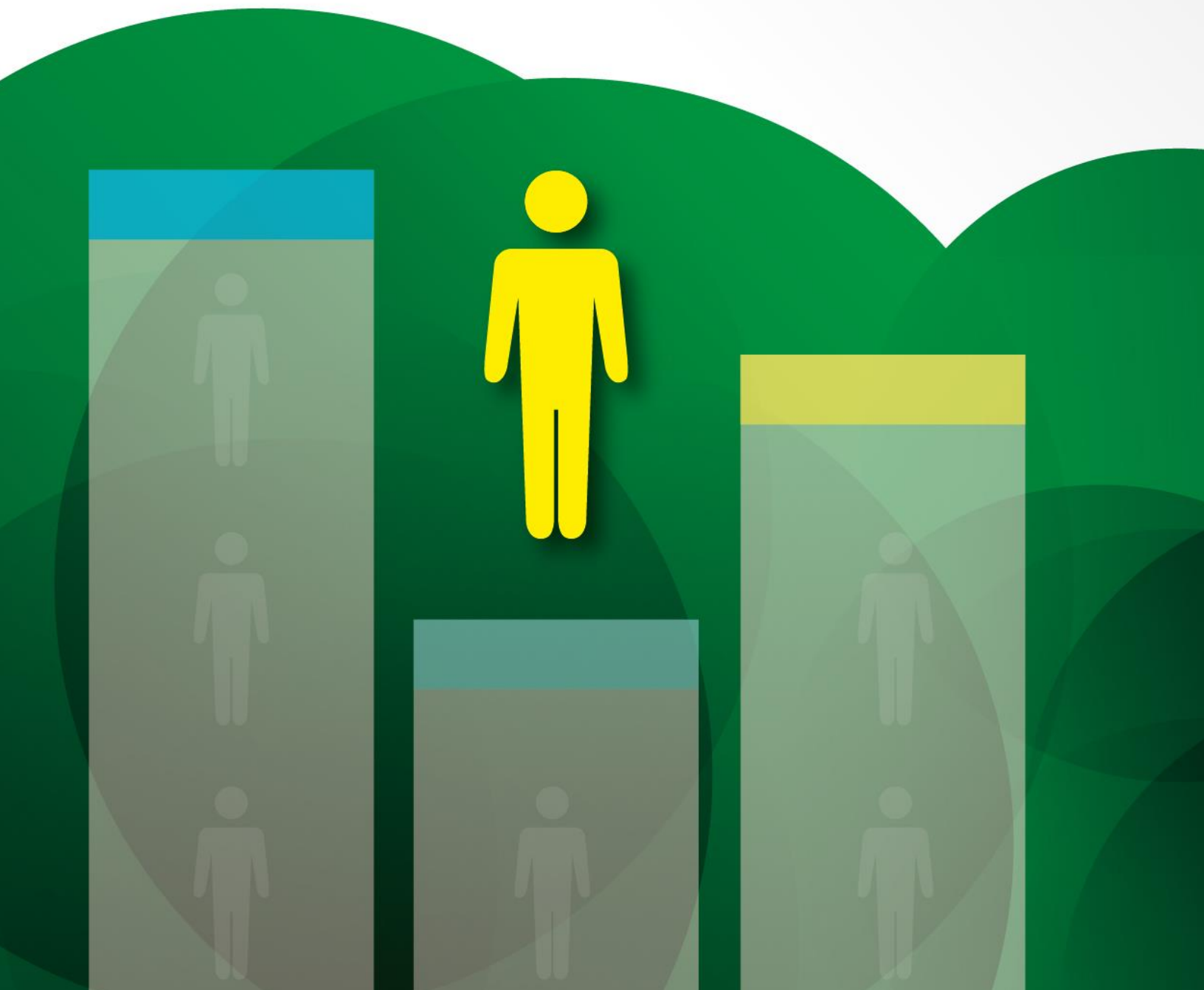




# ANÁLISIS

## encuestas de satisfacción atención al ciudadano

Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Procesos Corporativos



**ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

**PERIODO ENERO A MARZO 2019**

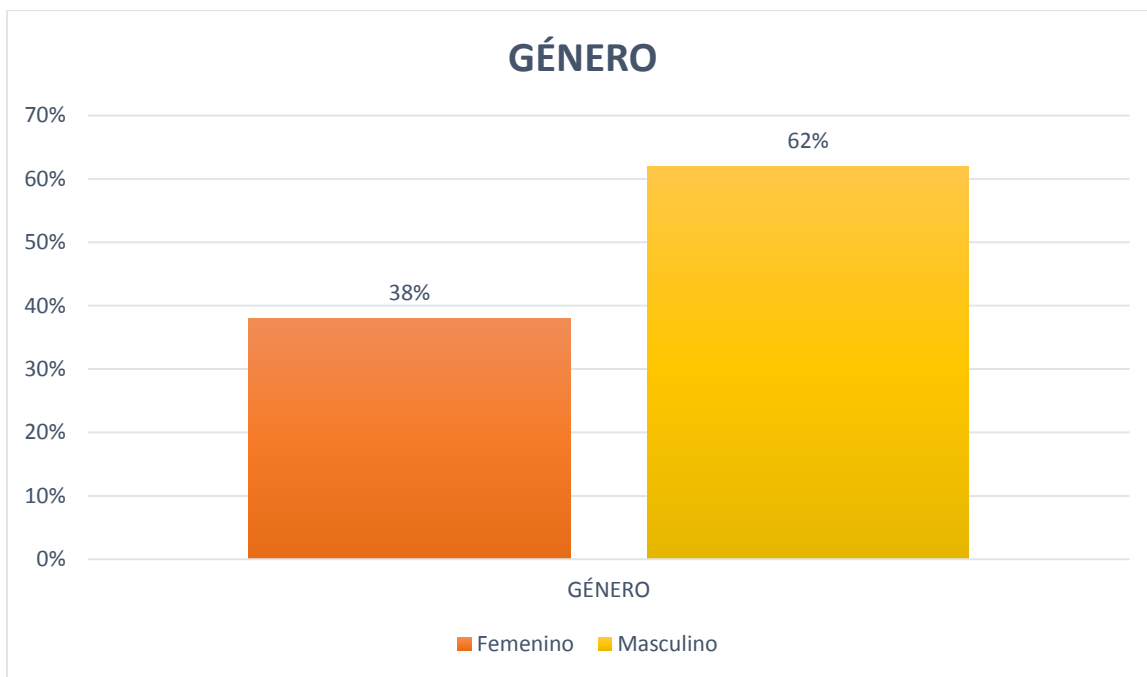
**GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS – SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

Durante el periodo de estudio se registraron 218 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**

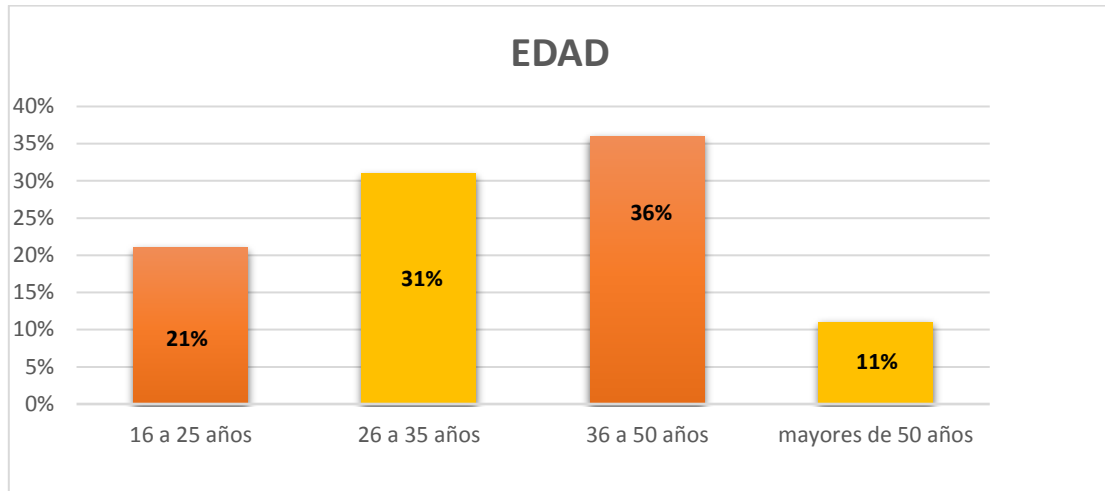
**1. Género:**

Del total de usuarios encuestados durante el primer trimestre del año 2019, el 62%, son de género masculino, aumentando en 8% a comparación del mismo periodo el año pasado, mientras que el 38% restante, son de género femenino.



**2. Edad:**

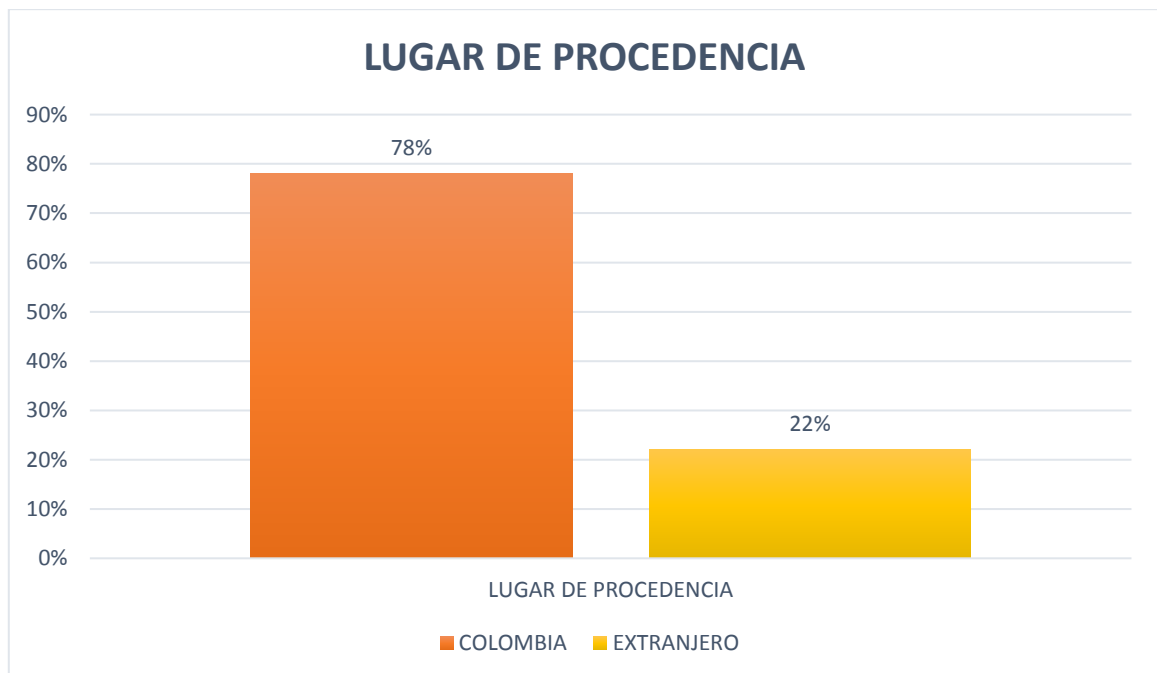
En cuanto al rango de edad de los usuarios encuestados, el mayor porcentaje de usuarios se ubica en el rango de 36 a 50 años, con el 36%, aumentando en un 8% e comparación con el mismo periodo de la vigencia pasada, y desplazando al segundo lugar al grupo entre 26 a 35 años con el 31%, seguidos por 16 a 25 años con el 21%, en último lugar, mayores de 50 años con el 11%, disminuyendo en 3 puntos.

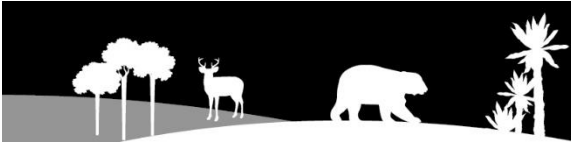


### 3. Lugar de procedencia

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados en su mayoría corresponde a Colombia, con el 78% y el 22% 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.

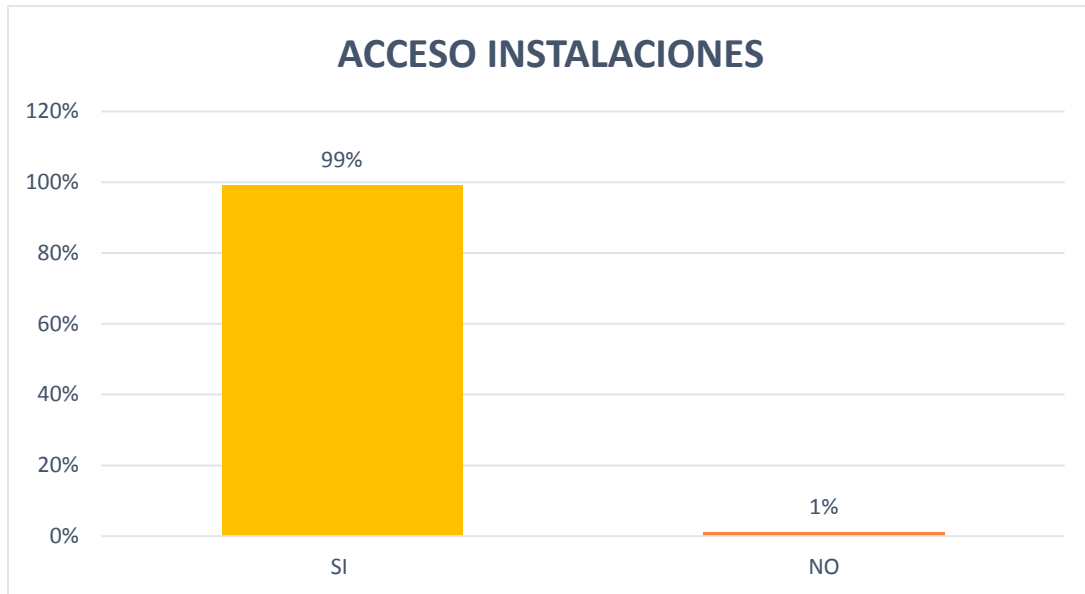




## Calificación del servicio

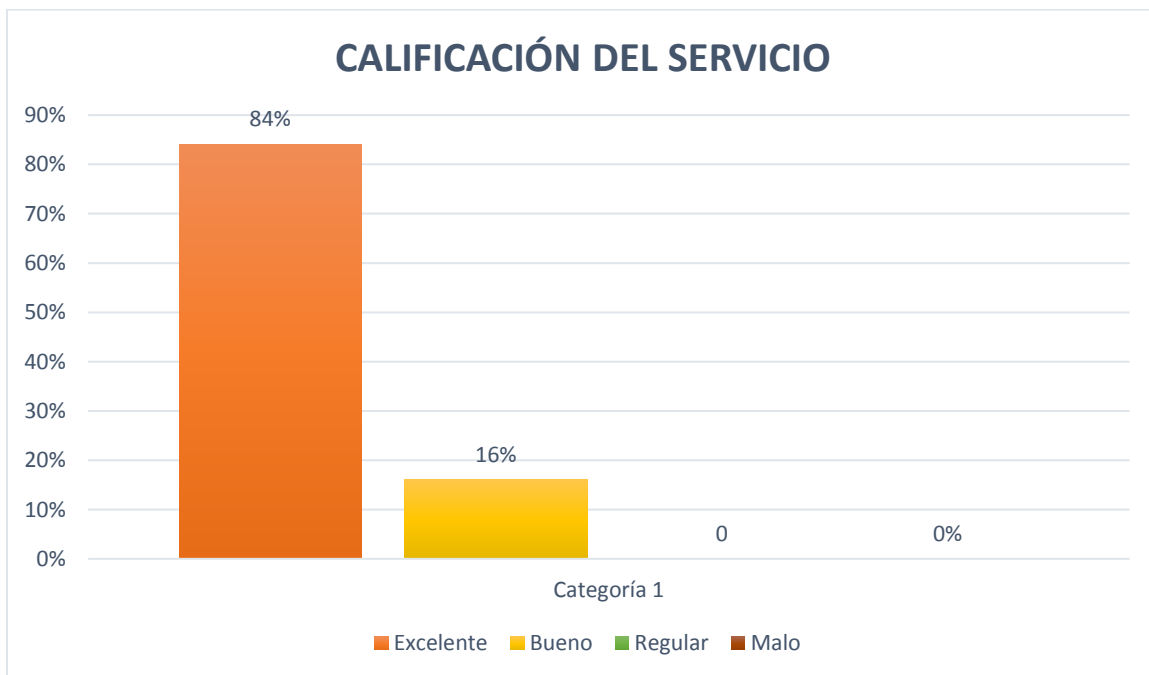
### 1. ¿Considera que fue fácil acceder a las instalaciones del punto de atención?

El 99% de las personas encuestadas consideran que es fácil acceder a las instalaciones que visitaron.



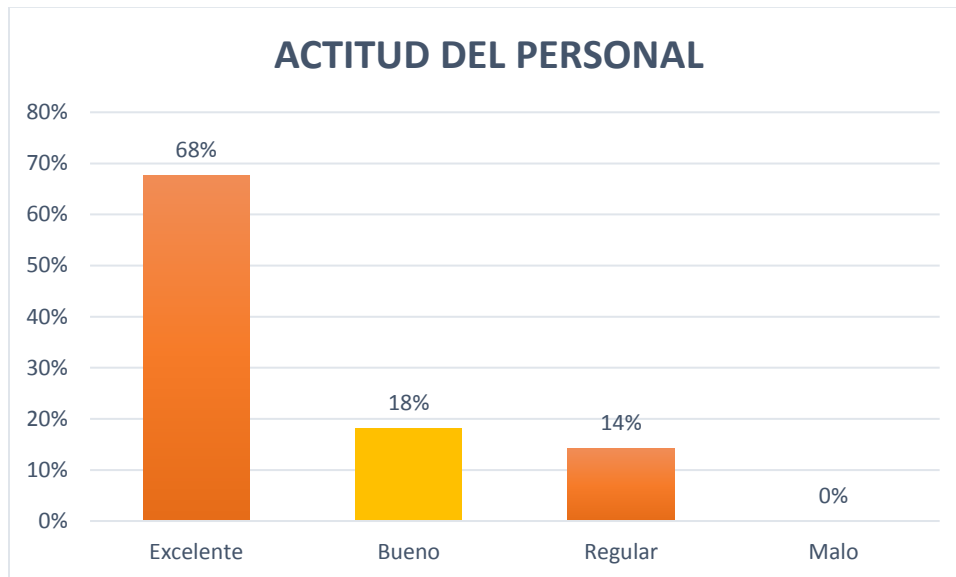
### 2. ¿Cómo califica nuestra atención?

En cuanto a la calificación de la atención recibida, el 76% de los encuestados lo consideró excelente, mientras que el 24% lo consideró bueno. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.



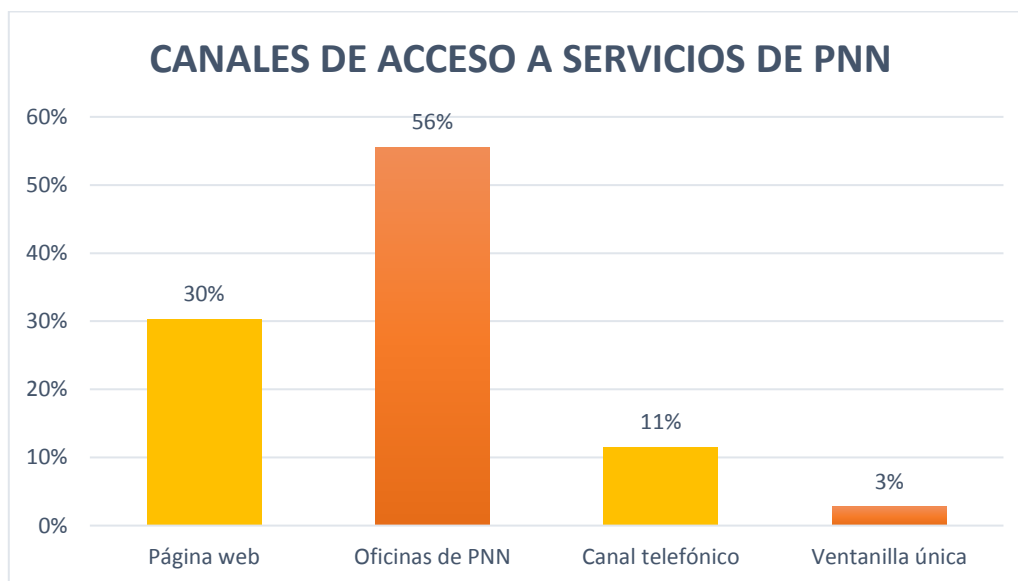
### 3. ¿Cómo califica la actitud del personal?

El 68% de los usuarios encuestados consideró que la actitud del personal fue excelente, mientras que el 18% indicó la oportunidad como buena. El 14% consideró que la actitud fue regular.



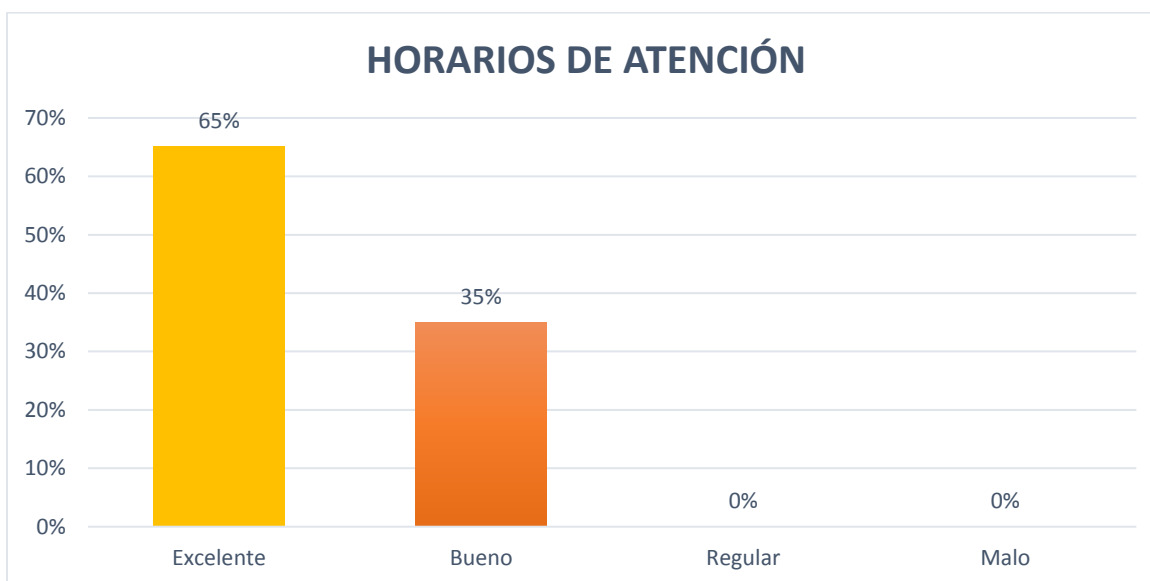
### 4. Qué mecanismos le facilitan el acceso a los servicios que ofrece la entidad?

El 56% de los encuestados, equivalente a más de la mitad del total, prefiere acceder a la entidad de manera presencial es decir, a través de las oficinas de Parques Nacionales. El 30% accede a través de la página web, el 11% 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.



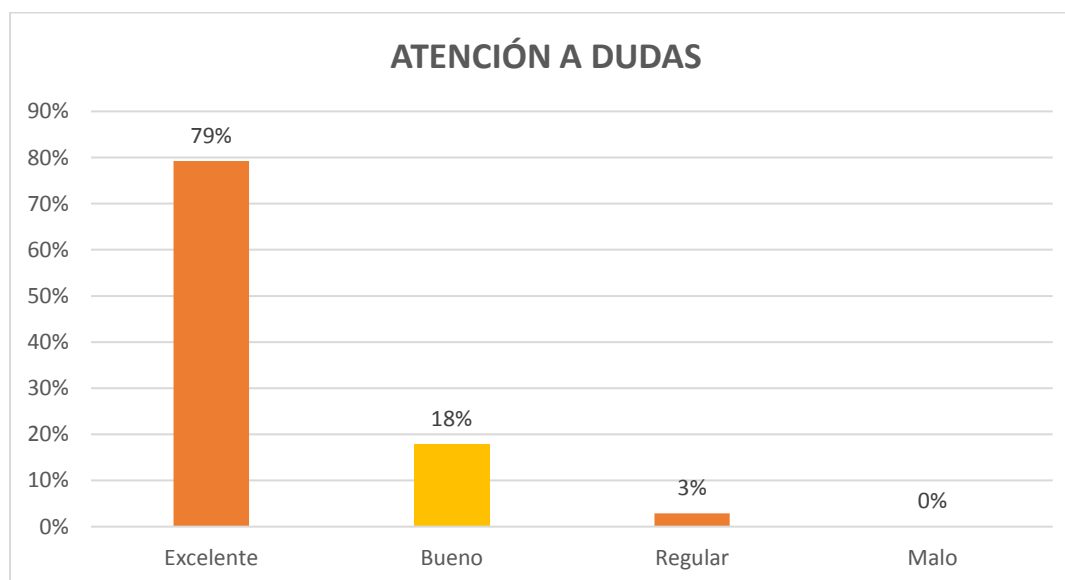
**5. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?**

El 65% de los usuarios encuestados indicó que considera excelente el horario de atención al público, el 35% lo califica como bueno. Ningún usuario encuestado consideró regular o malo el horario de atención.



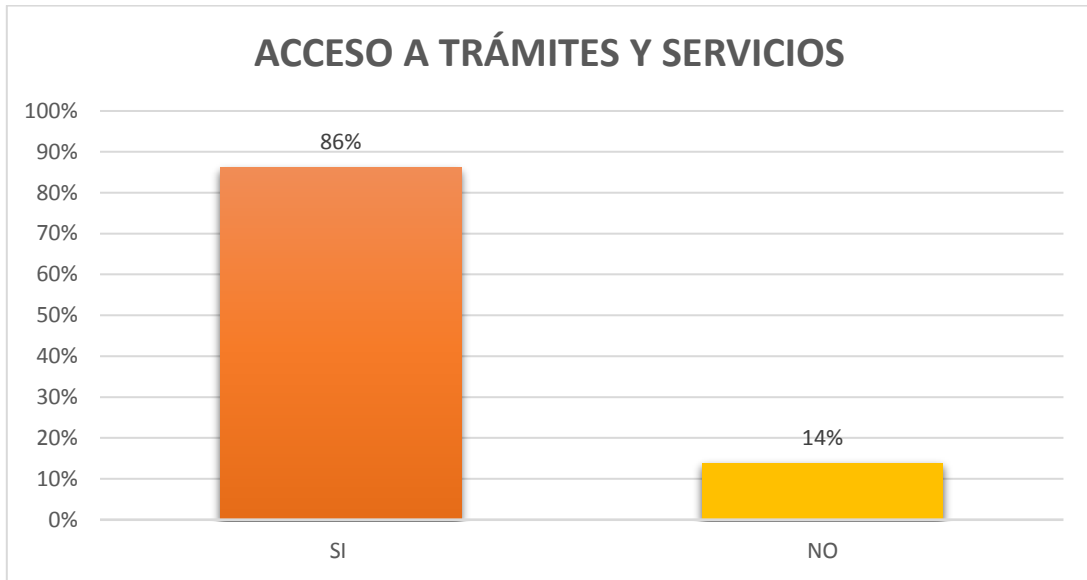
**6. ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades fue amable, inmediata, clara y resuelta?**

El 79% de los usuarios encuestados calificó la atención a dudas, sugerencias y observaciones como excelente, mientras que el 18% calificó la atención como buena. El 3% lo considera regular. Es de observar que el porcentaje que lo califica como excelente aumento en comparación con el periodo anterior.



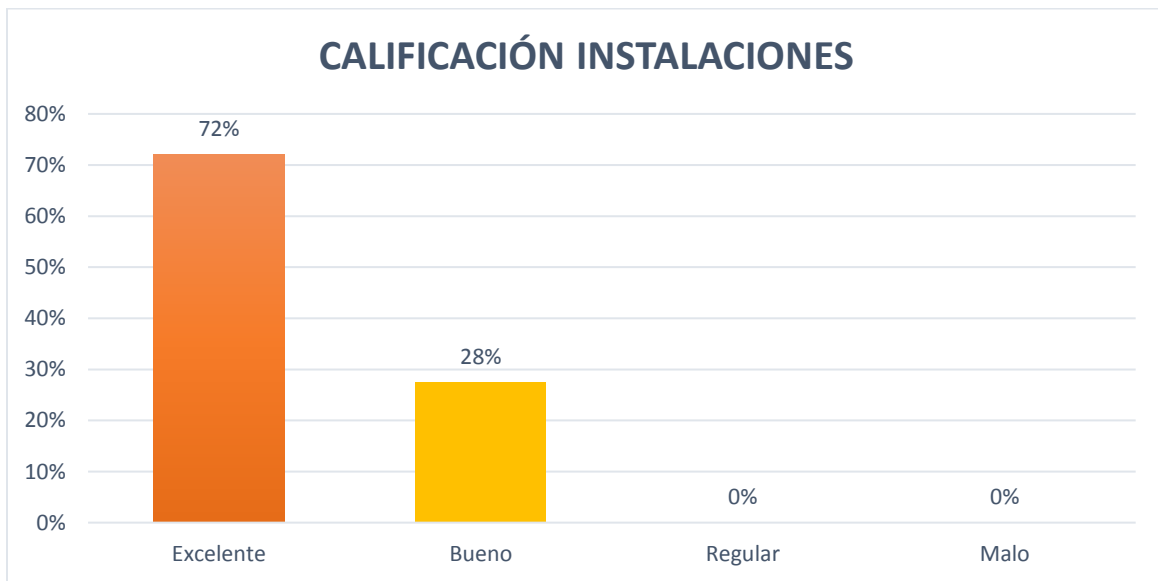
**7. ¿Considera que puede acceder fácilmente a los trámites y servicios que ofrece la entidad?**

El 86% de los usuarios encuestados considera que es fácil acceder a los trámites y servicios de la entidad y el 14% considera que no es fácil acceder a los trámites de Parques Nacionales Naturales de Colombia.



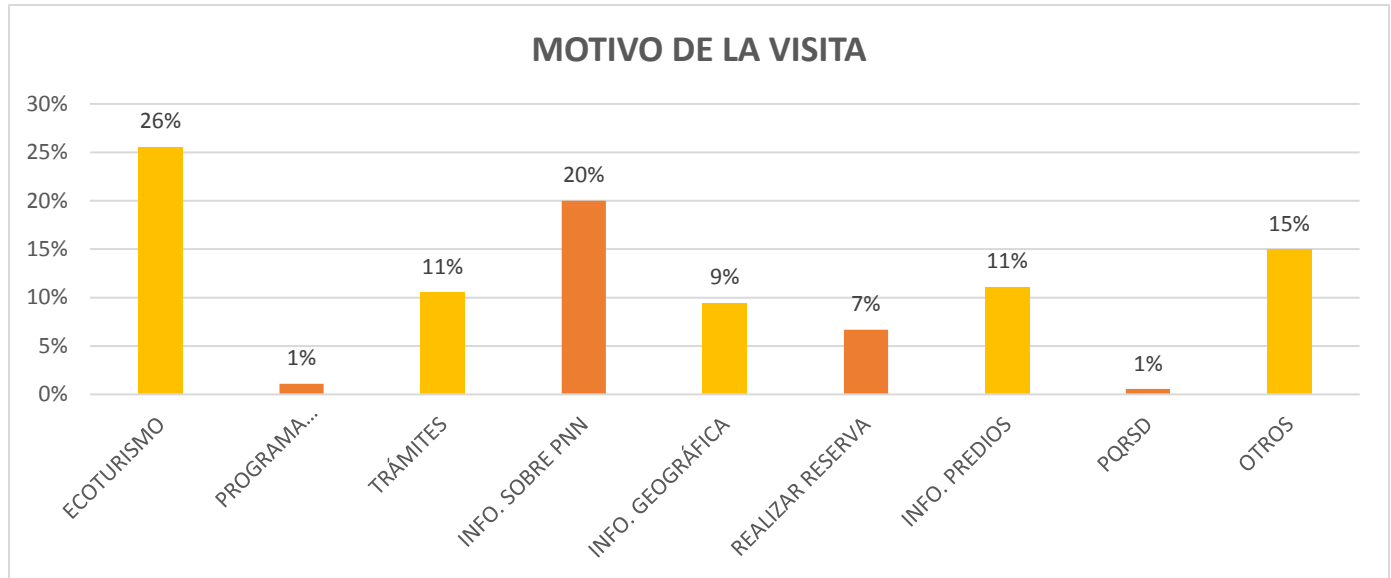
#### 8. ¿Cómo califica las instalaciones del punto de atención?

El 72% de los usuarios encuestados dio una calificación de Excelente a las instalaciones del punto de atención, 28% dio una calificación de Bueno.



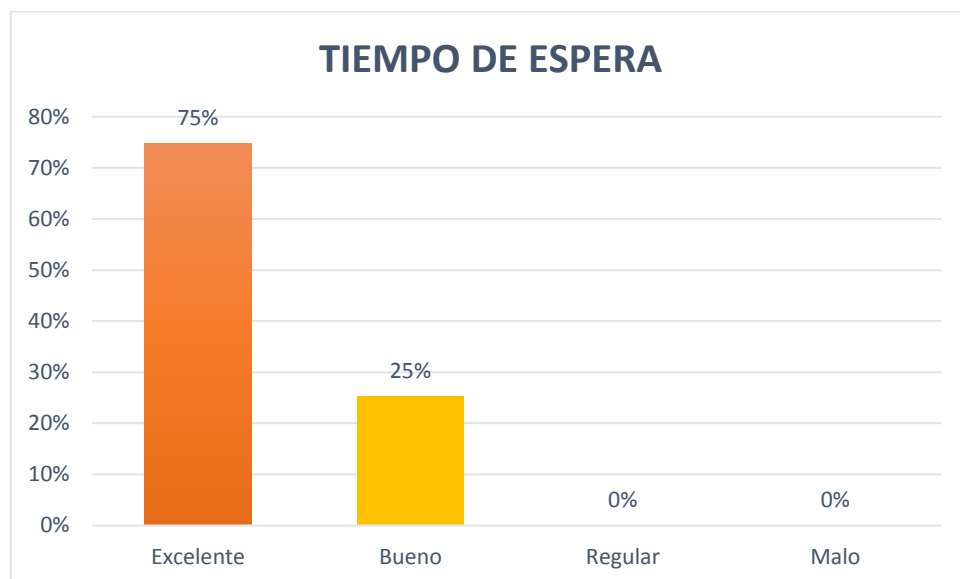
### 9. Motivo de visita

Entre las respuestas registradas el mayor motivo de visita fue por Ecoturismo con el 26%, seguido por Información sobre Parques con 20%, Otros con 15%, Trámites e Información de predios con 11%, Información geográfica con 9%, entre otros.



### 10. Cómo califica el tiempo de espera?

El 75% considera que el tiempo de espera es Excelente, mientras en el 25% 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:

- Información sobre Reservas de la Sociedad Civil.
- Información sobre fauna y flora
- Información sobre procesos de investigación
- Mejor señalización en los puntos de atención.
- Material informativo sobre los parques nacionales.

**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, si bien el mismo se califica en 99%, actualmente se está en proceso de adaptación de las mismas, para usuarios con discapacidad, con el objetivo de hacer más accesible el canal más utilizado por los ciudadanos.
- En cuanto a la actitud del personal, por primera vez se califica en un 14% la misma como Regular, por tal motivo, se realizarán sensibilizaciones en Servicio al Ciudadano.
- Sobre el acceso a los trámites y servicios de la entidad, en el momento, se está trabajando en el acceso a más trámites y servicios por medios virtuales. Teniendo en cuenta que más de la mitad de los usuarios manifestaron que acceden a la entidad a través del canal presencial, se continuará trabajando en la mejora y fortalecimiento del mismo.
- Se evidencia que la actividad que más atrae a los usuarios sobre Parques Nacionales es el ecoturismo, se continúa trabajando en la mejora de este servicio, y en el acceso a información al respecto a través de los diferentes canales. Adicionalmente, se está trabajando en el Ecoturismo Incluyente, es decir, al acceso de los usuarios con alguna discapacidad, a los parques nacionales con vocación ecoturística.