



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**

# **ANÁLISIS** encuestas de satisfacción atención al ciudadano



**Grupo de  
Atención al Ciudadano**



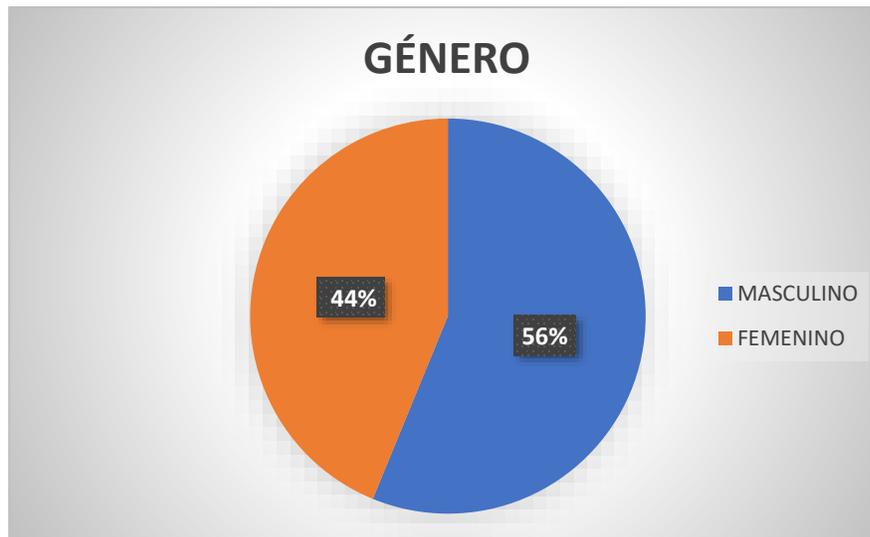
ANÁLISIS ENCUESTAS  
DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PERIODO  
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022  
IV TRIMESTRE  
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –  
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante el periodo de estudio se registraron 121 encuestas a nivel nacional, realizadas desde nivel central y las direcciones territoriales.

**Perfil de usuarios:**

**1. Género:**

Del total de usuarios encuestados durante el cuarto trimestre del año 2022, el 56%, son de género masculino, con un total de 68 usuarios, y un total de 44%, correspondiente a 53 usuarias de género femenino.



*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 38%, correspondiente a 45 usuarios, seguido de los usuarios localizados entre 26 a 35 años, 34%, con 41 usuarios.

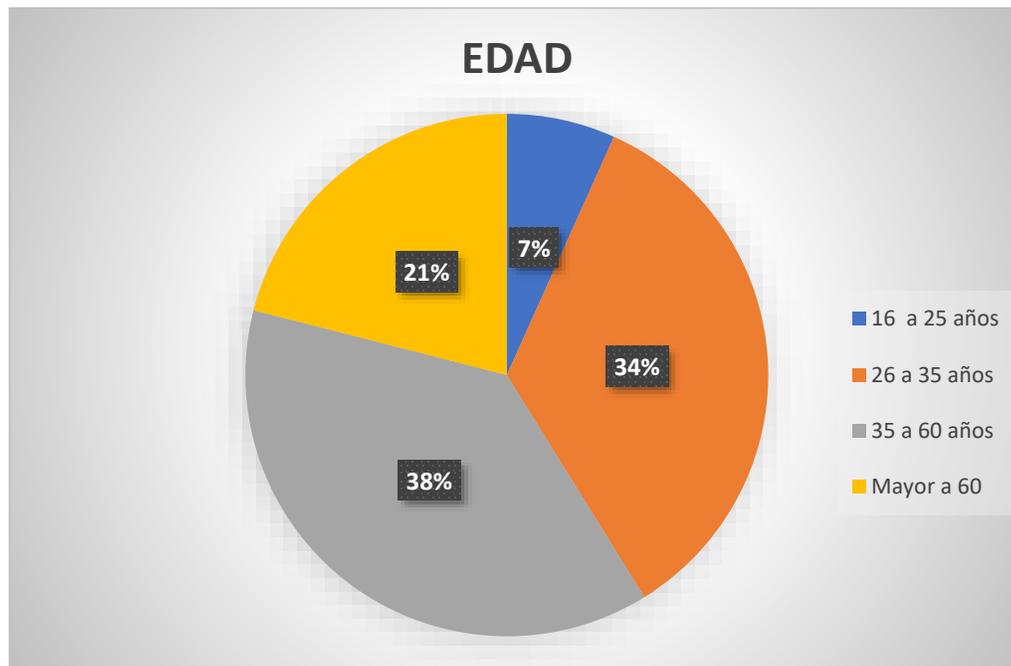


En menor cantidad de usuarios se presenta 25 encuestados de la población mayor de 60 años con el 21%.

En último lugar, se encuentra la población del rango entre los 16 a 25 años, con un total del 7% de los usuarios que corresponden a 8 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.

**Nota:** Dos (2) personas no marcaron respuesta del cuestionario.

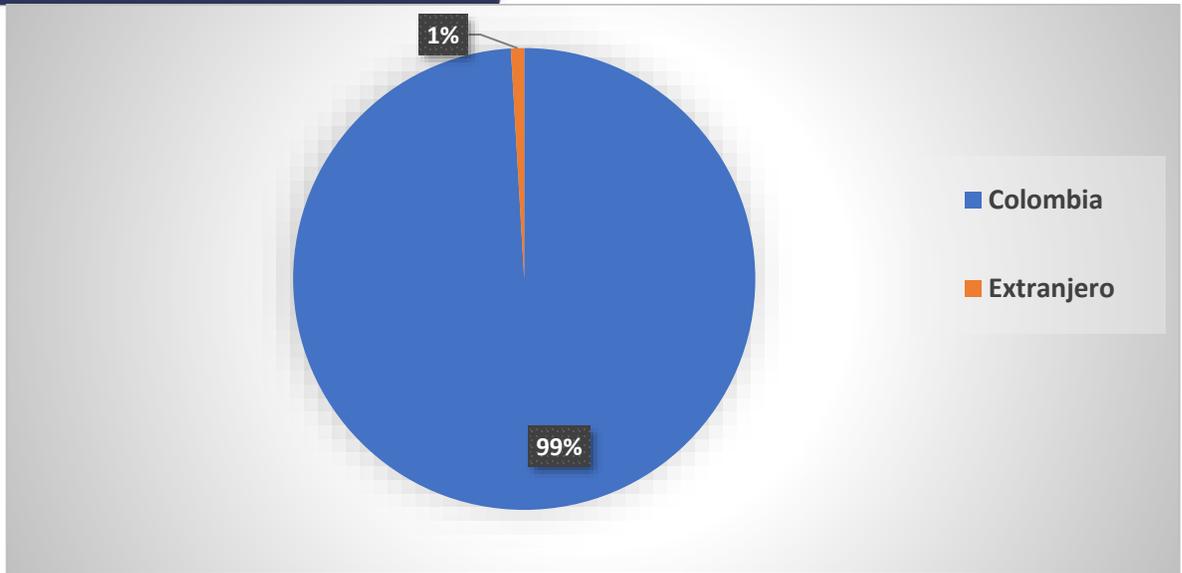


*Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales*

### 3. Lugar de procedencia:

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados corresponde el 99% a Colombia, y el 1% corresponde a visitantes extranjeros, de acuerdo a las encuestas.

**Nota:** Trece (13) personas no marcaron respuesta del cuestionario.

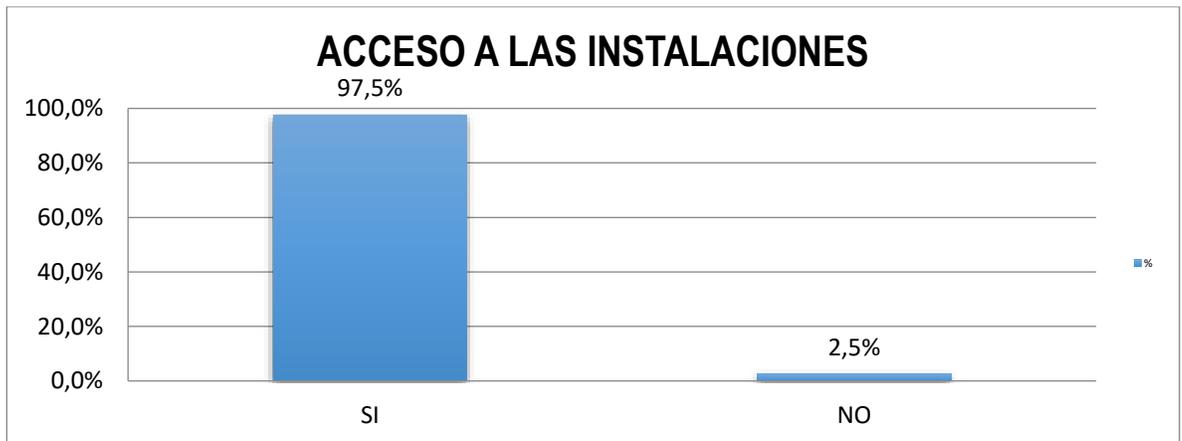


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

## CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

### 1. ¿Considera fácil el acceso a nuestras oficinas?

El 98% de los usuarios encuestados manifestaron que Sí es fácil el acceso a las instalaciones de la entidad, el 1% indica que no fue fácil.



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.

**Nota:** Cuatro (4) personas no marcaron respuesta del cuestionario.



## ACCESO A TRAMITES Y SERVICIOS

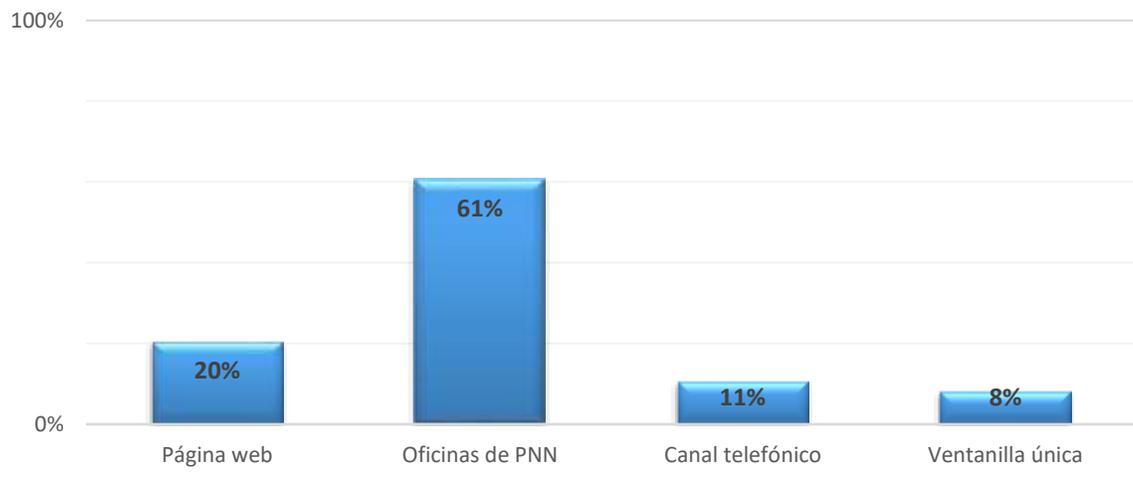


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

El 61% de los usuarios manifestó que accede a la entidad a través del canal presencial a las sedes de la entidad. El acceso por la página web es segundo con un total de 20%. El canal telefónico con el 11% es de los que se utilizaron en menor cantidad, y en último lugar esta la Ventanilla Única, con 8%.

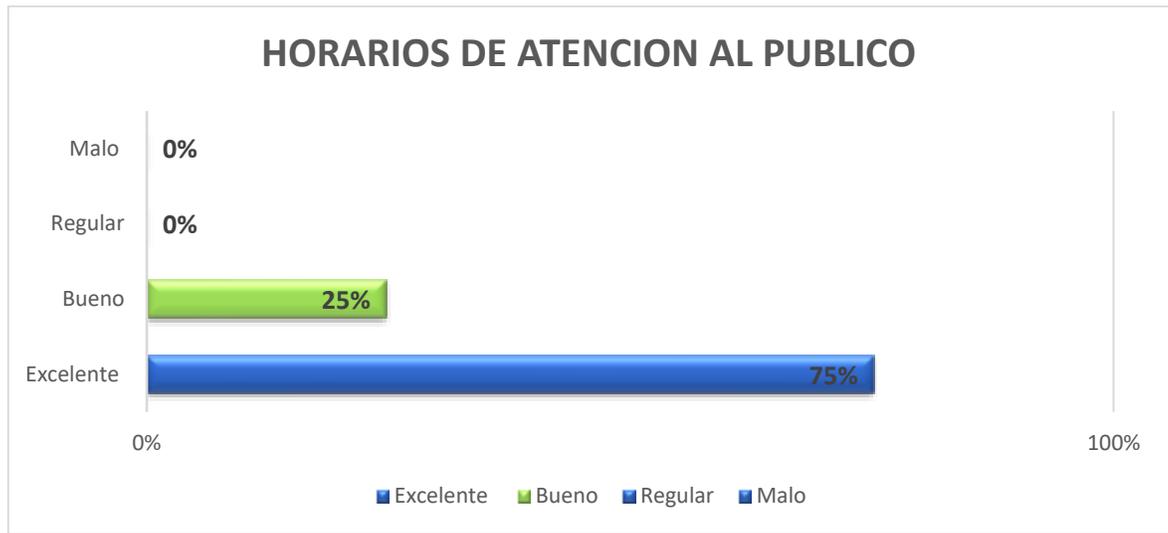
## MECANISMOS DE ACCESO A SERVICIOS DE PNN



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

### 4. ¿Cómo califica nuestros horarios de atención?

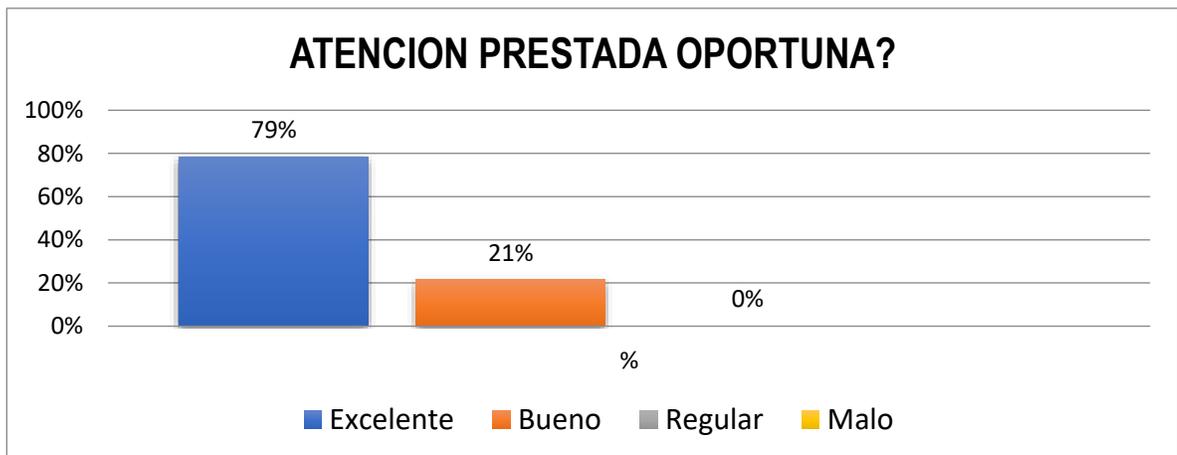
El 75% de la población indica como Excelentes los horarios de atención. El 25% califica el mismo como bueno, de los usuarios encuestados ninguno lo calificó como regular o malo el horario de atención, se mantiene la prestación de los servicios en una alta calificación.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

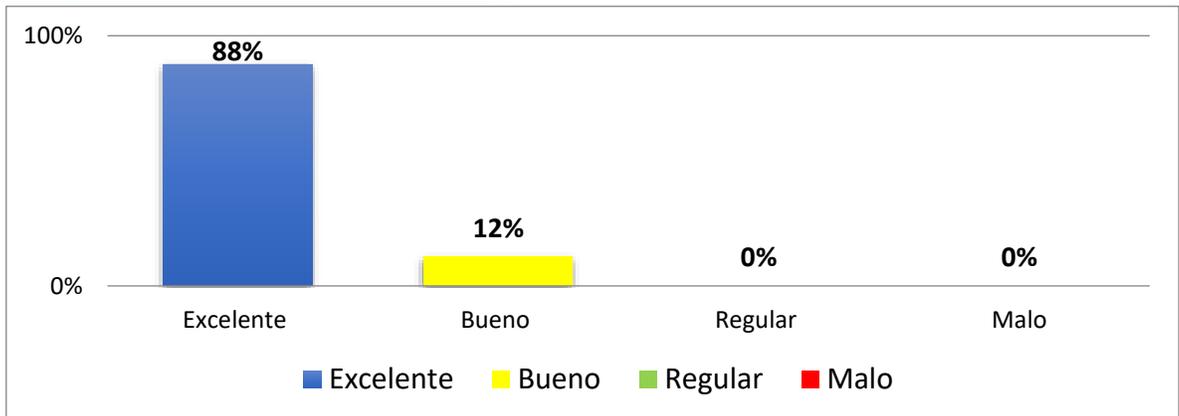
El 79% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio prestado por parte de la entidad, evidenciando los buenos resultados de las sensibilizaciones sobre los aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano en el Nivel Central y las sedes administrativas. El 21% lo considera bueno, 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 Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

El 88% considera excelente la actitud del personal y el 12% 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.

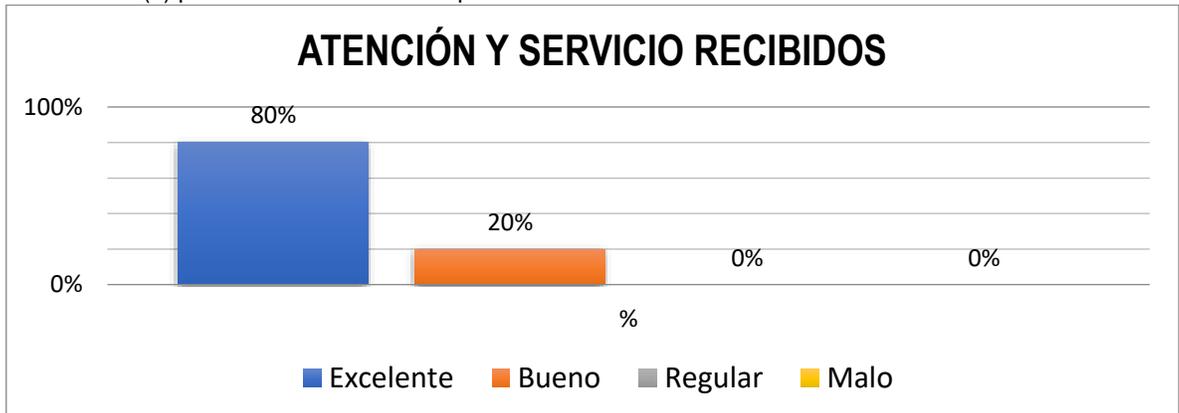


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

### 7. ¿Cómo califica la atención y servicio recibido?

El 80% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio recibido por parte de la entidad. El 20% lo considera bueno. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.

**Nota:** Cinco (5) personas no marcaron respuesta del cuestionario.

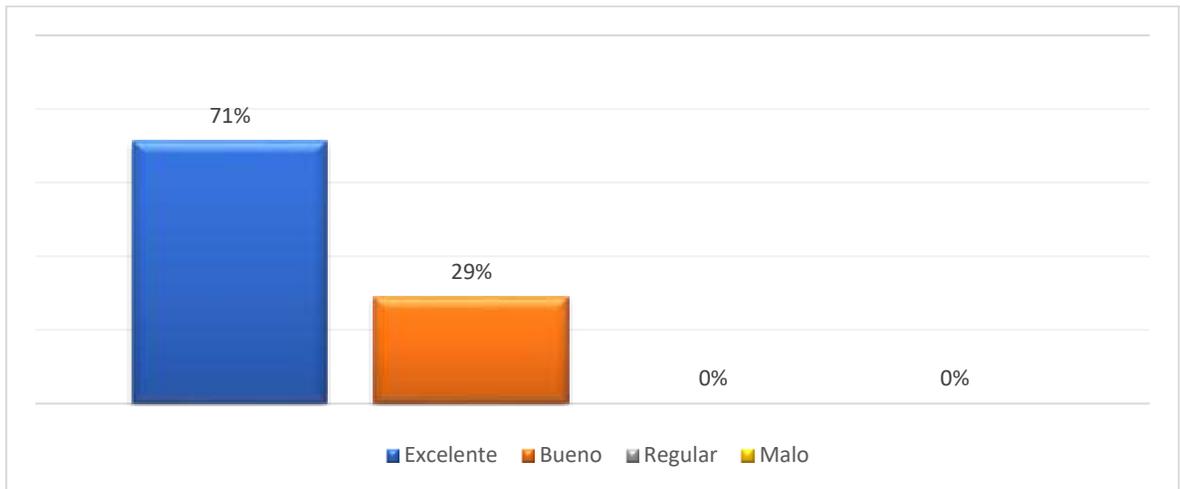


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

El 71% de los usuarios encuestados dio una calificación de Excelente a las instalaciones del punto de atención, 29% dio una calificación de Bueno. Los usuarios no calificaron las instalaciones como regular ni malas.

**Nota:** Tres (3) personas no marcaron respuesta del cuestionario.

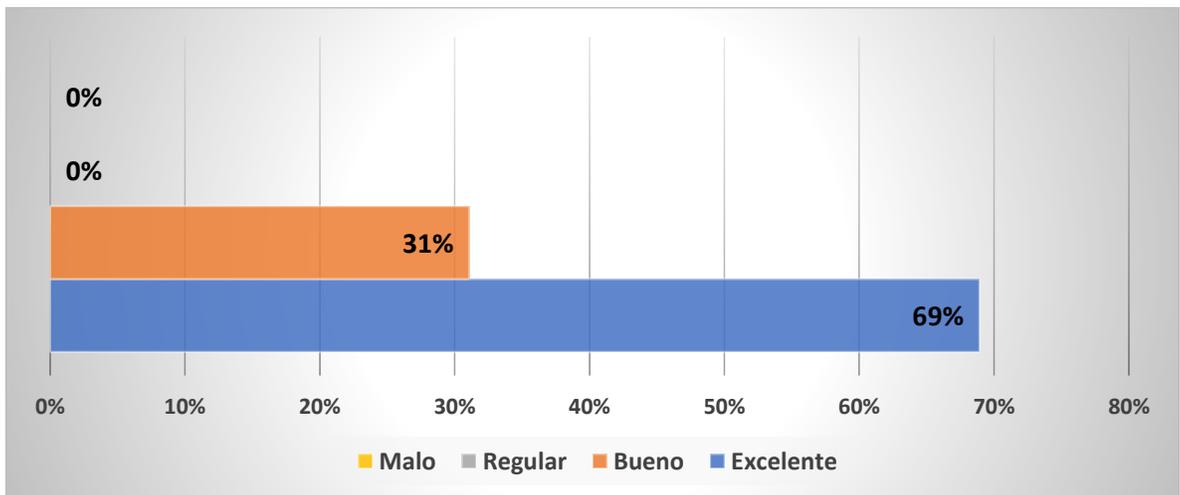


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

### 9. ¿Cómo califica el tiempo de espera?

El 69% de los encuestados considera que el tiempo de espera es Excelente, mientras que el 31% lo califica como bueno. No calificación los tipos regular o malo.

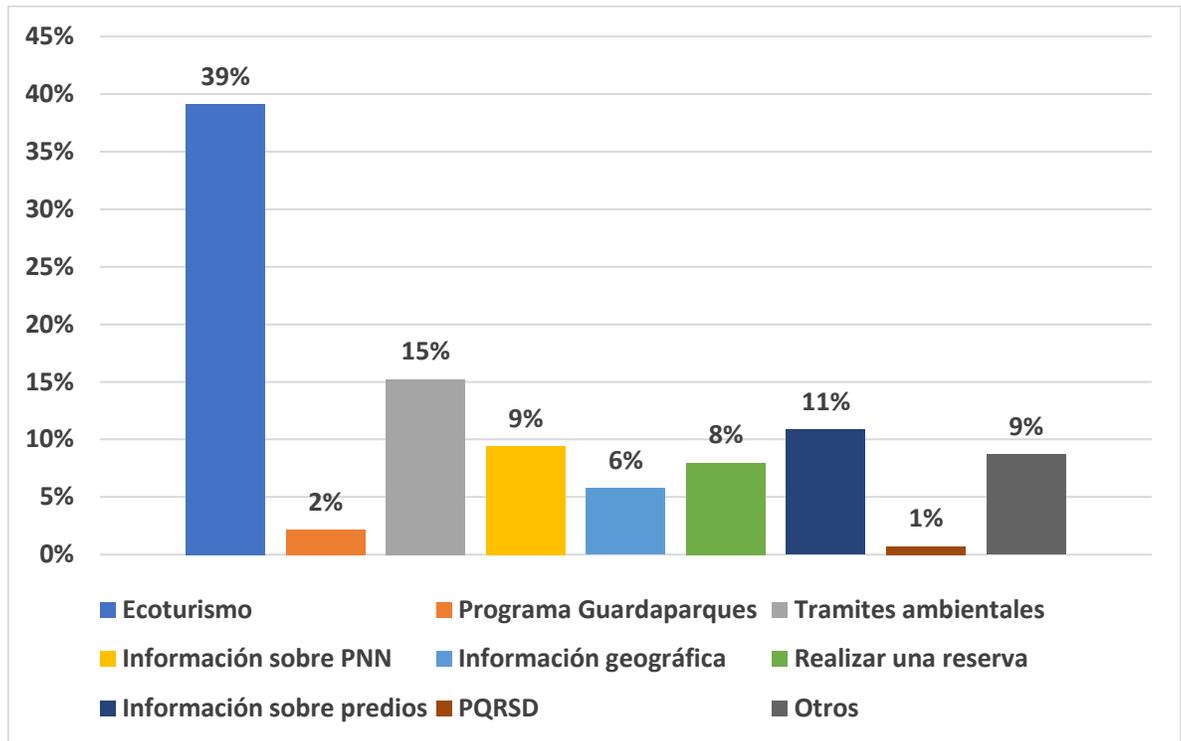
**Nota:** Dos (2) personas no marcaron respuesta del cuestionario.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

### 10. ¿Motivo de la visita?

Entre las respuestas registradas por los visitantes en las encuestas, el mayor motivo fue sobre Ecoturismo con el 39%, seguido por trámites ambientales con el 15%, en el tercer lugar se encuentra la información sobre predios con el 11%. Los motivos que se encuentran con menos del 10% son; la solicitud de Información sobre PNN y otros motivos están con el 9% cada uno respectivamente, con el 8% esta realizar una reserva, información geográfica tiene el 6%, el Programa de Guardaparques 2% y el 1% y para PQRSD.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

En esta pregunta de tipo abierta los visitantes encuestados brindaron su opinión de los servicios y actividades que les gustaría encontrar.

DTPA

Trámite de predios.

## 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.

Los encuestados calificaron el acceso fácil a las instalaciones del punto de atención con el 97.5%, bajo en relación con el III trimestre que tenía una puntuación del 99%.

Para este trimestre el 100% de los usuarios consideraron que puede acceder fácilmente a los trámites y servicios que ofrece la entidad.



La calificación sobre la atención a sus dudas fue amable, oportuna y clara disminuyó un 1% teniendo en cuenta el trimestre anterior lo que indica que para este periodo es de 79%.

El tiempo de espera fue calificado por los usuarios encuestados con el 69%, lo que indica que se bajó un 6% teniendo en cuenta el trimestre anterior.

El uso de la Ventanilla Única de radicación de PQRSD subió un 4%, para fortalecer este canal se continúa brindando más información a los ciudadanos para que lo utilicen como otro medio de interacción con la entidad.

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.