



# ANÁLISIS

## encuestas de satisfacción atención al ciudadano

Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Grupo de Procesos Corporativos



**ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

**PERIODO ENERO A MARZO DE 2020**

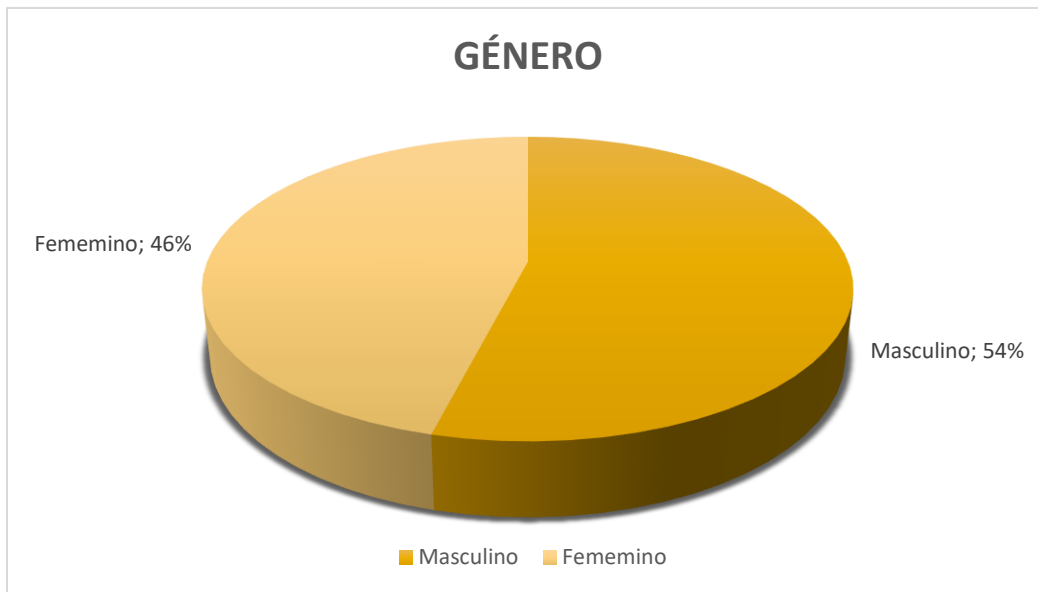
**GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS – SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

Durante el periodo de estudio se registraron 142 encuestas a nivel nacional, para este periodo no se reportaron encuestas realizadas a los visitantes la Dirección Territorial Andes Nororientales.

**Perfil de usuarios**

**1. Género:**

Del total de usuarios encuestados durante el primer trimestre del año 2020, el 54%, son de género masculino, con un total de 77 usuarios, y un total de 67%, correspondiente a 65 usuarias de género femenino.



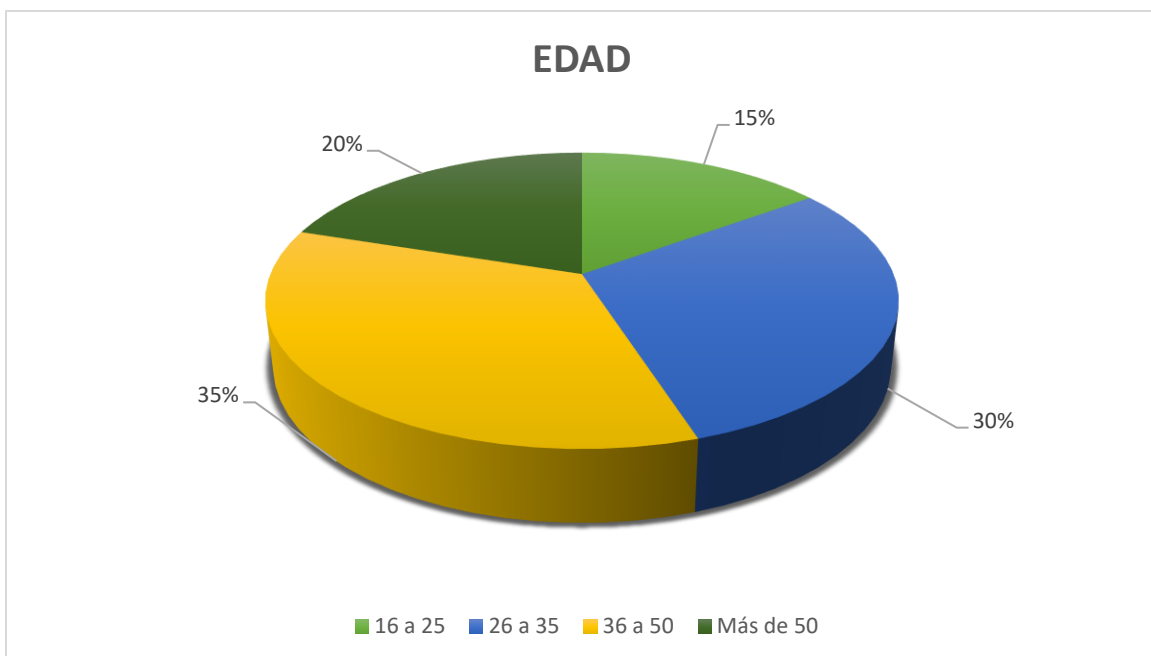
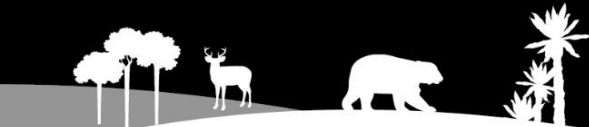
**Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales**

**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 50 usuarios, seguido de los usuarios localizados entre 26 a 35 años, con 42 usuarios.

La menor cantidad de usuarios se presentan de 16 a 25 años con 72 visitantes y más de 60 años con 60 usuarios, aumentando de manera significativa en comparación con periodos anteriores. Estos resultados indican que la mejora en la oferta enfocada a esta población, y el fortalecimiento de los canales de acceso más utilizados, por estos, han sido efectivos.

Y en último lugar, se encuentra la población de 16 a 25 años, con un total de 21 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 100%, registrando un 0% de visitantes extranjeros.

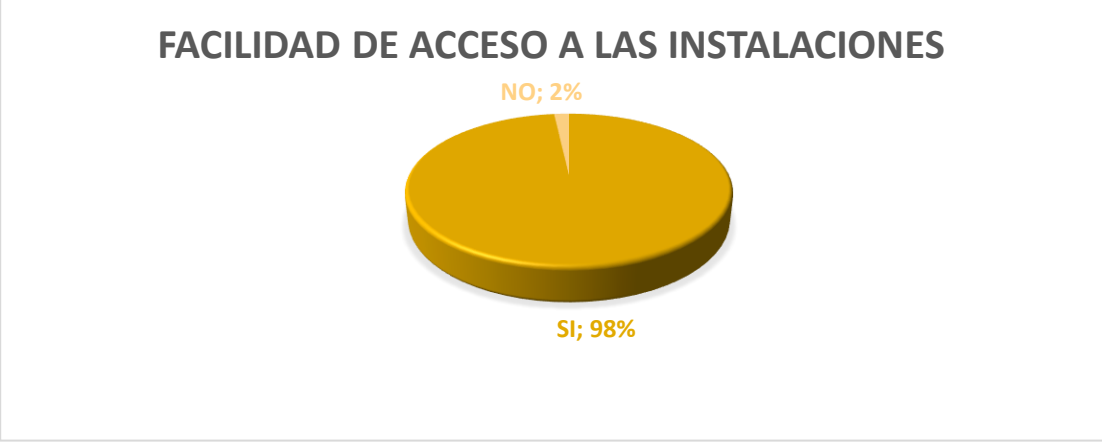


Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

### 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?**

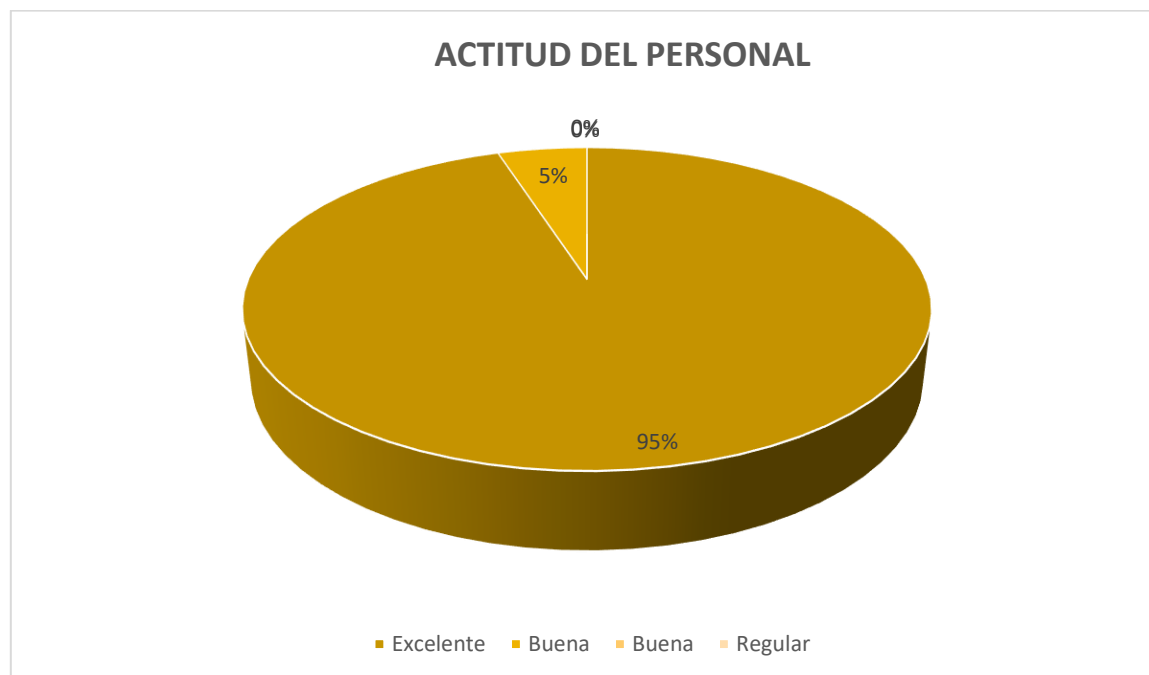
El 68% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio recibido por parte de la entidad. El 32% lo considera bueno. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

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

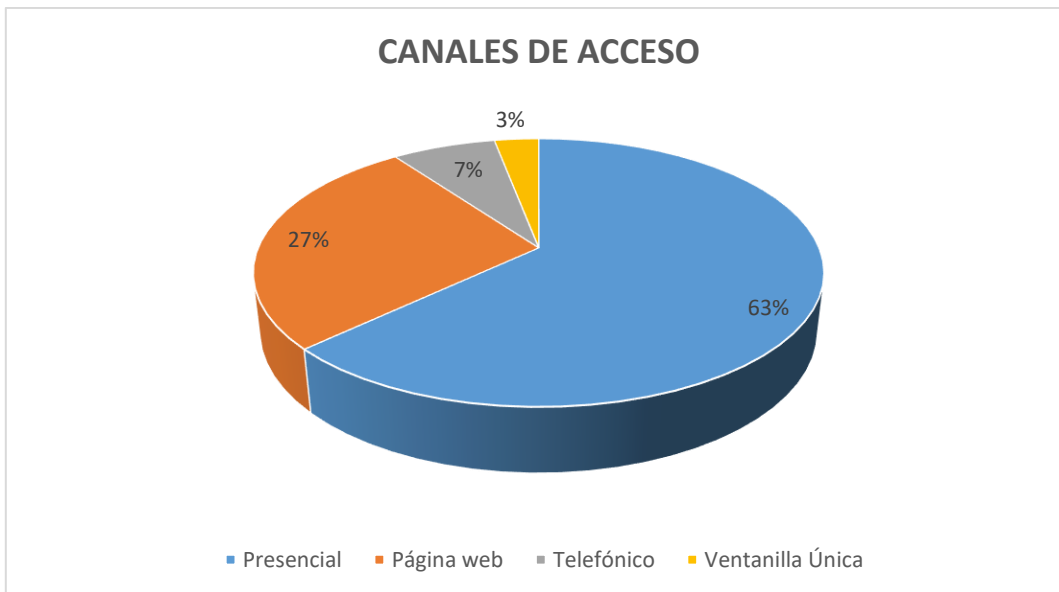
El 95% considera excelente la actitud del personal y el 5% buena. Reflejando una mejora en la calificación, ya que ningún usuario califica la actitud del personal como regular, y la calificación de EXCELENTE mejoró en más del 10%.



*Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales*

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

El 63% de los usuarios, accede a la entidad a través del canal presencial, aumentando en un 10% en comparación con el periodo anterior. El acceso por la página web, la cual queda un total de 27%. El canal telefónico aumento en un 7%, aumentando en un 3% y en último lugar la Ventanilla Única, con 3%. Esto debido a la falla que presenta el aplicativo desde el mes de octubre del año 2019.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

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

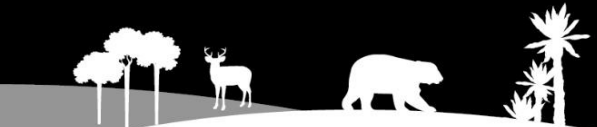
El 65% de la población indica como Excelentes los horarios de atención. El 35% califica el mismo como bueno Ningún usuario encuestado consideró regular o malo el horario de atención.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

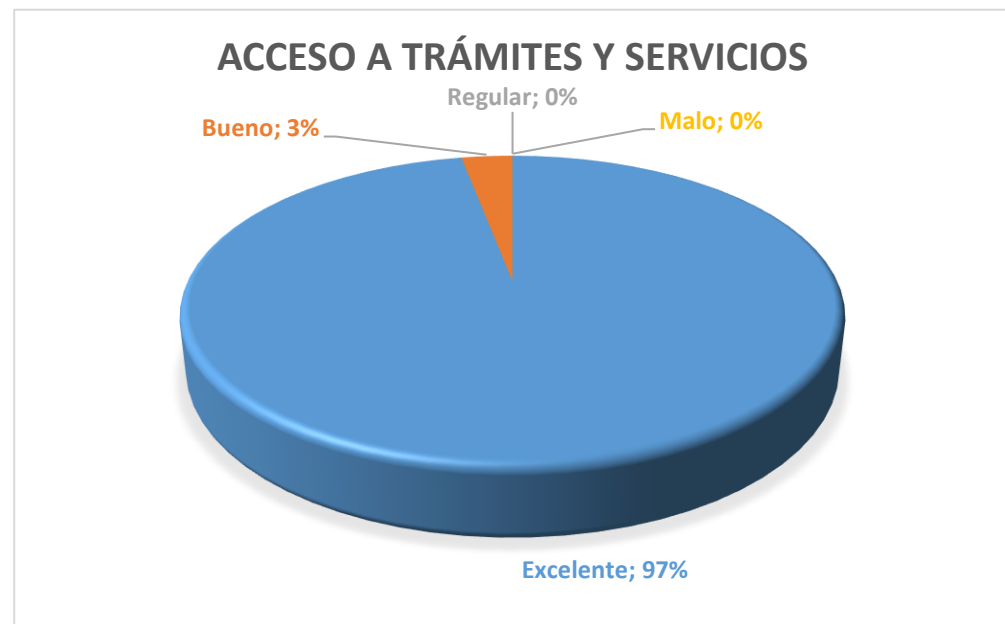
**6. ¿Considera que puede acceder fácilmente a los trámites y servicios que ofrece la entidad?**

El 97% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio recibido por parte de la entidad, aumentando en un 7%, evidenciando los buenos resultados de las sensibilizaciones sobre los aspectos



# Atención al ciudadano

a tener en cuenta en la atención al ciudadano. El 3% lo considera bueno. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

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

El 61% de los usuarios encuestados dio una calificación de Excelente a las instalaciones del punto de atención, 39% dio una calificación de Bueno. Ningun usuario calificó las instalaciones como regulares o malas.



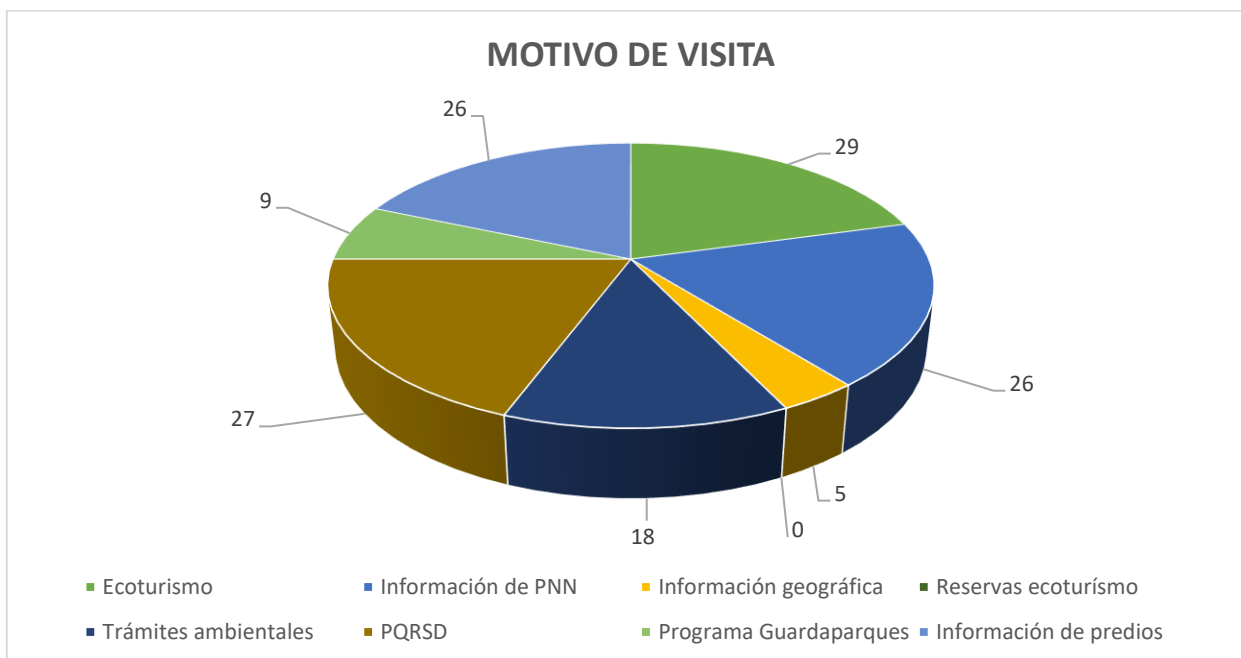
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

## 8. Motivo de visita

Entre las respuestas registradas el mayor motivo de visita fue por Información de predios, con 35 visitantes, seguido por Ecoturismo con el 29, aumentando 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 tercer lugar se encuentra la información respecto de PQRSD, seguido por información de los Parques Nacionales

En último lugar se encuentran las reservas de ecoturismo, esto en atención a que el proceso se realiza de manera virtual, a través de la plataforma Reservas en Línea.

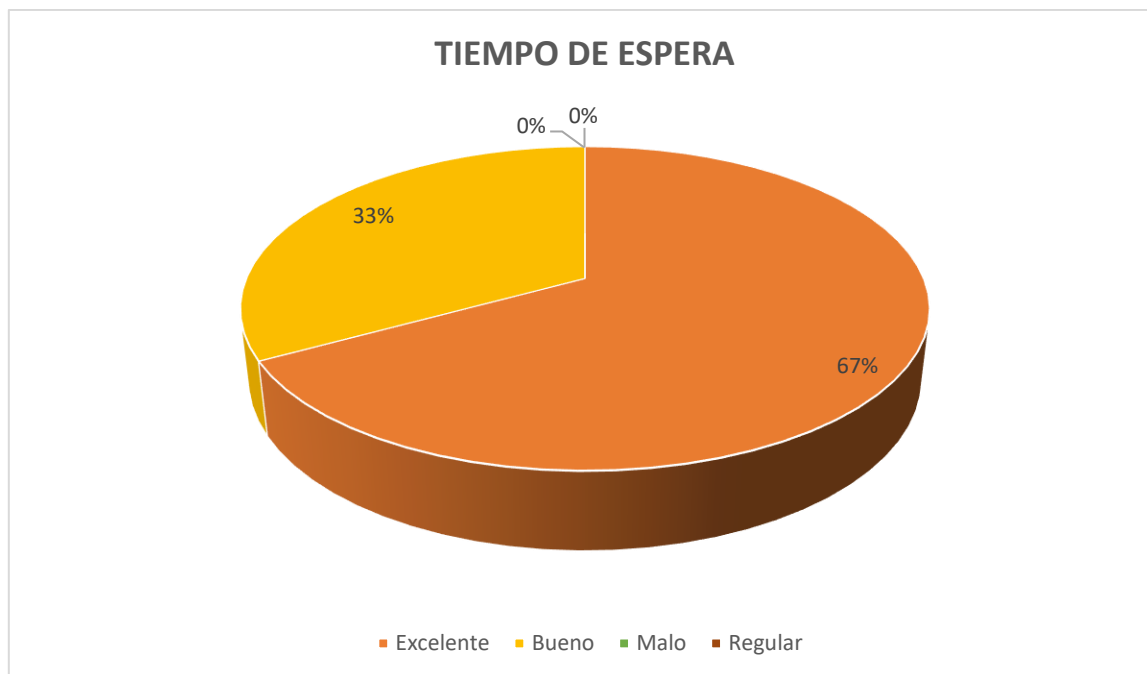


Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

## 9. Cómo califica el tiempo de espera?

El 67% considera que el tiempo de espera es Excelente, aumentando un 6%, mientras el 33% lo califica como bueno. Ningun usuario lo cataloga como regular o malo





*Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales*

### 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.
- Se debe continuar con el proceso de sensibilización en aspectos relacionados con una adecuada atención al usuario, y respecto de los protocolos de servicio al ciudadano.
- Se solicitó al área competente nuevamente 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 de 2019.