

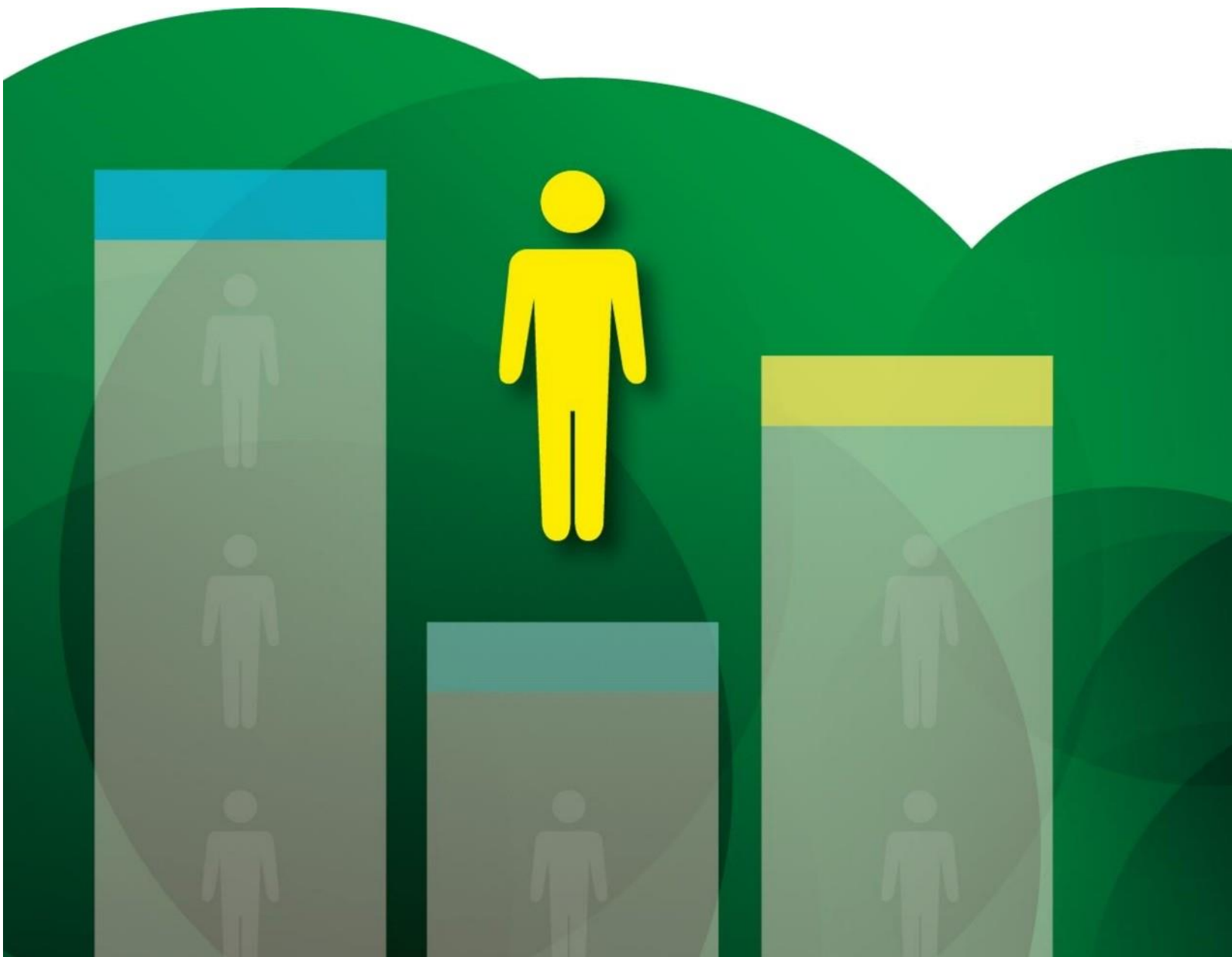


ANÁLISIS

encuestas de satisfacción

atención al ciudadano

Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Procesos Corporativos



**ANÁLISIS ENCUESTAS
DE SATISFACCIÓN PERIODO
JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021**

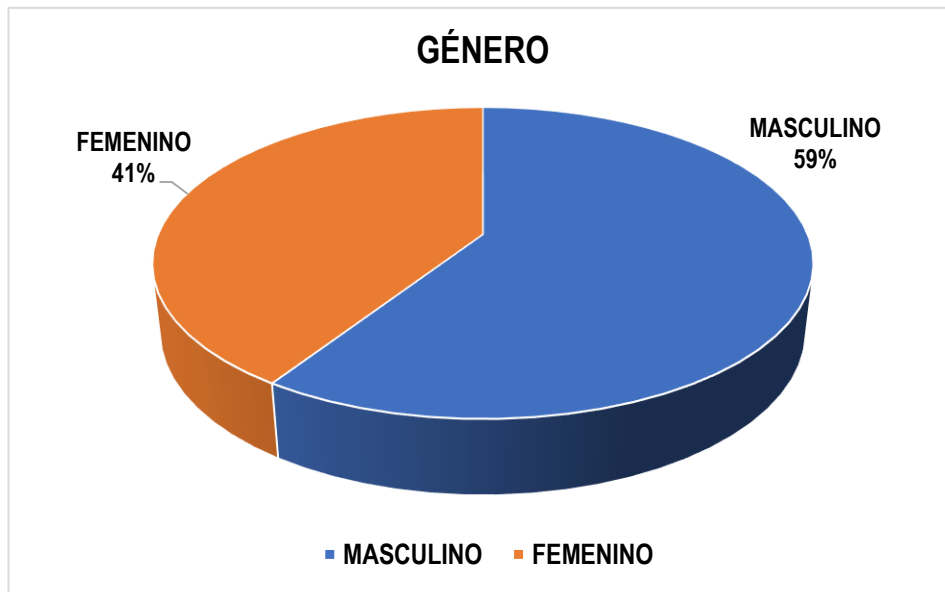
**GRUPO DE PROCESOS CORPORATIVOS –
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

Durante el periodo de estudio se registraron 130 encuestas a nivel nacional, para este periodo no se reportaron encuestas realizadas a los visitantes de la Dirección Territorial Andes Nororientales y Dirección Territorial Pacífico.

Perfil de usuarios:

1. Género:

Del total de usuarios encuestados durante el tercer trimestre del año 2021, el 59%, son de género masculino, con un total de 77 usuarios, y un total de 41%, correspondiente a 53 usuarias de género femenino.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

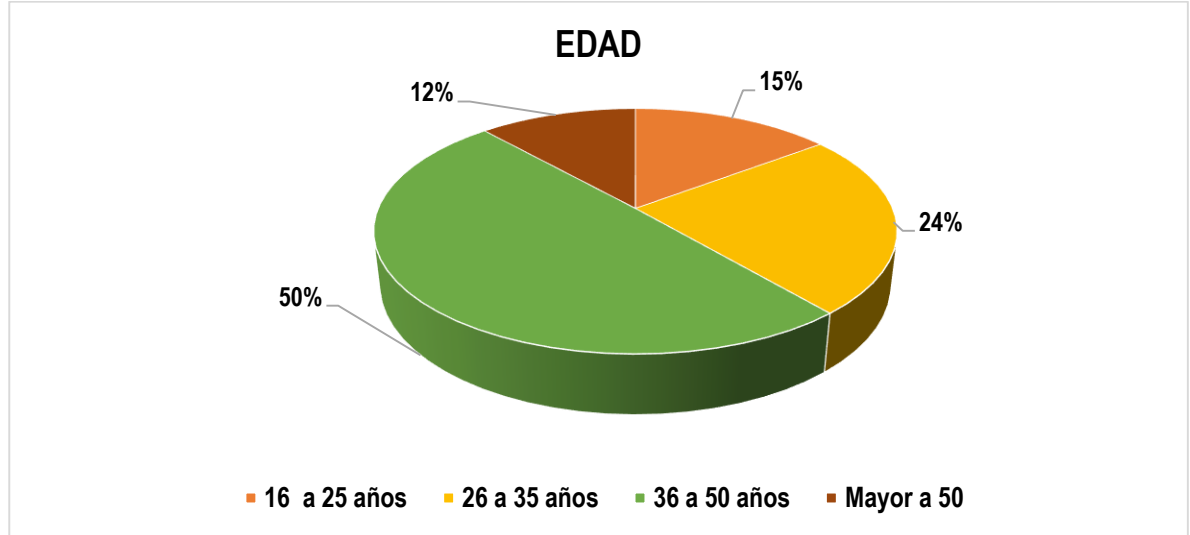
2. Edad:

De los usuarios a los cuales se les realizó la encuesta, el rango de edad que presentó mayor número en este periodo corresponde a las personas entre los de 36 a 50 años, con un total de 50%, correspondiente a 60 usuarios, seguido de los usuarios localizados entre 26 a 35 años, 24%, con 31 usuarios.

En menor cantidad de usuarios se presentan 19 visitantes en un rango 16 a 25 años con el 15%.

En último lugar, se encuentra la población de los mayores de 50 años, con un total del 12% de los usuarios que corresponden a 15 personas.

Estos resultados indican que se debe promover la mejora en la oferta a esta población, y fortalecer los canales de acceso más utilizados por ellos.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

3. Lugar de procedencia:

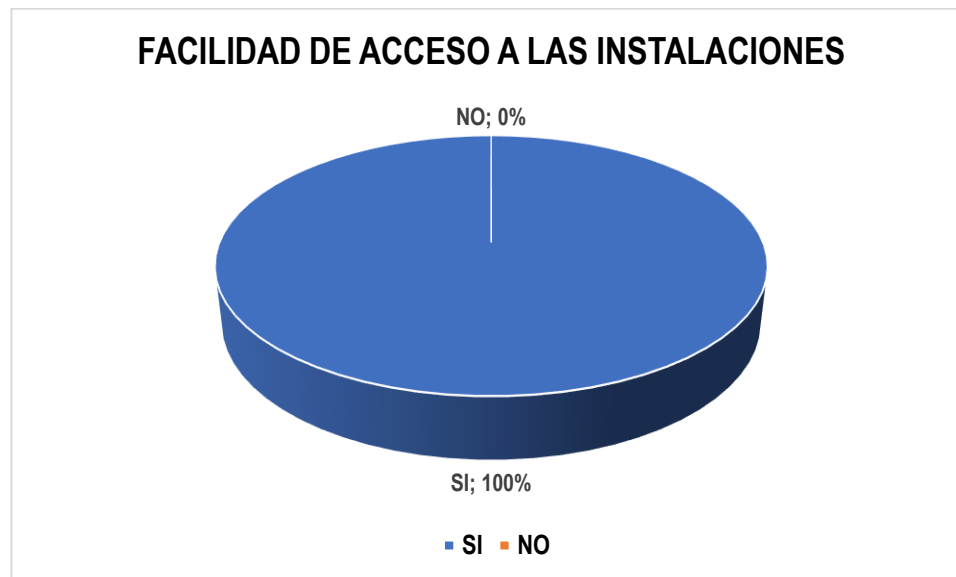
El lugar de procedencia de los usuarios encuestados en su gran mayoría corresponde a Colombia, con el 98%, registrando un 2% de visitantes extranjeros.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

1. ¿Considera fácil el acceso a nuestras oficinas?

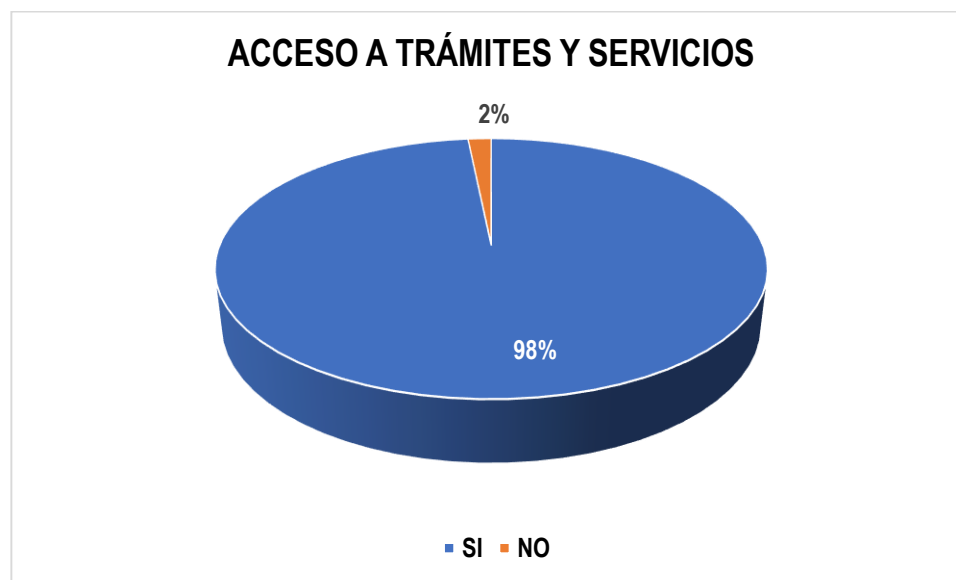
El 100% de los usuarios encuestados manifestaron que Sí es fácil el acceso a las instalaciones de la entidad.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

2. ¿Considera fácil el acceso a los trámites y servicios de la entidad?

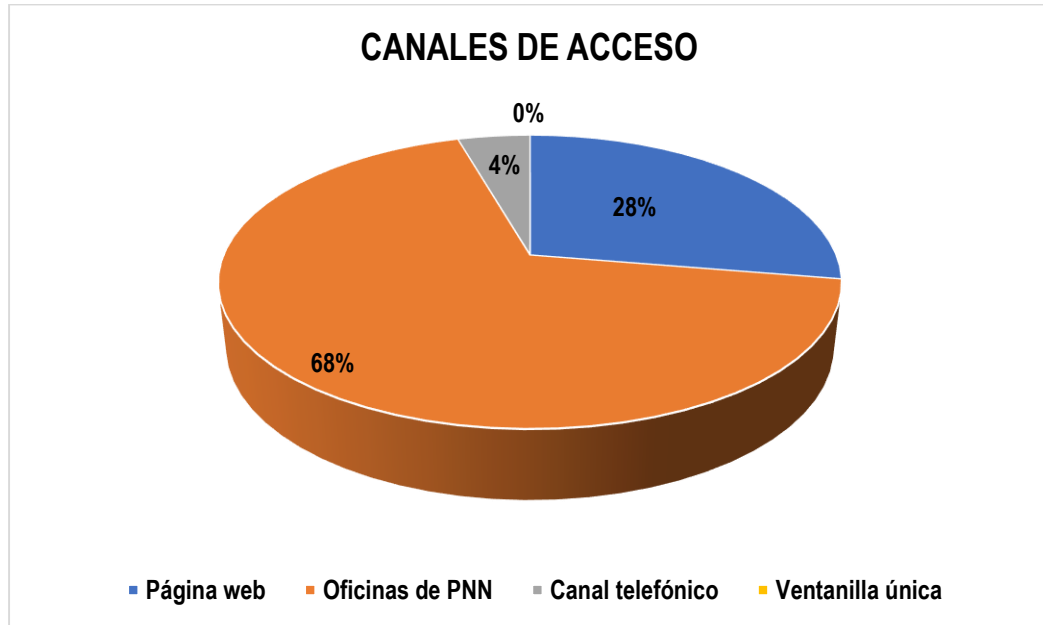
El 98% de los usuarios encuestados manifestaron que Sí es fácil el acceso a los trámites y servicios que presta la entidad. El 2% manifiesta dificultad de acceso a las mismas.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

3. ¿Qué mecanismos se le facilitan para acceder a los servicios de PNNC?

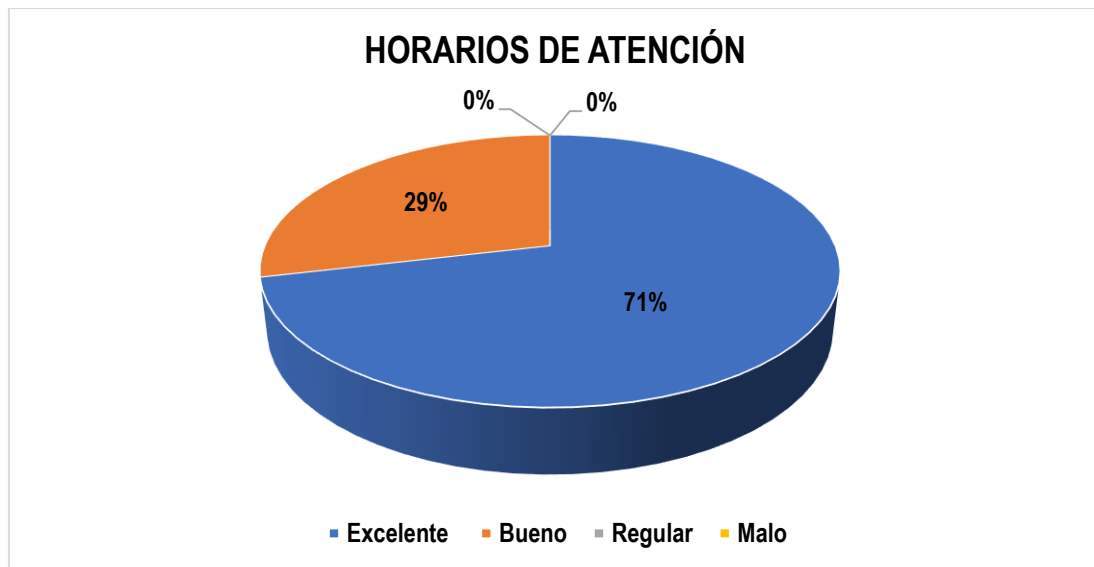
El 68% de los usuarios manifestó que accede a la entidad a través del canal presencial. El acceso por la página web es segundo con un total de 28%. El canal telefónico con el 4% es de los que se utilizaron en menor cantidad, y en último lugar esta la Ventanilla Única, con 0%. Esto debido a la falla que presenta el aplicativo durante el 2021, tiempo en el cual se ha venido trabajando para ponerla en funcionamiento plenamente.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

4. ¿Cómo califica nuestros horarios de atención?

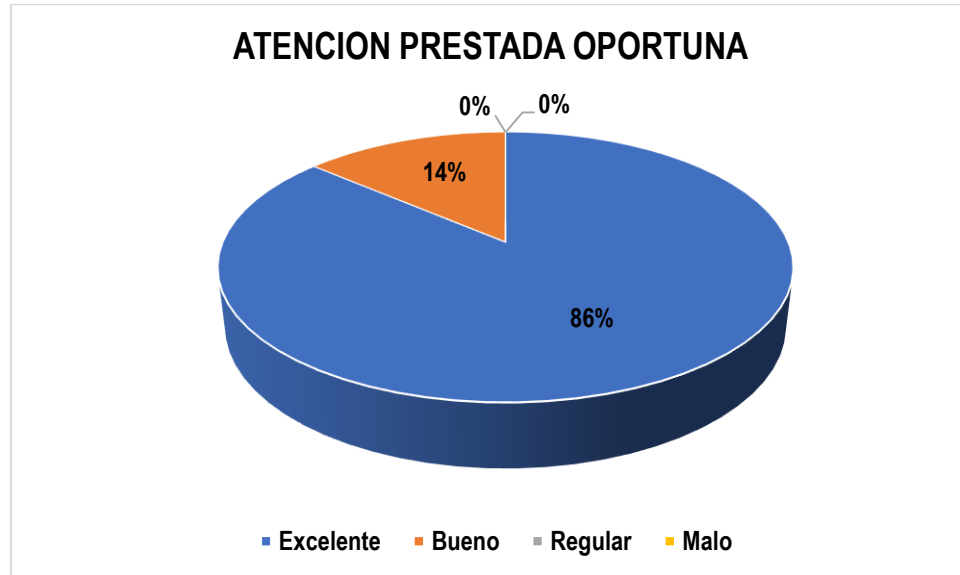
El 65% de la población indica como Excelentes los horarios de atención. El 35% califica el mismo como bueno Ningún usuario encuestado consideró regular o malo el horario de atención.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

5. ¿La atención a sus dudas fue amable, oportuna y clara?

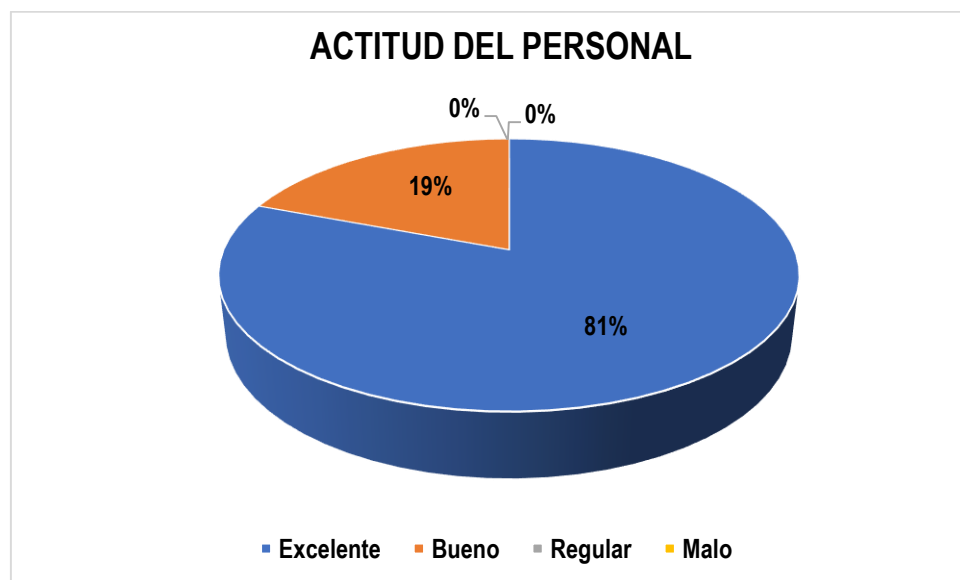
El 86% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio prestado por parte de la entidad, evidenciando los buenos resultados de las sensibilizaciones sobre los aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano en el Nivel Central y las sedes administrativas. El 14% lo considera bueno, lo que indica que se debe aumentar la sensibilización a los colaboradores para aumentar el porcentaje. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

6. ¿Cómo califica la actitud del personal?

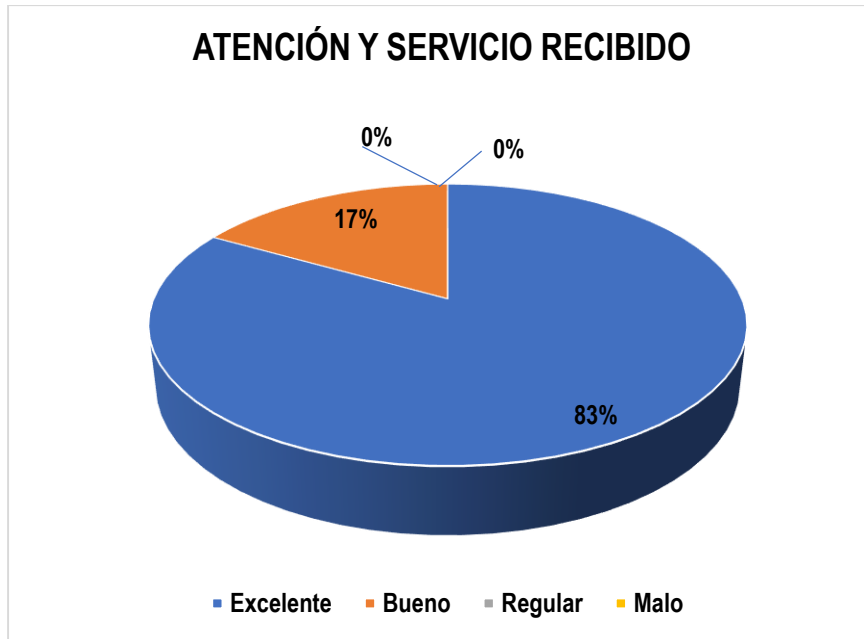
El 81% considera excelente la actitud del personal y el 19% buena. Se está reflejando un déficit en la calificación, el cual se debe abordar para mejorar la calificación, de los usuarios encuestados ninguno califica la actitud del personal como regular o mala.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

7. ¿Cómo califica la atención y servicio recibido?

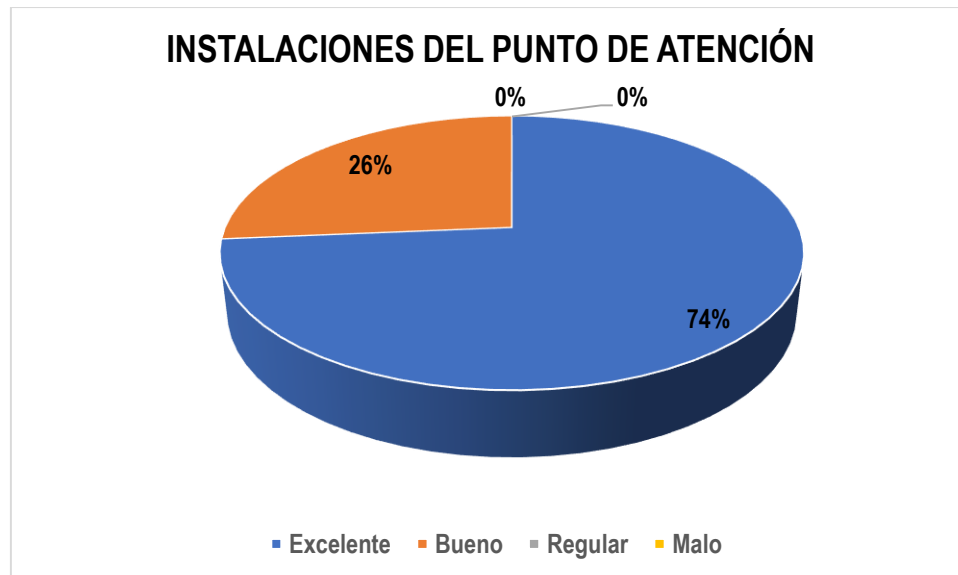
El 83% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio recibido por parte de la entidad. El 17% lo considera bueno. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

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

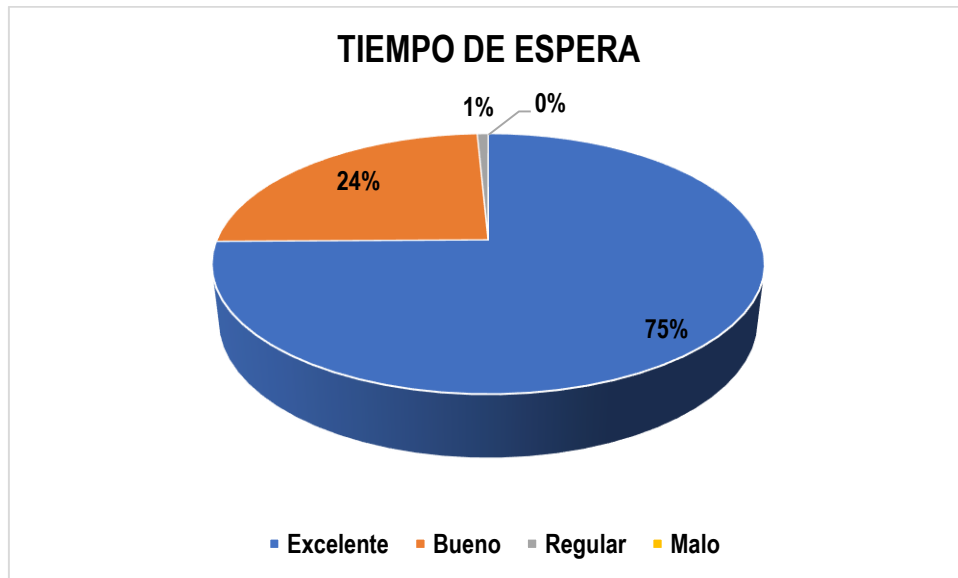
El 74% de los usuarios encuestados dio una calificación de Excelente a las instalaciones del punto de atención, 26% dio una calificación de Bueno. Ningún usuario calificó las instalaciones como regulares o malas.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

9. ¿Cómo califica el tiempo de espera?

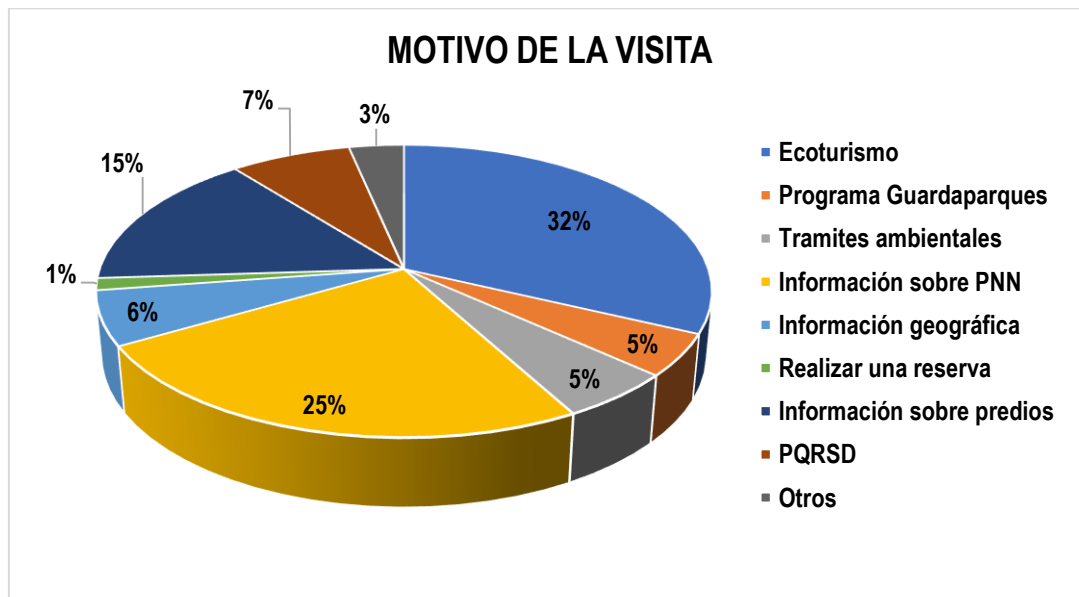
El 75% de los encuestados considera que el tiempo de espera es Excelente, mientras que el 24% lo califica como bueno. Ningún usuario lo catalogó como regular o malo.



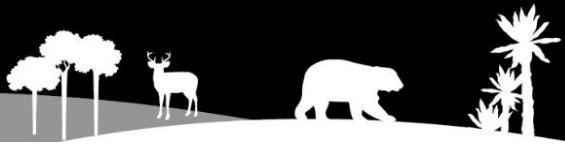
Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales

10. ¿Motivo de la visita?

Entre las respuestas registradas por los visitantes en las encuestas, el mayor motivo de visita fue por Ecoturismo con el 32%, seguido por la solicitud de Información sobre PNN con el 25%, en el tercer lugar se encuentra la Información sobre predios con el 15%, por debajo del 8% se encuentran los siguientes; la información respecto de PQRSD con el 7%, la información geográfica tiene un 6%, el Programa de Guardaparques y tramites ambientales tiene el 5% respectivamente cada uno, y por último se encuentra Otros con el 3% y Realizar una reserva con el 1%.



Fuente: Grupo de Procesos Corporativos – Direcciones Territoriales



11. ¿Qué tipo de servicios y actividades quisiera encontrar en su próxima visita?

En esta pregunta de tipo abierta los visitantes encuestados opinaron que les gustaría encontrar lo siguiente:

- Folletos (Nivel Central)
- Mapas (Nivel Central)
- Restaurantes. (DTOR)

ANÁLISIS

La presente información permite evidenciar aquellos aspectos en los que se debe mejorar y seguir fortaleciendo en la entidad teniendo en cuenta la reapertura y reactivación que se viene dando por la emergencia sanitaria, esto con el fin de prestar una atención cada vez más satisfactoria para los usuarios.

Se debe fortalecer todo el proceso relacionado con la oferta de ecoturismo por los diferentes canales y medios, 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 en Nivel Central, DT y sedes administrativas.

Se realizaron pruebas y ejercicios para realizar los ajustes necesarios respecto del funcionamiento del aplicativo Ventanilla Única, el cual no está prestando el servicio de manera eficiente, y es fundamental para prestar un mejor servicio.