73% de los usuarios encuestados calificó la atención a dudas, sugerencias y observaciones como excelente, disminuyendo en un 5%, mientras que el 27% calificó la atención como buena. Nadie la calificó como Regular o Mala.



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

El 96% de los usuarios encuestados considera que es fácil acceder a los trámites y servicios de la entidad y el 4% considera que no es fácil acceder a los trámites de Parques Nacionales Naturales de Colombia. El porcentaje mejoró, al aumentar en 10% la calificación de fácil en el acceso a los mismos.



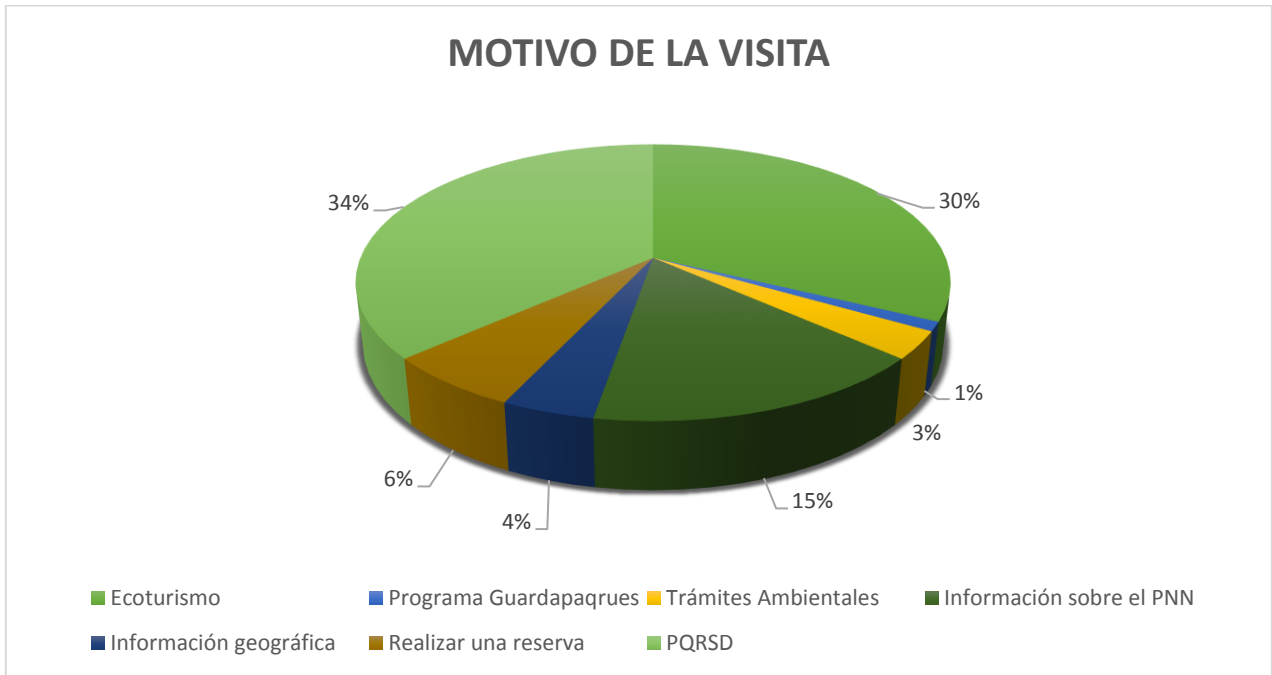
8. ¿Cómo califica las instalaciones del punto de atención?

El 64% de los usuarios encuestados dio una calificación de Excelente a las instalaciones del punto de atención, 34% dio una calificación de Buena, y el 2% las califica como Regulares. Por el incremento en este porcentaje, se procederá a revisar con las Direcciones Territoriales que sucede al respecto.



9. Motivo de visita

Entre las respuestas registradas el mayor motivo de visita fue por Ecoturismo con el 30%, aumentando en 4%, seguido por PQRSD con 30%, Información sobre Parques Nacionales con 15%, Reservas de ecoturismo con 6%, Información geográfica con 4%, trámites ambientales con 3% y Programa Guardaparques con 1%.



10. *Cómo califica el tiempo de espera?*

El 59% considera que el tiempo de espera es Excelente, el 49% lo califica como bueno. Ningun usuario lo cataloga como regular o malo.



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 DT Y NIVEL CENTRAL)
- Información sobre los proyectos que adelanta la entidad en las zonas donde se ubican los Parques Nacionales. (TODAS LAS DT Y NIVEL CENTRAL)
- Información sobre procesos de investigación. (DTCA)
- Espacios como salas de espera. (DTAM)
- Comunicación radical. (DTAM)
- Programas que la entidad desarrolle con otras, en beneficio de la población campesina. (DTAO)
- Puntos de agua. (DTOR)
- Información sobre programa de Guardaparques. (DTOR)
- Servicio de WIFI. (DTOR)
- 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.

- Frente al acceso a las instalaciones, se califica en 95%, disminuyendo en comparación con el periodo anterior. Actualmente se continúa con el proceso de adaptación de las mismas, para usuarios con discapacidad, con el objetivo de hacer más accesible para los ciudadanos. Sin embargo, se revisará este punto, con apoyo de las Direcciones Territoriales Caribe, Andes Occidentales, Pacífico y Orinoquía, pues es en estas donde se califica negativamente.
- En cuanto a la actitud del personal, la misma mejoró notoriamente, pues el periodo pasado se registró en 14% la misma como Regular. Para mejorar esta situación, se han realizado capacitaciones y campañas sobre los aspectos a tener en cuenta en la atención al Ciudadano.
- En cuanto a los canales de acceso a la oferta institucional, disminuyó el ingreso por el canal presencial, evidenciando el interés de los usuarios por acceder por medio de los canales virtuales que la entidad ofrece para ello.
- El punto anterior se relaciona con la facilidad para acceder a los trámites y servicios de la entidad, aumentando en 10% la facilidad para el acceso.
- Respecto de la calificación de las instalaciones, se revisará que sucede respecto de la sede territorial de Orinoquía, para verificar que situación puede estar generando esta calificación.