



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**



ANÁLISIS encuestas de satisfacción atención al ciudadano



Grupo de
Atención al Ciudadano



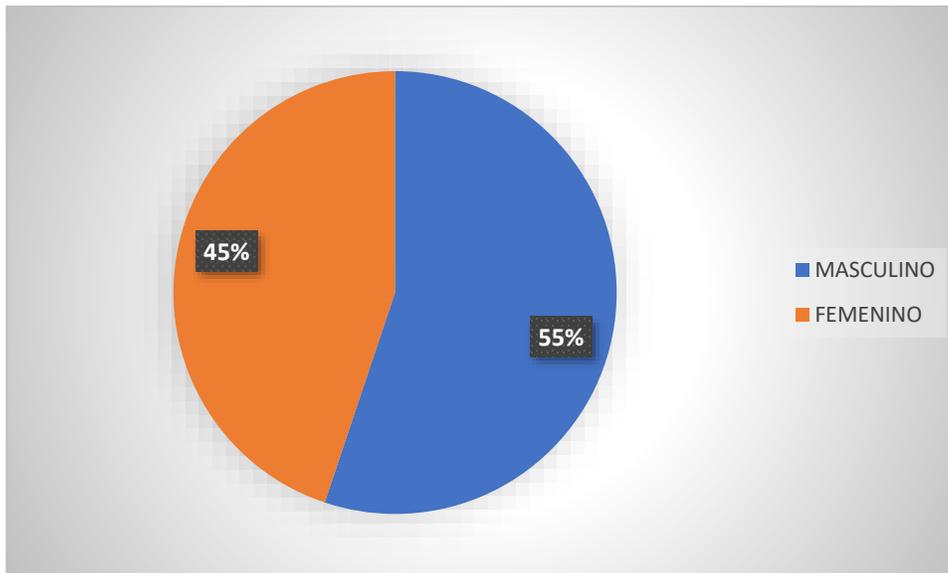
ANÁLISIS ENCUESTAS
DE SATISFACCIÓN PERIODO
JULIO A DICIEMBRE DE 2023
II SEMESTRE
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante el periodo de estudio se registraron 2.314 encuestas a nivel nacional, realizadas desde nivel central y las direcciones territoriales.

Perfil de usuarios:

1. Género:

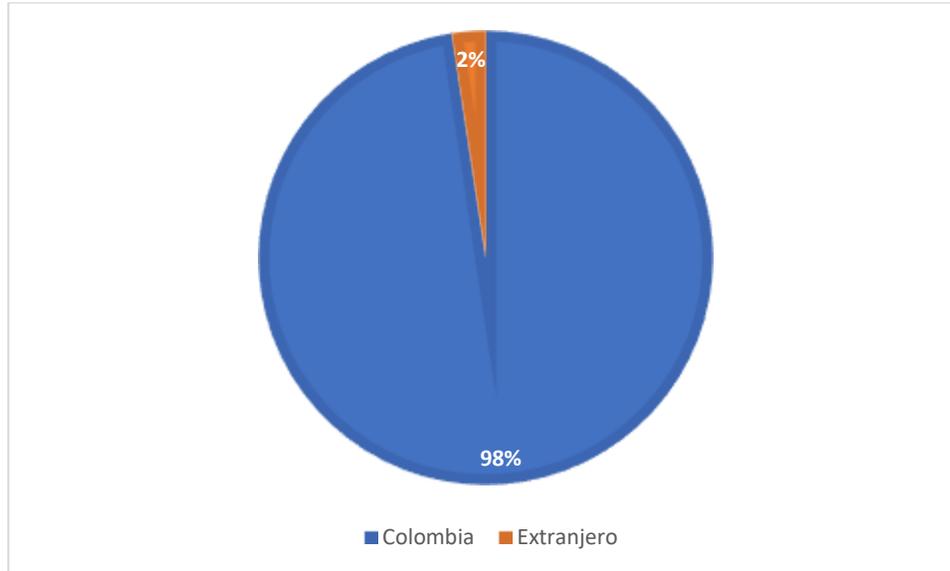
Del total de usuarios encuestados durante el segundo semestre del año 2023, el 55%, son de género masculino, con un total de 1.276 usuarios, y un total de 45%, correspondiente a 1.038 usuarias de género femenino.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

2. 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.

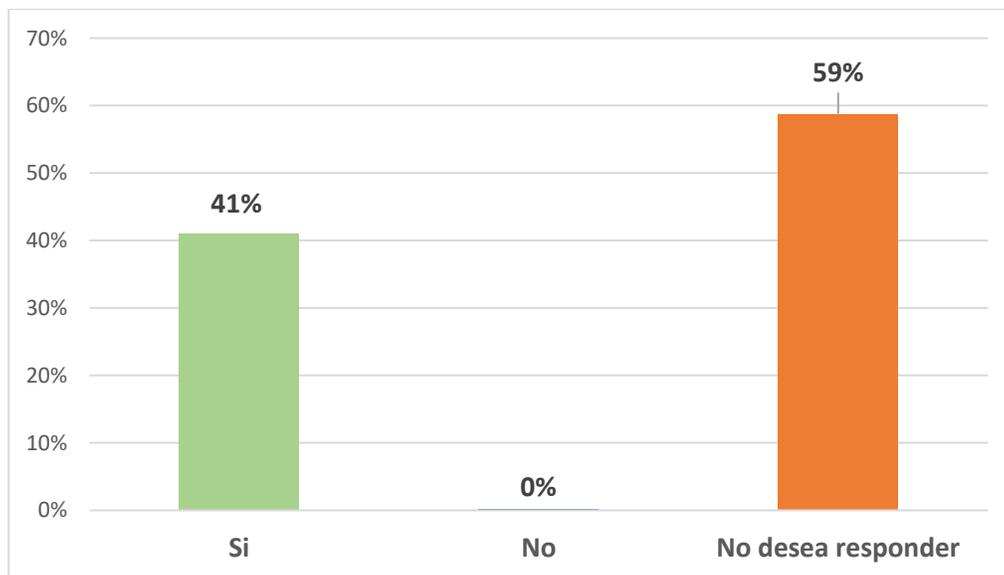


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. ¿La consulta formulada fue resuelta?

El 41% de los usuarios (948) encuestados manifestaron que Sí fue resuelta la consulta realizada, mientras que seis (6) indicaron que NO fue resuelta indicando un 0%, 1.360 de los usuarios no desearon responder a la pregunta siendo estos el 59%.

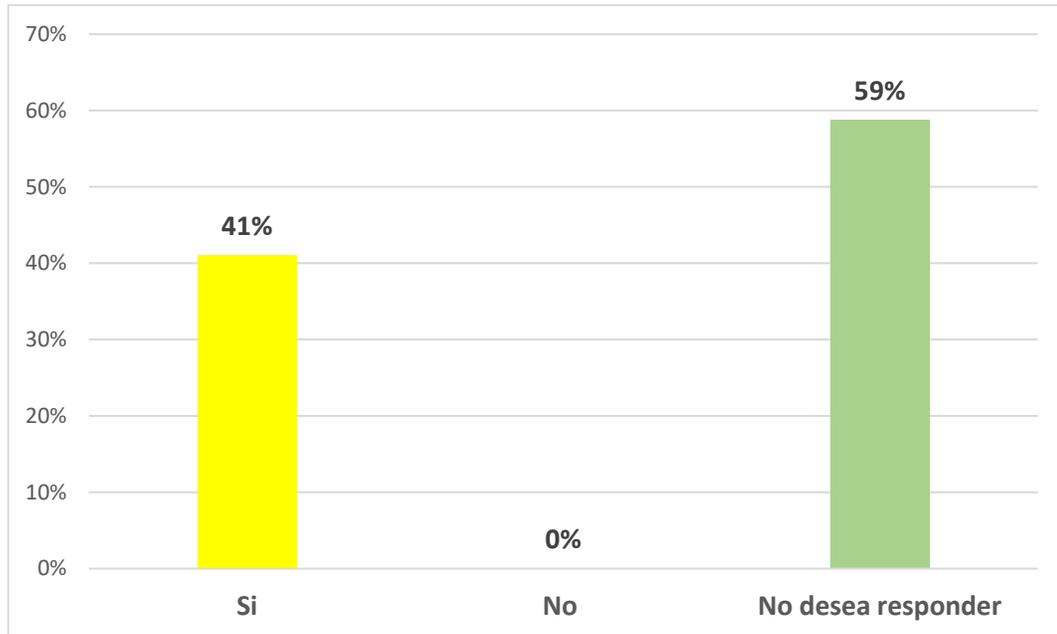


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



2. ¿La información entregada fue clara y satisfactoria?

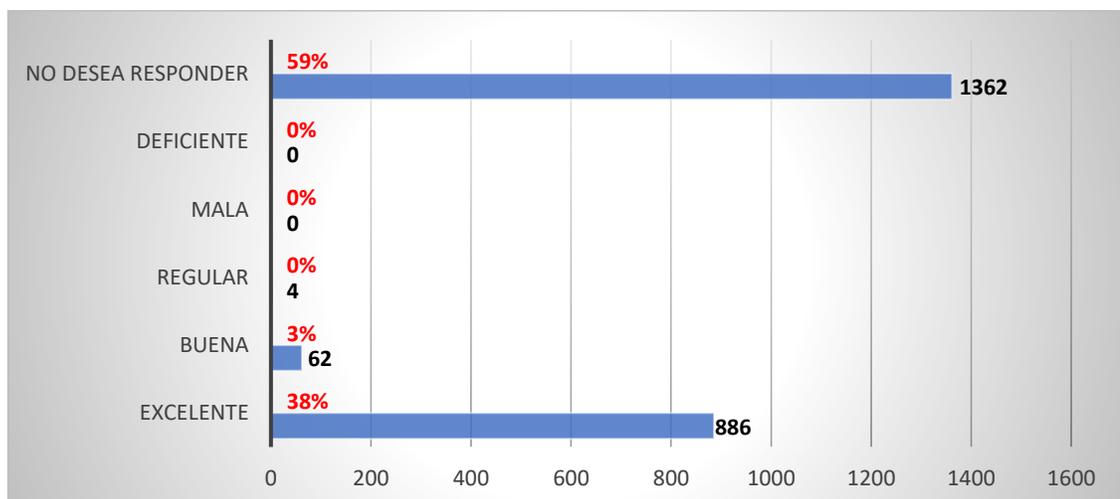
El 41% de los usuarios encuestados manifestaron que Sí es clara y satisfactoria la información que se suministró por el personal de la entidad, el 59% de usuarios indicó que no desearon responder a la pregunta y el 0% (2) dos usuarios dijeron que No fue clara y satisfactoria la información.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

3. Califique la disposición del asesor/funcionario para atender su consulta

El 38% de los usuarios manifestó que es Excelente la disposición del personal de PNNC en la prestación de la atención de los ciudadanos, el 3% indica que fue Buena, con el 0% para cada uno están Regular, Deficiente y Mala, los usuarios que no desearon responder la pregunta sumaron el 59%.

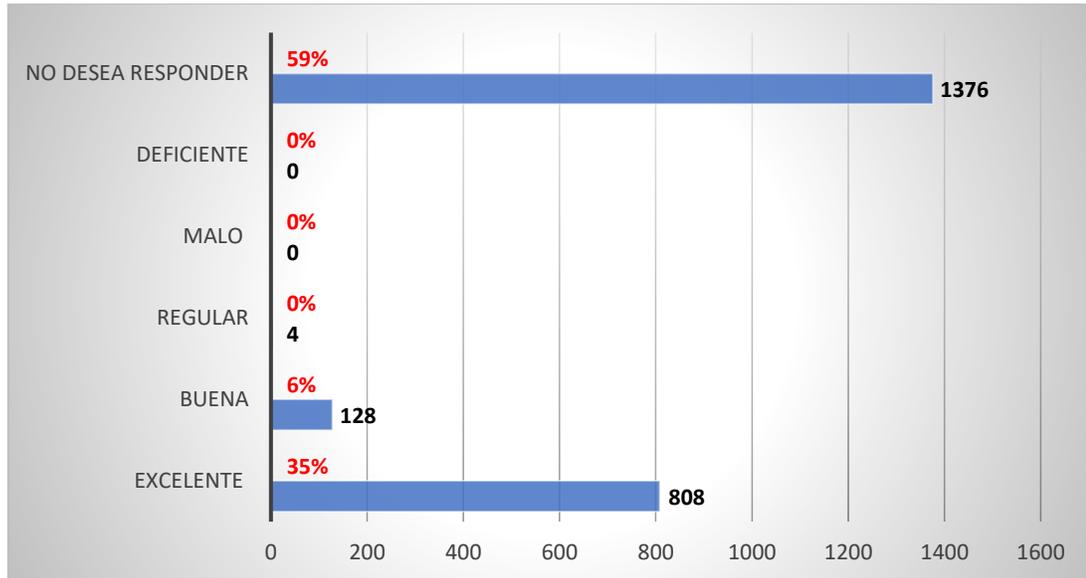


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



4. ¿Cómo califica la facilidad de contacto con este canal?

El 35% de los usuarios califica como Excelente la facilidad de contacto, el 6% indica que es Buena, con el 0% para cada uno están Regular, Deficiente y Mala, los usuarios que no desearon responder la pregunta sumaron el 59%.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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 y los trámites que se solicitan ante la entidad, esto con el fin de prestar una atención cada vez más satisfactoria para los usuarios.

Revisada cada una de las calificaciones, en general se evidencia que la percepción de los usuarios es excelente y buena, no se encuentra que debilidades en la atención por los diferentes canales, sin embargo hay un alto número de usuarios que no desearon responder algunas preguntas.