



ANÁLISIS

encuestas de satisfacción atención al ciudadano

Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Atención al Ciudadano



**ANÁLISIS ENCUESTAS
DE SATISFACCIÓN PERIODO
ENERO A MARZO DE 2022
I TRIMESTRE
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

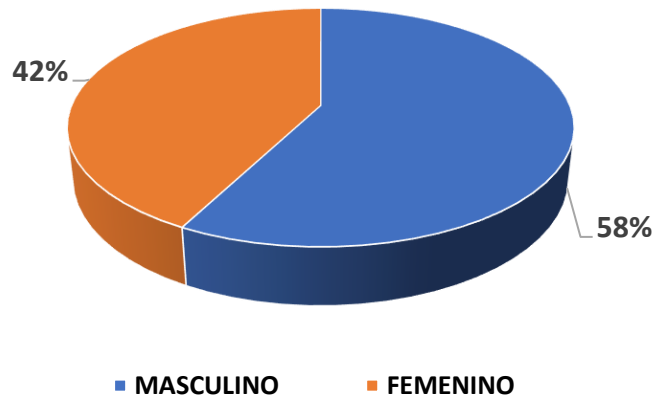
Durante el periodo de estudio se registraron 104 encuestas a nivel nacional, realizadas desde nivel central y las direcciones territoriales.

Perfil de usuarios:

1. Género:

Del total de usuarios encuestados durante el primer trimestre del año 2022, el 58%, son de género masculino, con un total de 60 usuarios, y un total de 42%, correspondiente a 44 usuarias de género femenino.

GÉNERO



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

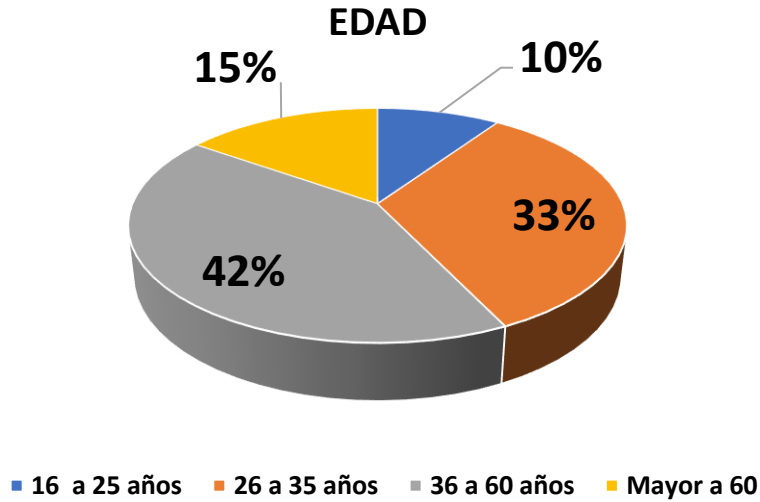
2. Edad:

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 60 años, con un total de 42%, correspondiente a 44 usuarios, seguido de los usuarios localizados entre 26 a 35 años, 33%, con 35 usuarios.

En menor cantidad de usuarios se presentan 16 visitantes de la población mayor de 60 años con el 15%.

En último lugar, se encuentra la población del rango entre los 16 a 25 años, con un total del 10% de los usuarios que corresponden a 10 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.

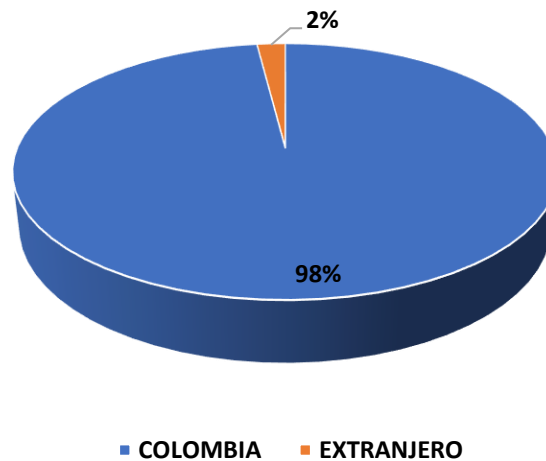


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

3. Lugar de procedencia:

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados corresponde el 98% a Colombia, y el 2% corresponde a visitantes extranjeros, de acuerdo a las encuestas.

LUGAR DE PROCEDENCIA



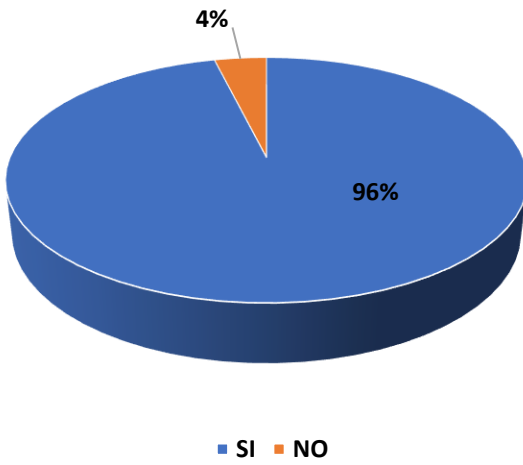
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. ¿Considera fácil el acceso a nuestras oficinas?

El 96% de los usuarios encuestados manifestaron que Sí es fácil el acceso a las instalaciones de la entidad, el 4% indica que no fue fácil.

ACCESO A LAS INSTALACIONES

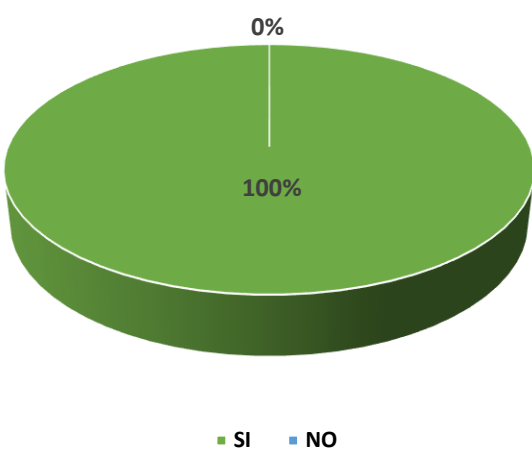


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

El 100% de los usuarios encuestados manifestaron que Sí es fácil el acceso a los trámites y servicios que presta la entidad.

ACCESO A TRAMITES Y SERVICIOS

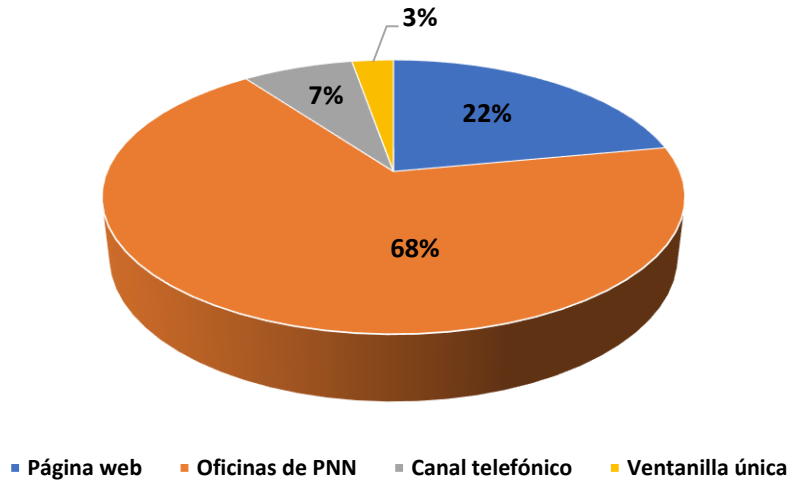


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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 22%. El canal telefónico con el 7% es de los que se utilizaron en menor cantidad, y en último lugar esta la Ventanilla Única, con 3%. Esto debido a la falla que presenta el aplicativo durante el 2021 y comienzo de 2022, tiempo en el cual se ha venido trabajando para ponerla en funcionamiento plenamente.

MECANISMOS DE ACCESO A SERVICIOS DE PNN

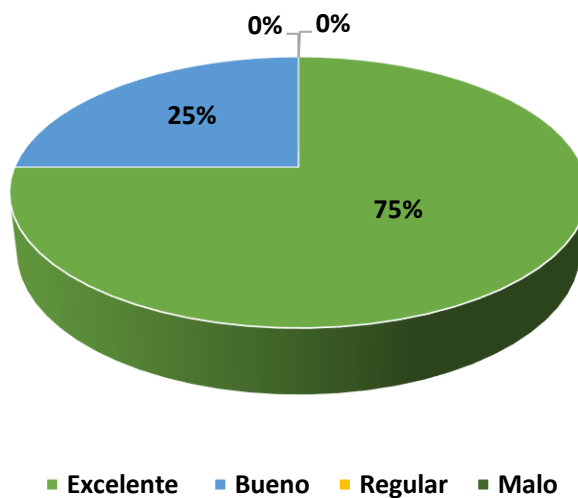


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

4. ¿Cómo califica nuestros horarios de atención?

El 75% de la población indica como Excelentes los horarios de atención. El 25% califica el mismo como bueno, ningún usuario encuestado consideró regular o malo el horario de atención.

HORARIOS DE ATENCION AL PÚBLICO

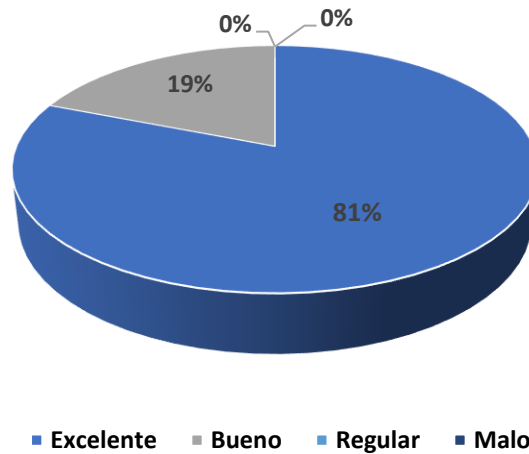


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

El 81% 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 19% 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.

ATENCIÓN PRESTADA OPORTUNA

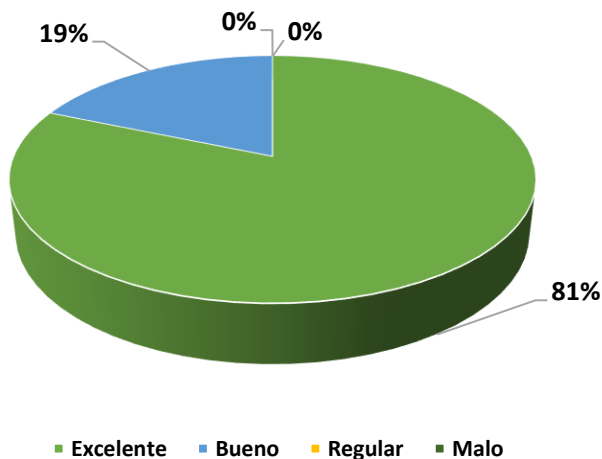


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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.

ACTITUD DEL PERSONAL

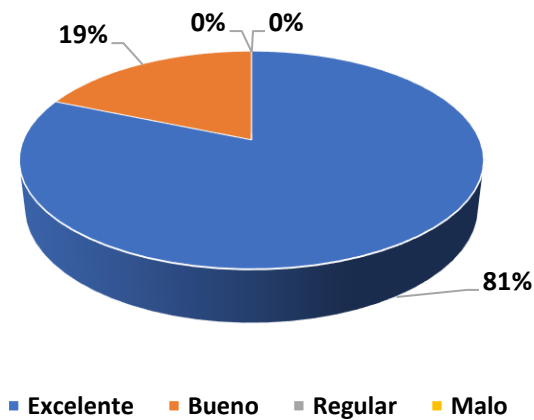


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

7. ¿Cómo califica la atención y servicio recibido?

El 81% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio recibido por parte de la entidad. El 19% lo considera bueno. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.

ATENCIÓN Y SERVICIOS RECIBIDOS

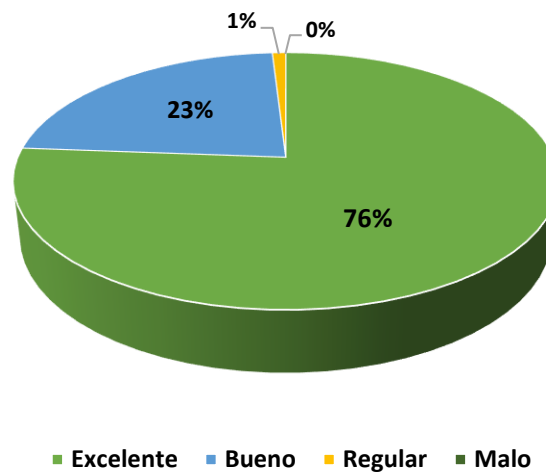


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

El 76% de los usuarios encuestados dio una calificación de Excelente a las instalaciones del punto de atención, 23% dio una calificación de Bueno. El 1% de los usuarios calificó las instalaciones como regular y en 0% de malas.

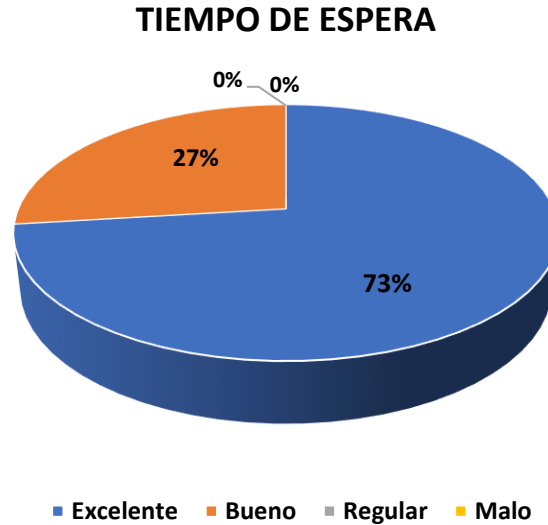
INSTALACIONES DEL PUNTO DE ATENCIÓN



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

9. ¿Cómo califica el tiempo de espera?

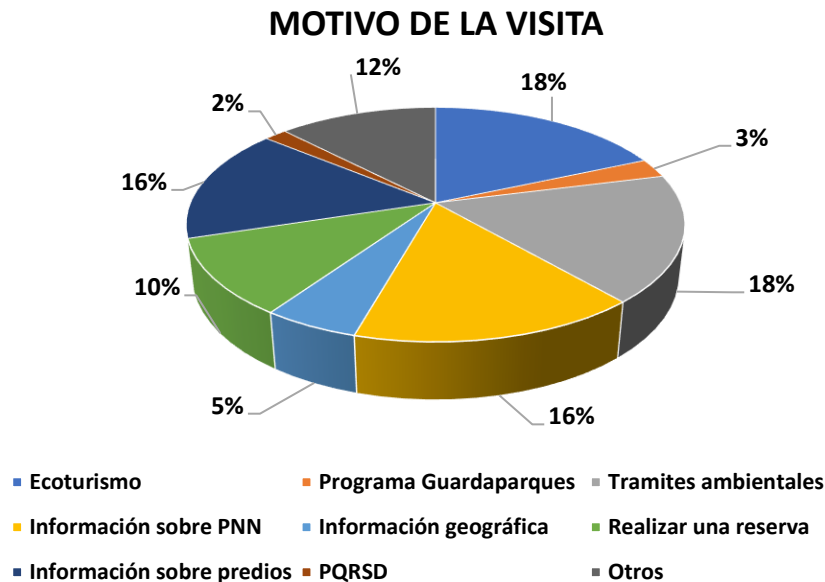
El 73% de los encuestados considera que el tiempo de espera es Excelente, mientras que el 27% lo califica como bueno. Ningún usuario lo catalogó como regular o malo.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

10. ¿Motivo de la visita?

Entre las respuestas registradas por los visitantes en las encuestas, los mayores motivos con el 18% son Ecoturismo y trámites ambientales, seguido por la solicitud de Información sobre PNN con el 16%, al igual que la información sobre predios, en el tercer lugar se encuentra Otros con el 12%, por debajo de este porcentaje se encuentran, realizar una reserva con el 11%, el 5% la información geográfica, el Programa de Guardaparques con el 3% y por último la información respecto de PQRSD con el 2%.





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

En esta pregunta de tipo abierta los visitantes encuestados no dieron su opinión.

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 de los PNN abiertos y los tramites que se solicitan ante la entidad, 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 resalta que el 100% de las personas encuestadas considera que puede acceder fácilmente a los trámites y servicios que ofrece la entidad.

En cuanto a las instalaciones del punto de atención, se sube un 2% en la calificación de Excelente comparado con el trimestre anterior, y se califica en 1% regular.

Los usuarios encuestados aprueban el tiempo de espera teniendo en cuenta que subió un 4%, comparado con el trimestre anterior.

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 esta prestando el servicio de manera eficiente, y es fundamental para prestar un mejor servicio.

Se debe revisar el tiempo de espera y buscar mecanismos que ayuden agilizar la atención para reducir el tiempo de espera, teniendo en cuenta que bajo un 6% la categoría de Excelente, para el trimestre pasado se encontraba en 75% y este trimestre en 69%.