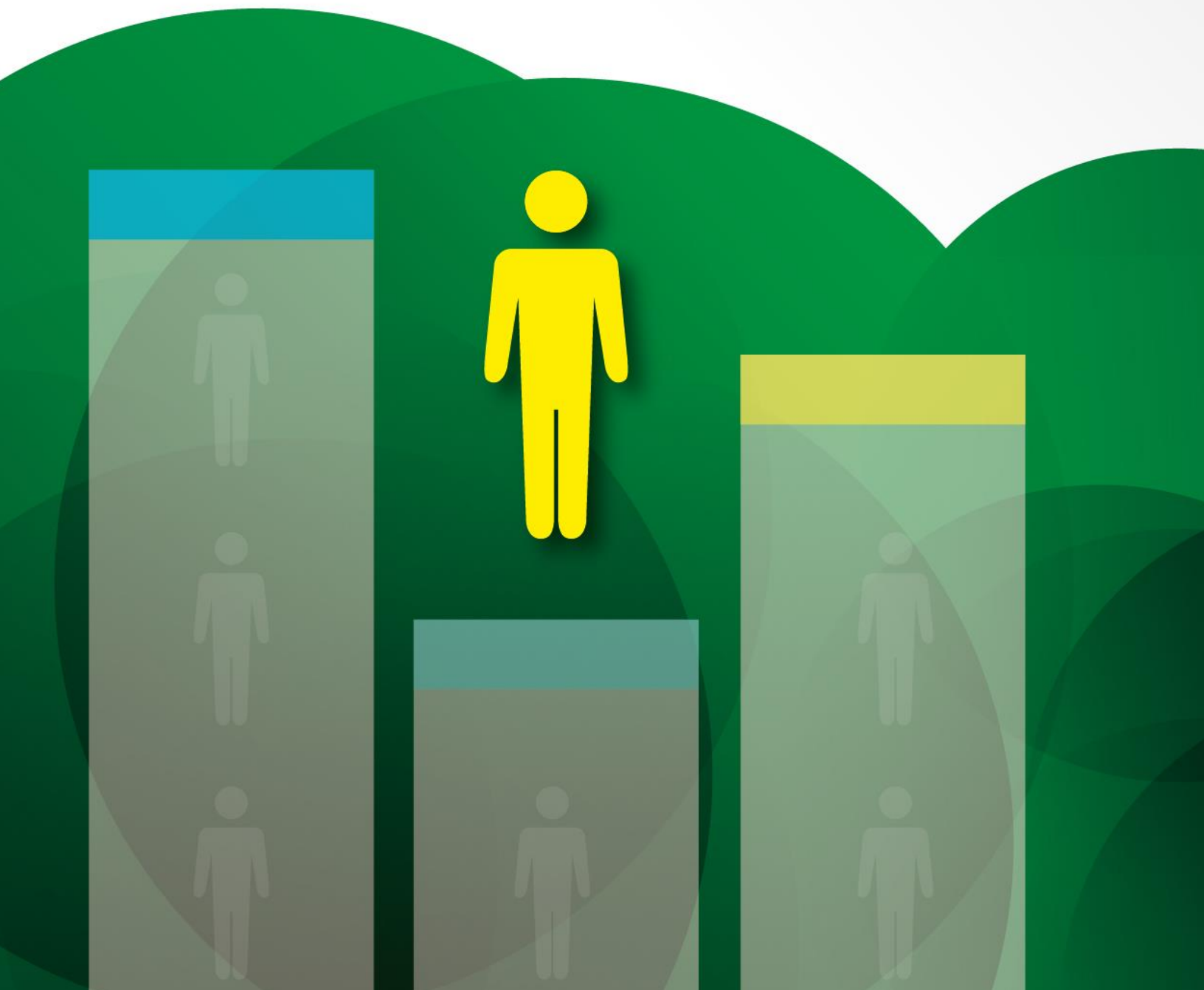




ANÁLISIS

encuestas de satisfacción atención al ciudadano

Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Procesos Corporativos



ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PERIODO ABRIL A JUNIO 2019

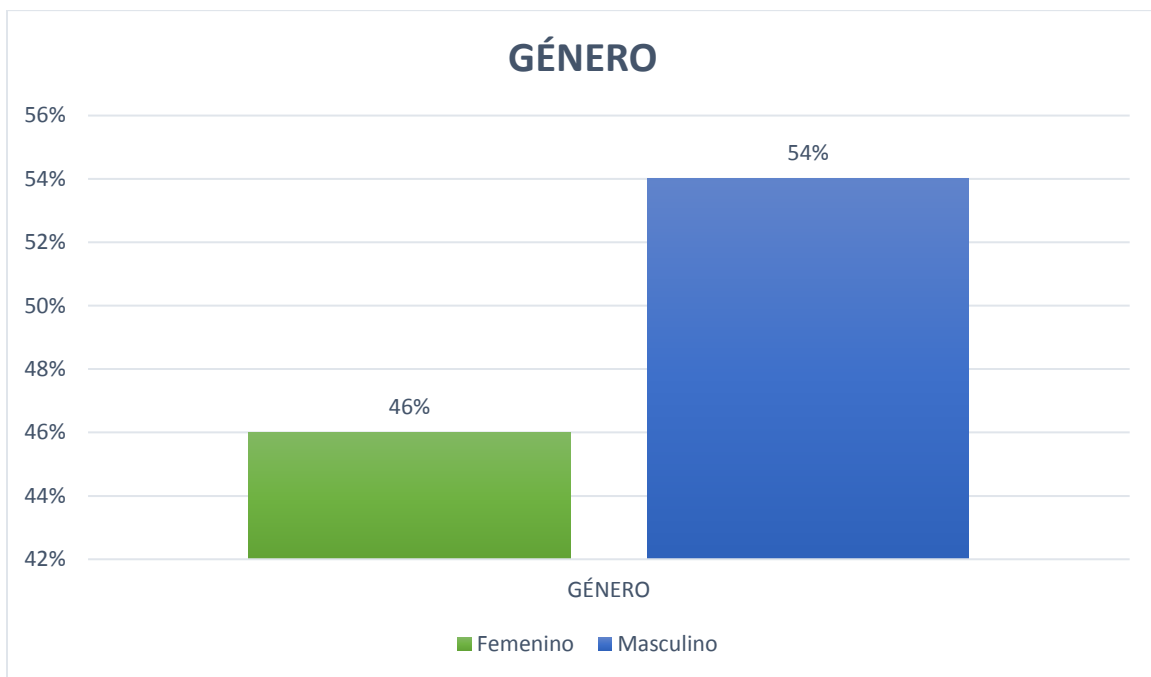
GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS – SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante el periodo de estudio se registraron 287 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

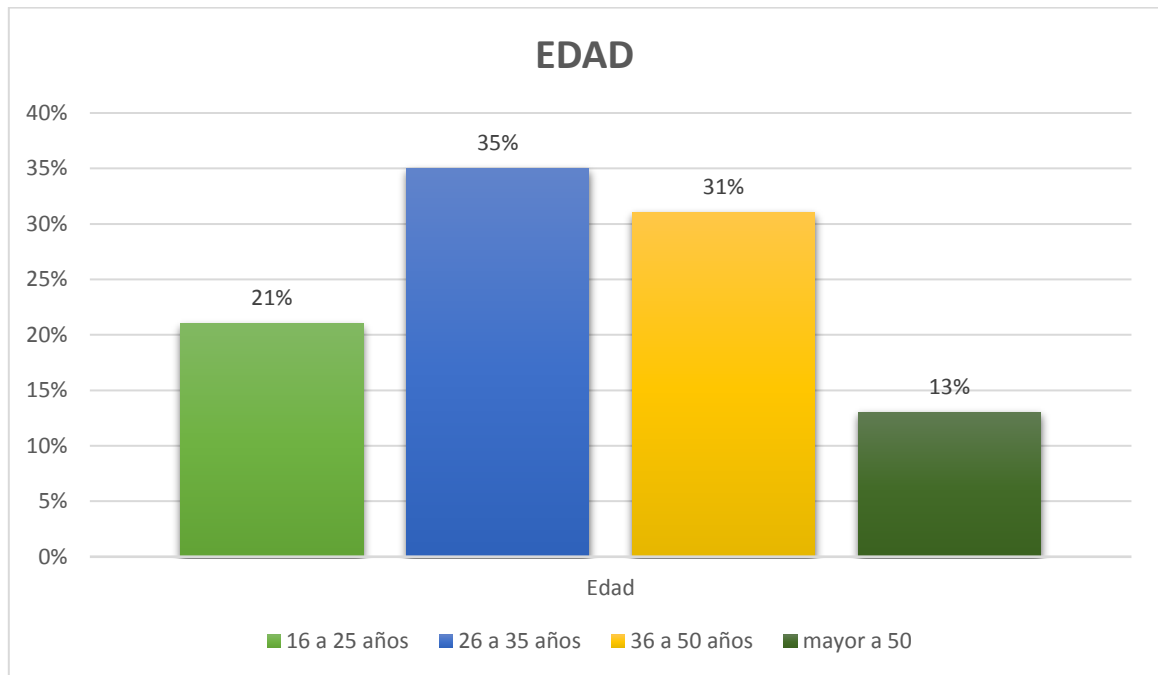
1. **Género:**

Del total de usuarios encuestados durante el primer trimestre del año 2019, el 54%, son de género masculino, disminuyendo en 8%, a comparación del primer periodo del año. El 46% restante, son de género femenino.



2. **Edad:**

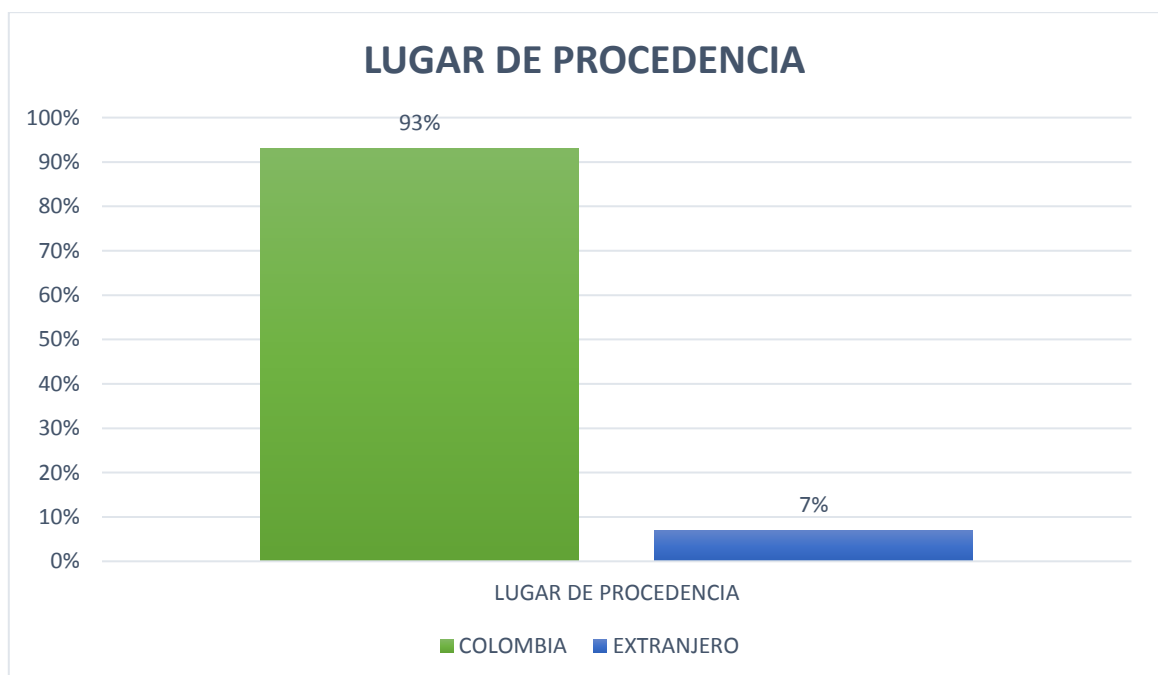
En cuanto al rango de edad de los usuarios encuestados, el mayor porcentaje de usuarios se ubica en el rango de 26 a 35 años, con el 35%, aumentando en un 4% e comparación con el periodo anterior, y desplazando al segundo lugar al grupo entre 36 a 50 años con el 31%, seguidos por 16 a 25 años con el 21%, en último lugar, mayores de 50 años con el 13%, aumentando en 3 puntos.



3. Lugar de procedencia

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados en su mayoría corresponde a Colombia, con el 93% y el 7% restante corresponde a extranjeros.

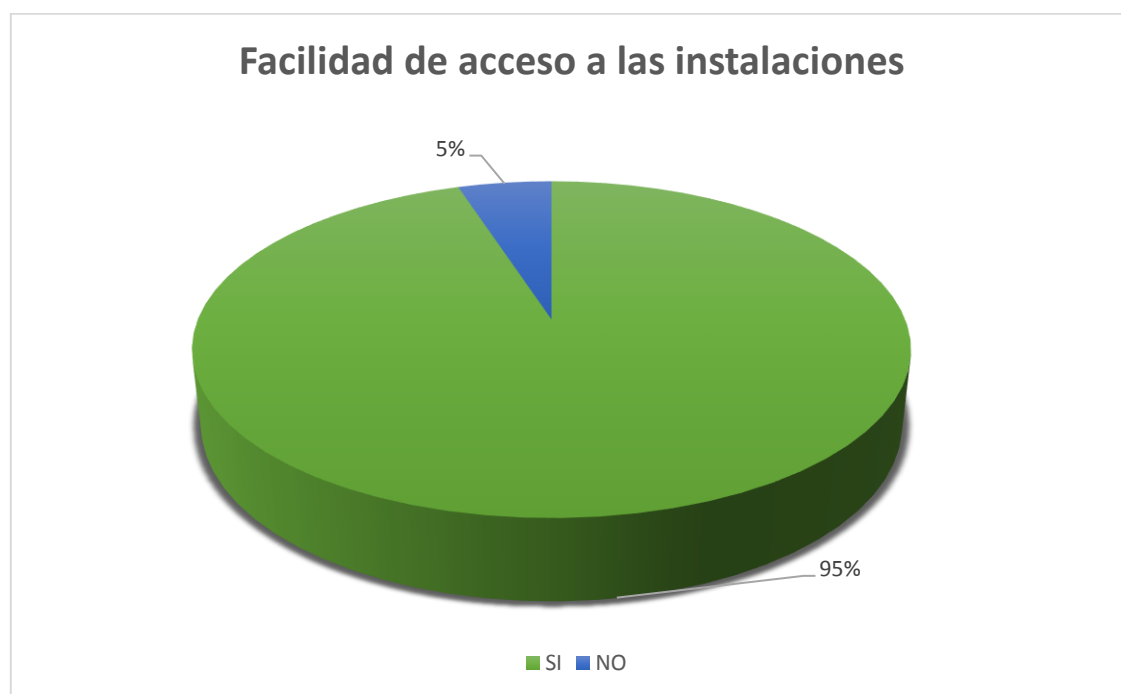
Es importante resaltar que las ciudades de procedencia con mayor incidencia son aquellas en las que se encuentran sedes administrativas, especialmente, ciudades cercanas a las áreas protegidas que cuentan con vocación ecoturística.



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

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

El 95% de las personas encuestadas consideran que es fácil acceder a las instalaciones que visitaron, disminuyendo en un 4% a comparación del periodo pasado, por lo cual se procederá a verificar, a que se debe el incremento en la inconformidad al respecto.



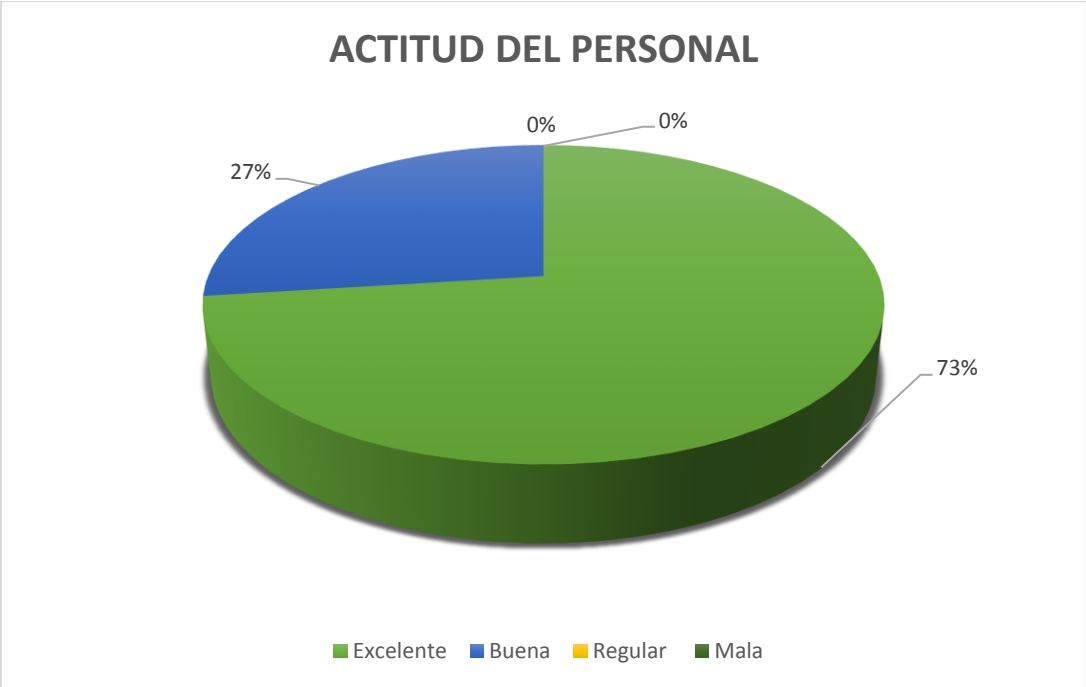
2. *¿Cómo califica nuestra atención y servicio?*

En cuanto a la calificación de la atención recibida, el 74% de los encuestados lo consideró excelente, mientras que el 26% lo consideró bueno. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.



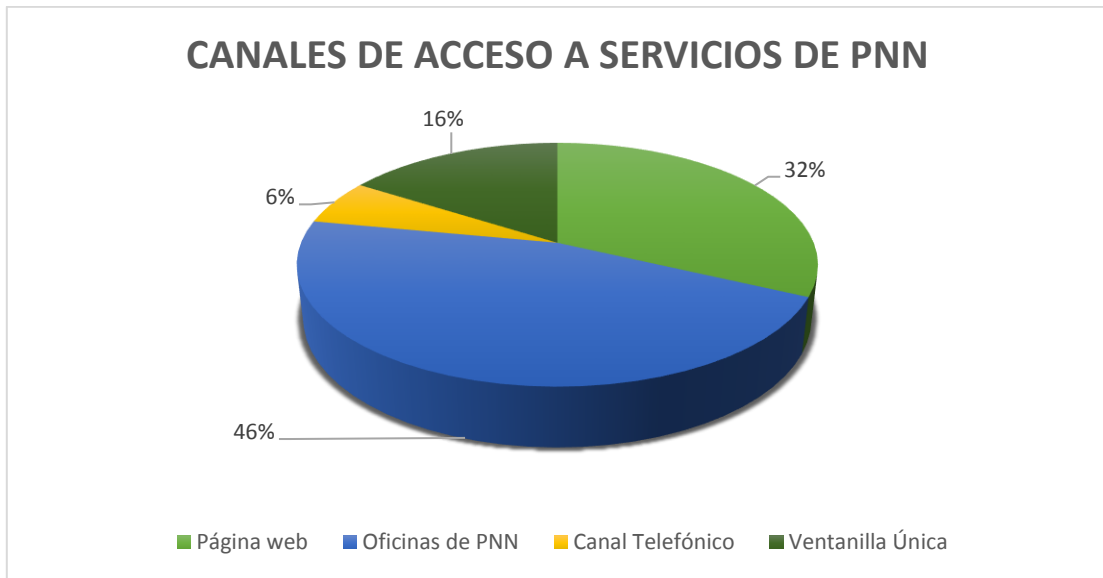
3. ¿Cómo califica la actitud del personal?

El 73% de los usuarios encuestados consideró que la actitud del personal fue excelente, mientras que el 27% indicó la oportunidad como buena. Mejoró la percepción Buena, en comparación con el periodo pasado, que registró un 14% como regular.



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

El 46% de los encuestados, prefiere acceder a la entidad de manera presencial es decir, a través de las oficinas de Parques Nacionales, sin embargo, este porcentaje disminuye en 10 puntos, en comparación con lo registrado en el periodo pasado. El 32% accede a través de la página web, aumentando en 2 puntos, el 65% por el canal telefónico, y el 3% restante, a través del aplicativo Ventanilla Única, el cual tiene el porcentaje de mayor aumento en comparación con lo registrado el trimestre anterior.



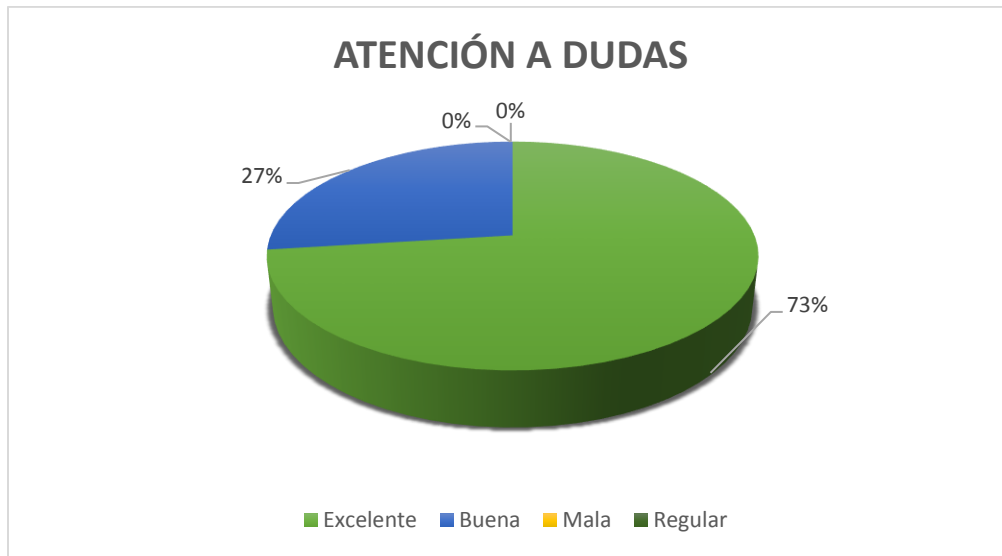
5. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

El 64% de los usuarios encuestados indicó que considera excelente el horario de atención al público, el 36% lo califica como bueno. Ningún usuario encuestado consideró regular o malo el horario de atención.



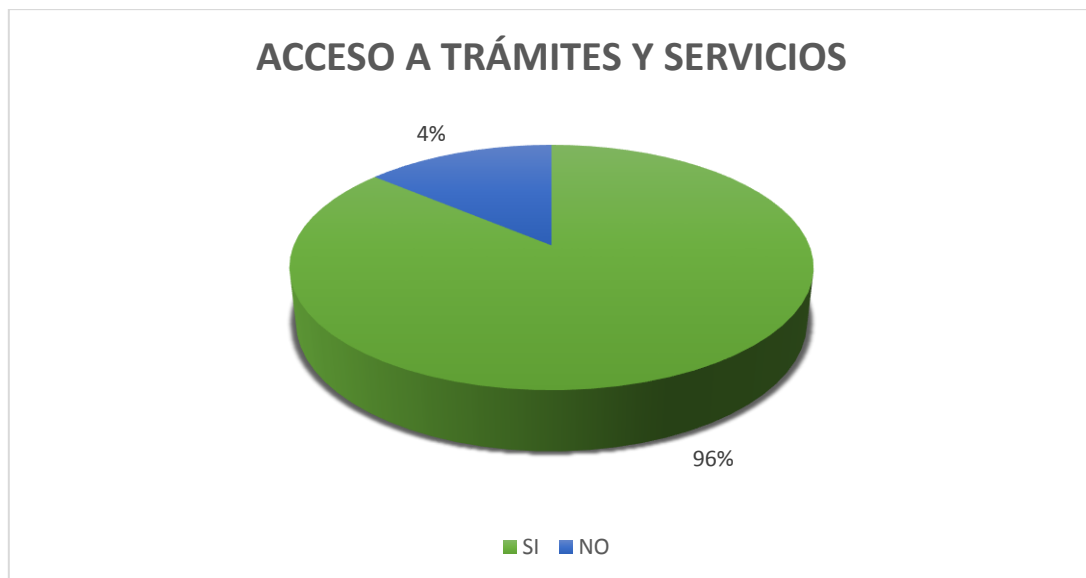
6. ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades fue amable, inmediata, clara y resuelta?

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.



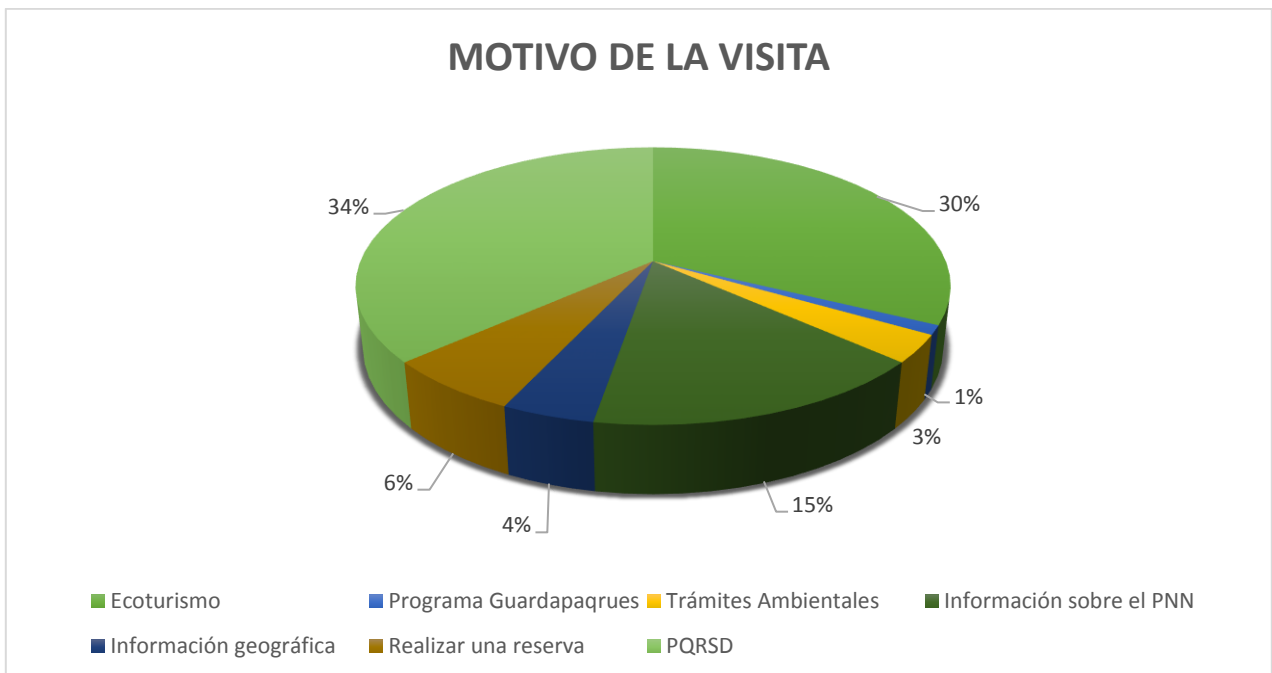
8. ¿Cómo califica las instalaciones del punto de atención?

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.