

## ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

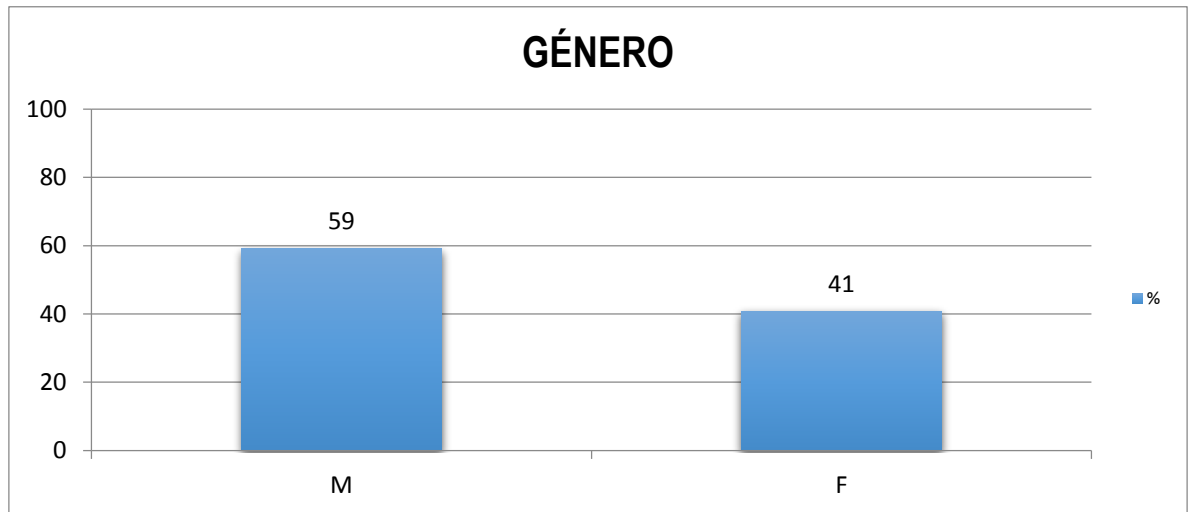
PERIODO AÑO 2015

Durante el periodo de estudio se registraron 761 encuestas a nivel nacional.

### Perfil de usuarios

#### 1. Genero

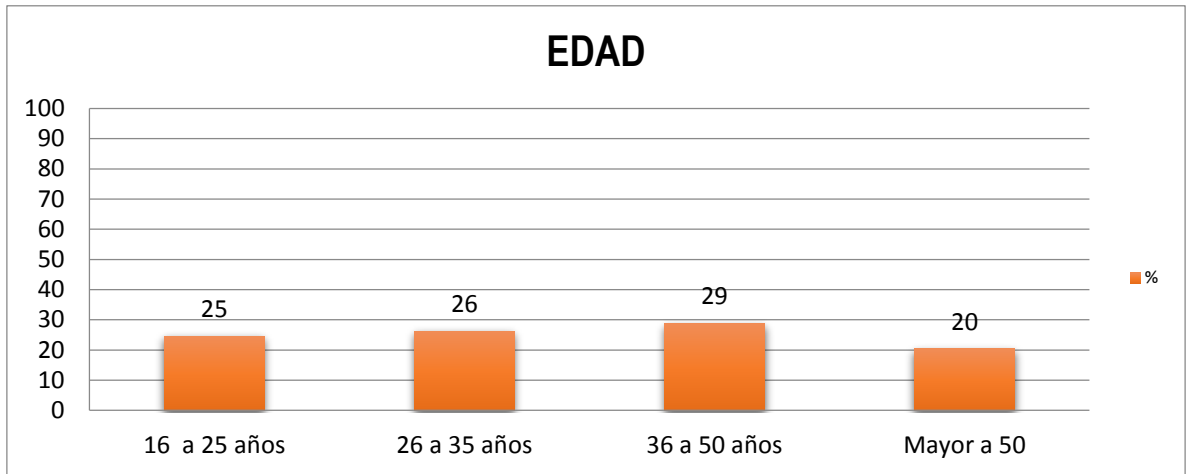
Del total de usuarios encuestados durante el año 2005, el 59% son de género masculino, mientras que el 41% son de género femenino.



#### 2. Edad

En cuanto a los rangos de edad de los usuarios encuestados, el mayor porcentaje corresponde al rango de 36 a 50 años con el 29%.

Siguen en su orden los rangos de edad de 26 a 35 años con el 26%, de 16 a 25 con el 25% y mayor de 50 con el 20%



### 3. Lugar de procedencia

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados en su mayoría corresponde a Colombia, con el 96% y tan solo el 4% corresponde a extranjeros.

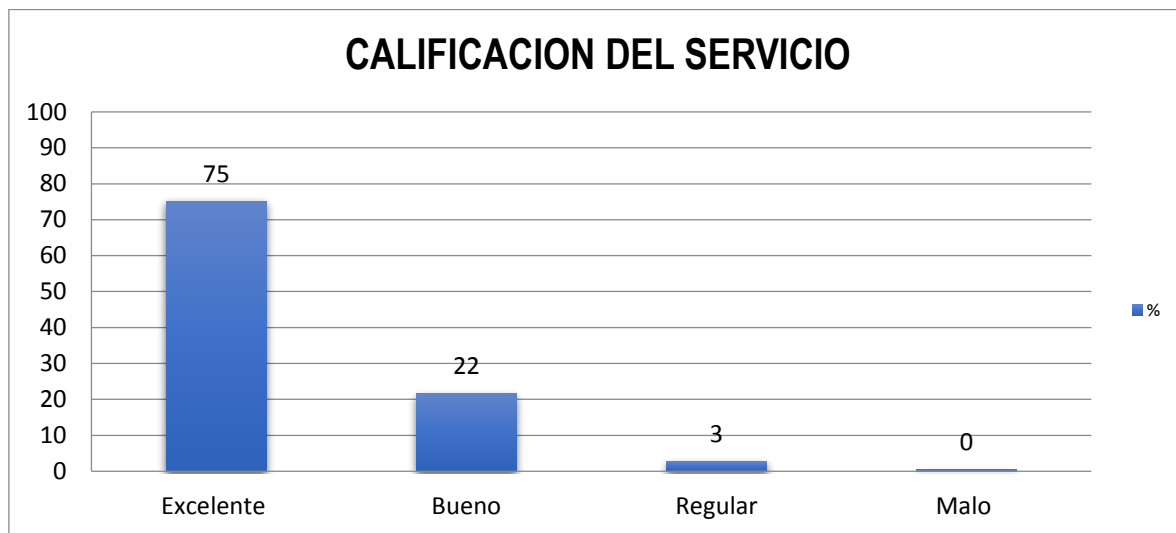
Es importante resaltar que las ciudades de procedencia con mayor incidencia son aquellas cercanas a las áreas protegidas que cuentan con vocación ecoturística y Bogotá en donde se encuentran las oficinas del nivel central de la entidad.



### Calificación del servicio

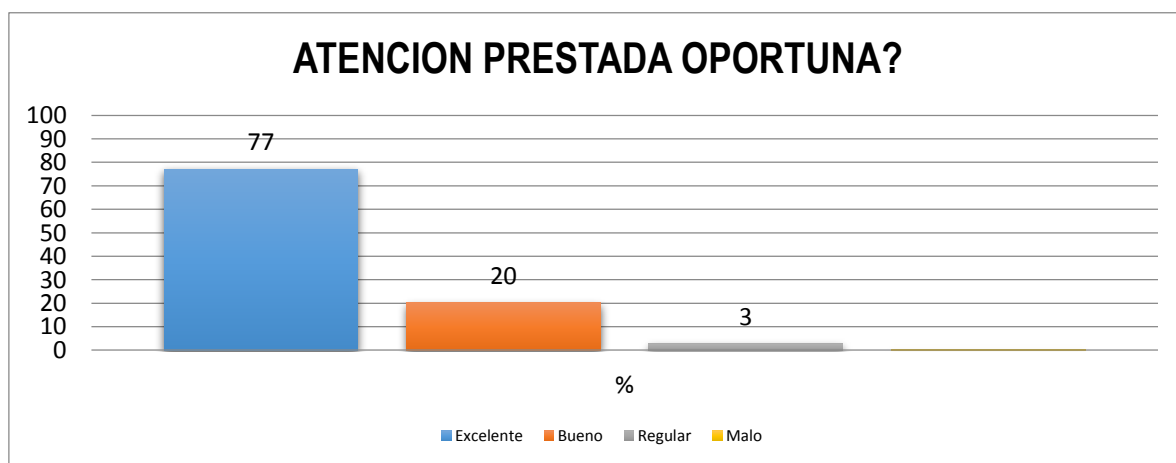
#### 1. ¿cómo califica nuestro servicio?

En cuanto a la calificación del servicio el 75% de los encuestados lo consideró excelente, mientras que el 22% lo consideró bueno. Tan solo el 3% considera que el servicio prestado fue regular y ningún encuestado indicó que el servicio prestado fue malo.



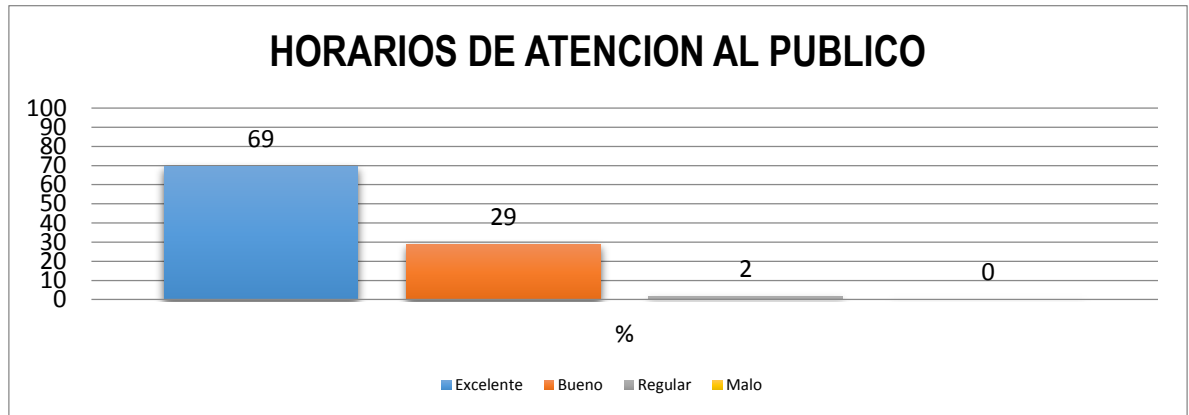
#### 2. ¿la atención que se le prestó fue oportuna?

El 77% de los usuarios encuestados consideró que la atención prestada fue excelente, mientras que el 20% indicó que la atención fue buena. Tan solo el 2% indicó que considera que la atención fue regular, mientras que ningún usuario consideró que la atención fuese mala.



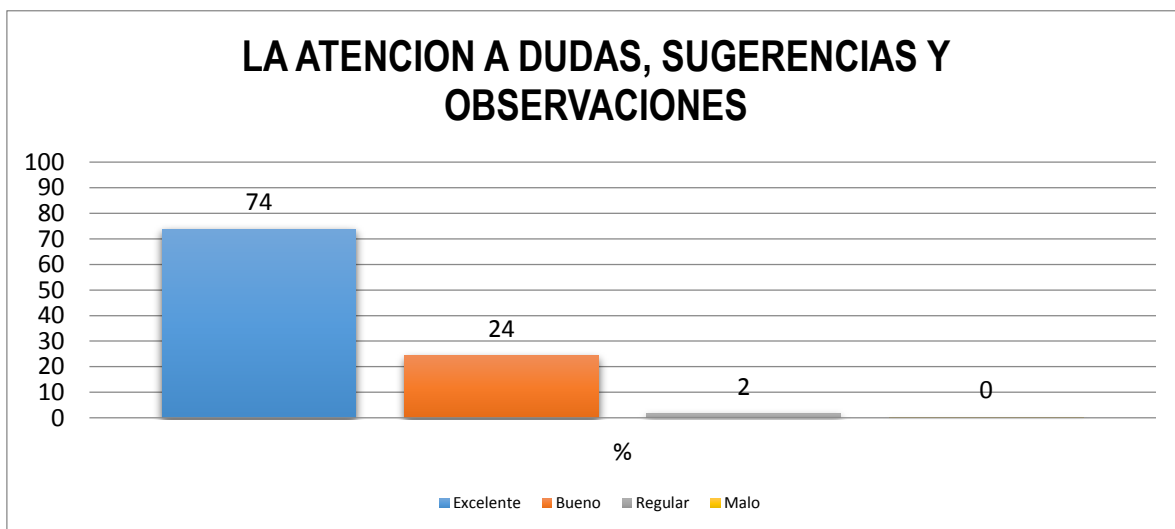
3. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

El 69% de los usuarios encuestados indicó que considera excelente el horario de atención al público, el 29% considera como bueno el horario de atención. Solo el 2% indicó que considera malo el horario de atención.



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

El 74% de los usuarios encuestados calificó la atención a dudas, sugerencias y observaciones como excelente, mientras que el 24% calificó la atención como buena. Tan solo el 2% de los encuestados consideró que la atención a dudas, sugerencias y observaciones fue regular. Ningún usuario indicó que el servicio fuera malo.



### Motivo de visita

Es importante resaltar que esta pregunta fue incluida en los formatos de encuesta a partir del 29 de mayo de 2015 mediante el formato AU\_FO\_14, versión 2 vigente desde 29/05/2016.

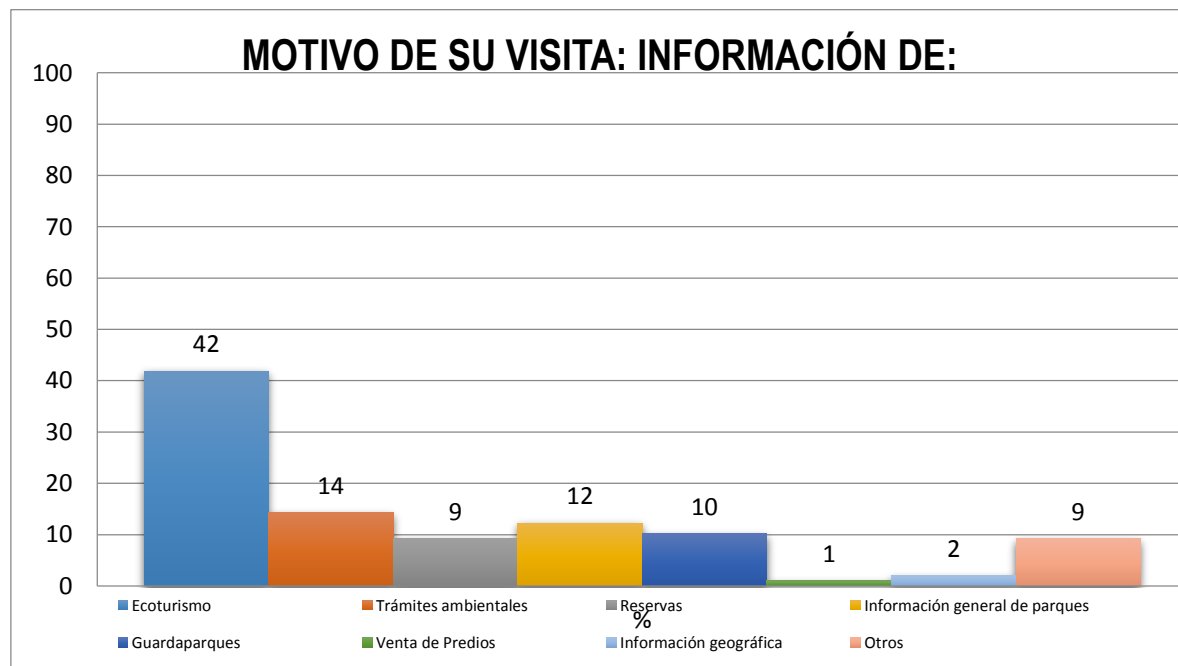
Por tal motivo durante los meses de enero a mayo de 2015 no se registró información.

A partir del mes de junio de 2015 se empezó a utilizar el formato anteriormente mencionado y entre las respuestas registradas el mayor motivo de visita fue ecoturismo con el 42%, seguido por trámites ambientales con 14%, información general de parques con el 12%, guardaparques con el 10%, reservas y otros con el 9%.

Entre las personas que indicaron como “otro” su motivo de consulta, los temas fueron:

- Publicaciones PNN Los Nevados.
- Proyecto Geoparque.
- Solicitud certificado contractual
- Convenios – reuniones inter institucionales
- Desarrollo de eventos deportivos en el PNN Los Nevados.
- Alianzas institucionales
- Reunión Reservas de la Sociedad Civil

En menor proporción se generaron consultas sobre información de reservas (5%), información geográfica (2%) y venta de predios (1%)



### ***Servicios y actividades que quisiera encontrar en su próxima visita***

Es importante resaltar que por ser una pregunta abierta no todos los usuarios encuestados dieron respuesta.

En esta pregunta el 14% de los usuarios encuestados manifestaron que les gustaría que se permitiera el acceso a más áreas dentro de los parques que han visitado con el fin de poder tener una mayor interacción con el ecosistema.

El 11 % de los encuestados indican que les gustaría que se ofrecieran servicios de recorridos ecoturísticos, mientras que el 10% de los encuestados solicita que se entregue material impreso sobre las áreas protegidas.

El 7% de los usuarios encuestados que respondieron esta pregunta indicaron que desean contar con charlas de educación ambiental y de las áreas protegidas. El 5% de las personas que respondieron a esta pregunta indicó que desea encontrar videos informativos.

En menor proporción los usuarios indicaron que desean encontrar servicios de alimentación (4%), servicios sanitarios (2%), servicios de transporte (1%) y mejor infraestructura para actividades de ecoturismo (1%)

