



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

**ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES DE
LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA DE PARQUES
NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA - ENERO – DICIEMBRE AÑO
2024**

Dr. LUIZ OLMEDO MARTÍNEZ ZAMORA

Director General

JORGE ALONSO CANO RESTREPO

Subdirector de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

ELABORÓ:

Esteban Medina Idárraga

Contratista

Bogotá D.C DICIEMBRE 2024

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204 www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	6
2. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	7
3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	10
PERFIL DEL VISITANTE	10
MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA	11
ASPECTOS ECONÓMICOS	12
ASPECTOS GENERALES	13
SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS	13
3.1 PERFIL DE VISITANTE	14
GÉNERO	14
EDAD	15
OCUPACIÓN PRINCIPAL	16
NIVEL DE FORMACIÓN	18
PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES	19
3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA	20
CONOCIMIENTO DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS	21
MEDIO DE DIVULGACIÓN	22
3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS	24
3.4 ASPECTOS GENERALES	¡Error! Marcador no definido.
3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS	25
ESTADÍA EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS	25
ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS	¡Error! Marcador no definido.
SERVICIOS ECOTURÍSTICOS	¡Error! Marcador no definido.
4. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR LA SUBDIRECCIÓN RESPECTO A LA INFORMACIÓN DEL ECOTURISMO	26
5. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2023 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE	



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

**MEJORAMIENTO INTEGRAL, A FORMULAR Y QUE SE ENCUENTRAN
VIGENTES DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023 ¡Error!
Marcador no definido.**

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA	29
7. CONCLUSIONES	31



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

LISTA DE REFERENCIAS

Referencia 1. Resultados Encuestas De Satisfacción De Visitantes – enero a diciembre de 2024 - Dirección Territorial Caribe, **DTCA**.
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mwDtQD3fcvUDZOaz3jJAjtZ9iIunF56Y/edit?gid=478980005#gid=478980005>

Referencia 2. Resultados Encuestas de Satisfacción De Visitantes - enero a diciembre de 2024 - Dirección Territorial Andes Occidentales, **DTAO**.
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1W35RXQg-WAXYJphkpiBVDmWgWH4Y0zM/edit?gid=1363694212#gid=1363694212>

Referencia 3 Resultados Encuestas de Satisfacción De Visitantes - enero a diciembre de 2024 - Dirección Territorial Andes Nororientales, **DTAN**.
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XMmsNODOSEIIz8LZePTfcH0RCpObnIc6/edit?gid=685285131#gid=685285131>

Referencia 4. Resultados Encuestas De Satisfacción De Visitantes - enero a diciembre de 2024 - Dirección Territorial Orinoquía, **DTOR**.
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/13OGqA1rzJ7uhw3-ZWBztAZSXxFtt2JIr/edit?gid=2145160961#gid=2145160961>

Referencia 5. Resultados encuestas de satisfacción de visitantes – enero a diciembre de 2024 - Dirección Territorial Pacífico, **DTPA**.
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/13OGqA1rzJ7uhw3-ZWBztAZSXxFtt2JIr/edit?gid=2145160961#gid=2145160961>



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Género de visitantes año (ene - dic) 2024	15
Ilustración 2 Porcentaje rangos de edad Porcentaje rangos de edad (ene - dic) año 2024	16
Ilustración 3 Porcentaje total ocupación visitantes (ene - dic) AÑO 2024	17
Ilustración 4 Porcentaje nivel académico visitantes (ene - dic) 2024.....	19
Ilustración 5 Porcentaje procedencia de los visitantes (ene - jun) año 2023.....	20
Ilustración 6 Porcentaje motivación de ingreso visitantes (ene - dic) año 2024.....	21
Ilustración 7 Porcentaje medio de divulgación visitantes (ene - dic) año 2024.....	23
Ilustración 8 Porcentaje medio de divulgación visitantes (ene - dic) año 2024.....	24
Ilustración 9 Porcentaje tarifas de ingreso visitantes (ene - dic) año 2024.....	25
Ilustración 10 Porcentaje estadía visitantes (ene - jun) año 2023.....	26



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

1. INTRODUCCIÓN

La adopción de estrategias de conservación en áreas protegidas (AP) con potencial para el ecoturismo resulta fundamental para garantizar la sostenibilidad de los recursos naturales y culturales que estas áreas salvaguardan. Estas acciones no solo están diseñadas para preservar la biodiversidad y destacar la riqueza cultural de cada región, sino también para generar alternativas económicas sostenibles que beneficien directamente a las comunidades locales.

En Colombia, esta estrategia ha sido formalmente definida en la Resolución 0531 de 2013, emitida por Parques Nacionales Naturales de Colombia, como una modalidad de turismo especializada y sostenible. Esta se enfoca en fomentar la conciencia sobre el valor intrínseco de las áreas del Sistema Nacional de Áreas Protegidas mediante actividades recreativas, como la contemplación, el deporte y la cultura. Su propósito fundamental es apoyar los objetivos de conservación, a la vez que genera oportunidades sociales y económicas para las poblaciones locales y regionales que dependen de estos territorios.

Desde esta perspectiva, el ecoturismo se presenta como una herramienta integral para la gestión de áreas protegidas, con un enfoque multidimensional que combina la protección del patrimonio natural y cultural con el desarrollo de opciones económicas sostenibles. Esta modalidad prioriza la prestación de servicios turísticos responsables, diseñados para alinearse con los objetivos de conservación específicos de cada área. Al mismo tiempo, busca proporcionar a los visitantes una experiencia enriquecedora que respete y valore tanto los recursos naturales como los culturales. De esta forma, se fomenta un turismo consciente que contribuye activamente al desarrollo sostenible y a la protección de estos espacios únicos.

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204 www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

En este contexto, el análisis de la satisfacción y el perfil de los visitantes se convierte en una herramienta clave para evaluar y mejorar las estrategias de ecoturismo. Por ello, se presenta el estudio de encuestas realizado en el año 2024, cuyo objetivo principal es comprender tanto el perfil demográfico de los visitantes como su nivel de satisfacción respecto a diversos aspectos, generales y específicos. Este análisis incluye la evaluación de las actividades realizadas, la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos y otros elementos relevantes en cinco Direcciones Territoriales de alcance nacional.

Estas Direcciones son:

- Dirección Territorial Caribe (DTCA)
- Dirección Territorial Andes Occidentales (DTAO)
- Dirección Territorial Andes Nororientales (DTAN)
- Dirección Territorial Orinoquía (DTOR)
- Dirección Territorial Pacífico (DTPA)

El estudio no solo permite identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión del ecoturismo en estas áreas protegidas, sino también desarrollar estrategias más efectivas que promuevan un equilibrio entre la conservación de los recursos y el desarrollo socioeconómico de las comunidades locales, fortaleciendo así el compromiso con un modelo de turismo verdaderamente sostenible.

2. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Este informe presenta el análisis de 2645 encuestas de satisfacción de visitantes, recopiladas desde enero hasta diciembre del año 2024 en diecisiete (19) áreas protegidas con vocación ecoturística bajo la jurisdicción de cinco (5) Direcciones Territoriales en Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC). A continuación, se describen las diferentes áreas protegidas y direcciones territoriales que se tuvieron en cuenta para la elaboración de este informe:

Dirección territorial Caribe.

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204 www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

- PNN Tayrona
- PNN Corales
- PNN Old Providence
- VP Isla Salamanca
- PNN Macuira
- SFF Flamencos
- SFF Colorados

Dirección Territorial Andes Occidentales.

- PNN Nevados
- SFF Otún Quimbaya
- SFF Galeras
- PNN Guácharos

Dirección Territorial Pacífico.

- PNN Gorgona
- PNN UTRÍA
- SFF MALPELO

Dirección Territorial Orinoquia.

- PNN Chingaza
- PNN Tuparro
- PNN Macarena

Dirección Territorial Andes Nororientales.

- SFF Iguaque
- PNN Cocuy.

Las encuestas fueron diseñadas y ejecutadas conforme al Procedimiento de Gestión de Encuestas de Satisfacción de Visitantes a las Áreas Protegidas con Vocación Ecoturística, identificado bajo el Código SC_PR_03 y su versión correspondiente. Este proceso se llevó a cabo

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204 www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

directamente dentro de las áreas protegidas, lo que permitió recopilar información valiosa y detallada sobre diversos aspectos relacionados con los visitantes y sus experiencias.

El diseño de las encuestas incluyó la recopilación de datos demográficos fundamentales, tales como la edad, el género, la procedencia geográfica y el nivel educativo de los encuestados. De igual forma, se investigaron aspectos económicos, como el ingreso promedio de los visitantes y la percepción de la calidad del alojamiento utilizado durante su estancia. Esta información proporciona un panorama integral de las características socioeconómicas de los usuarios de estas áreas. Además, el instrumento indagó sobre las motivaciones e intereses específicos que llevaron a los visitantes a elegir estas áreas protegidas como destino. Entre estos motivos se incluyen la razón principal de la visita, las actividades que despertaron mayor interés (como la observación de flora y fauna, el senderismo, la educación ambiental, entre otras) y las expectativas que tenían respecto a la experiencia general.

El análisis de estos datos permite construir un perfil detallado del visitante promedio, lo que resulta esencial para identificar patrones de comportamiento y preferencias recurrentes. Esto, a su vez, facilita la detección de necesidades específicas y áreas de oportunidad para mejorar la oferta de servicios y actividades. Dichas mejoras pueden orientarse a optimizar tanto la experiencia del visitante como el cumplimiento de los objetivos estratégicos de conservación y educación ambiental.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Esta información no solo apoya la toma de decisiones en la gestión de estas áreas protegidas, sino que también contribuye a fortalecer la integración de las comunidades locales en las dinámicas del ecoturismo. Al considerar los intereses y expectativas de los visitantes, se pueden desarrollar iniciativas más personalizadas y sostenibles, que refuercen la conexión entre la experiencia turística y la importancia de preservar el entorno natural y cultural. Esto garantiza que el ecoturismo no solo sea una actividad recreativa, sino también un mecanismo efectivo para la sensibilización ambiental y el desarrollo económico regional.

3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Los resultados se presentan de forma general para las 19 áreas protegidas de PNNC con enfoque ecoturístico, en el semestre de enero a diciembre del año 2024 en cada una de las Direcciones Territoriales, a partir de la información recopilada en los archivos de tabulación y consolidación de encuestas de satisfacción completadas por las áreas protegidas con vocación ecoturística.

La encuesta está dividida en varias secciones diseñadas para recopilar información detallada sobre la experiencia de los visitantes, sus opiniones y su nivel de satisfacción con diversos aspectos de su visita a las áreas protegidas. A continuación, se detallan los puntos principales que aborda la encuesta y el tipo de preguntas incluidas en cada uno:

PERFIL DEL VISITANTE

La información obtenida se deriva del análisis de las preguntas 1 a 4 incluidas en la encuesta de satisfacción aplicada a los visitantes de los Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC). Estas preguntas están diseñadas para recopilar información clave sobre el perfil de los visitantes, abordando aspectos sociodemográficos, como edad, género y procedencia, así como sus

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204 www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

preferencias en actividades, expectativas respecto a su experiencia y sus intereses relacionados con la naturaleza y la cultura local. Las preguntas son las siguientes;

- ¿Sabe que acaba de visitar un Área Protegida del SPNN?
- ¿Qué lo motivo a visitar esta área Protegida (Opción Múltiple)
- ¿Por qué medio se enteró de la existencia del Área Protegida?
- ¿Cuánto tiempo permaneció en el Área Protegida?

Cada área protegida llevó a cabo un análisis minucioso de los datos obtenidos dentro de su territorio. Estos resultados se integraron posteriormente en una descripción cualitativa, organizada de manera territorial. Este enfoque permite no solo identificar las particularidades de los visitantes en cada región, sino también comprender sus características y comportamientos en un contexto más amplio y específico.

Esta sistematización territorial facilita una visión más precisa de los patrones de visita, las motivaciones y las expectativas de los usuarios, proporcionando información estratégica para mejorar la gestión de estas áreas protegidas, alineándola con los objetivos de conservación y el fortalecimiento de experiencias ecoturísticas enriquecedoras y sostenibles.

MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA

Este aspecto se enfoca en analizar los medios y canales a través de los cuales los visitantes acceden a información sobre las áreas protegidas, así como en identificar los factores que influyen en su decisión de visitarlas. Entre las principales motivaciones destacan el interés por la biodiversidad, el deseo de realizar actividades recreativas al aire libre y el atractivo de la cultura local, junto con el compromiso con la conservación ambiental.



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Asimismo, se explora la percepción que tienen los visitantes sobre la relevancia y el valor de estas áreas, tanto desde una perspectiva ecológica como social. Esto permite evaluar el nivel de conciencia que poseen respecto al papel fundamental de las áreas protegidas en la preservación del patrimonio natural y cultural. Comprender esta percepción resulta crucial para diseñar estrategias que fortalezcan la conexión emocional e intelectual de los visitantes con estos espacios.

Profundizar en estos elementos es esencial para desarrollar estrategias de comunicación más efectivas y atractivas. Estas deben estar diseñadas no solo para captar la atención de un público más amplio, sino también para fomentar un entendimiento más profundo de la importancia de las áreas protegidas. A través de enfoques de difusión bien estructurados, se busca no solo aumentar el número de visitantes, sino también promover una relación más significativa entre ellos y los valores de conservación.

El objetivo último es fortalecer el vínculo entre los visitantes y las áreas protegidas, incentivando una participación más activa en las actividades de ecoturismo. Este enfoque no solo enriquece la experiencia de los visitantes, sino que también amplifica su sensibilización y compromiso hacia la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. De esta manera, las áreas protegidas no solo se consolidan como destinos turísticos, sino como espacios de aprendizaje y transformación para todos aquellos que las visitan.

ASPECTOS ECONÓMICOS

Este aspecto abarca un análisis detallado de los resultados vinculados con las tarifas de ingreso, orientado a entender el nivel de satisfacción de los visitantes respecto a los costos asociados con el acceso a las áreas protegidas.

Esta información resulta fundamental para identificar si los precios actuales reflejan adecuadamente las expectativas y las experiencias de los visitantes, y si contribuyen a un balance adecuado entre la accesibilidad económica y la



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

sostenibilidad financiera de las áreas protegidas. Además, el análisis de estos datos facilitará la toma de decisiones sobre ajustes o diferenciaciones en las tarifas, de acuerdo con las características del visitante y el tipo de experiencia ofrecida, en sentido de mejorar tanto la satisfacción del usuario como el apoyo económico a la conservación de estos espacios naturales.

ASPECTOS GENERALES

Los aspectos generales se enfocan en un análisis de la percepción que tienen los visitantes sobre distintos elementos clave que influyen en su experiencia. Entre estos, se destacan la claridad y accesibilidad de la información y recomendaciones previas a la visita, lo que permite a los visitantes planificar su recorrido adecuadamente y conocer las normas de conducta y cuidado ambiental. La charla de inducción, por su parte, es evaluada en cuanto a su eficacia para sensibilizar y preparar al visitante, abordando temas de seguridad y respeto por el entorno natural.

SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS

El análisis incluye una evaluación detallada de las actividades y servicios ofrecidos por cada una de las áreas protegidas consideradas en este estudio, con el propósito de medir su calidad y proponer acciones específicas para optimizar su prestación. Es importante destacar que cada área protegida cuenta con una oferta única de actividades y servicios, lo que refleja las particularidades de su entorno natural y cultural. Por esta razón, el informe presenta un resumen general de las valoraciones proporcionadas por los visitantes en relación con dichas actividades y servicios, enfocándose en aquellas áreas con vocación ecoturística.

Este informe también sintetiza las conclusiones más relevantes derivadas de los resultados obtenidos a través de las encuestas de satisfacción aplicadas a los visitantes de estas áreas protegidas. Los datos analizados corresponden a



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

aquellas zonas abiertas al público y gestionadas bajo un enfoque ecoturístico, abarcando las siguientes Direcciones Territoriales:

- Dirección Territorial Caribe (DTCA)
- Dirección Territorial Andes Occidentales (DTAO)
- Dirección Territorial Andes Nororientales (DTAN)
- Dirección Territorial Pacífico (DTPA)
- Dirección Territorial Orinoquía (DTOR)

El informe proporciona una visión integral sobre la percepción de los visitantes respecto a la calidad de los servicios y actividades, identificando patrones comunes y áreas de mejora. Este enfoque permite no solo fortalecer la experiencia del visitante, sino también garantizar que la oferta turística en estas áreas protegidas esté alineada con los objetivos de conservación y desarrollo sostenible que rigen su gestión.

3.1 PERFIL DE VISITANTE

GÉNERO

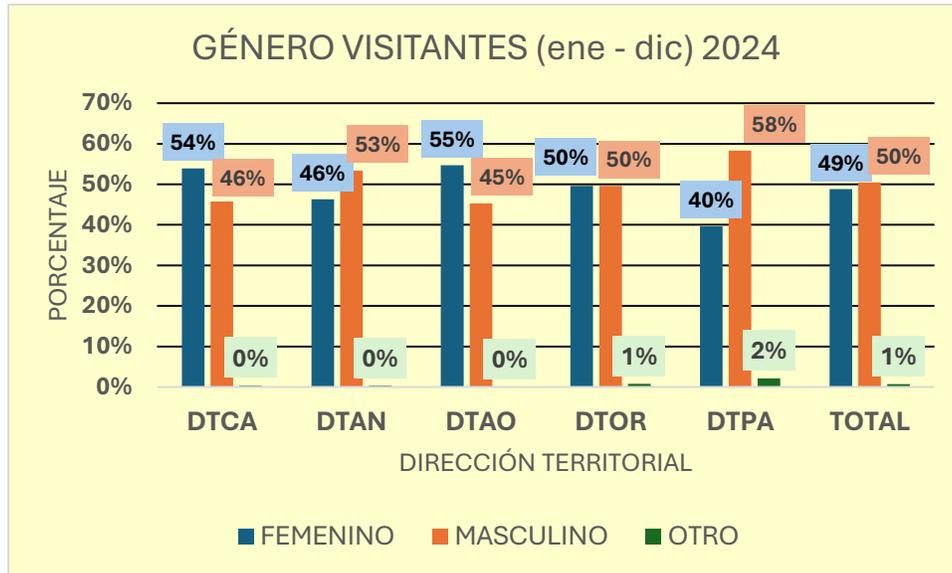
De acuerdo con los resultados obtenidos, y la información presente en la ilustración 1, el género femenino y masculino obtuvieron un 49% y 50% respectivamente mientras los visitantes que se consideran en otro género diferente son de un 1%.

En la Dirección Territorial Caribe y Dirección territorial Andes Occidentales predominó el género masculino ambas con un 54% y 55% respectivamente, mientras que en la Dirección Territorial Andes Nororientales predominó el género masculino con un 53%, el porcentaje más alto para el género masculino se dio en la dirección territorial Pacífico (DTPA) con un 58%.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ilustración 1 Género de visitantes año (ene - dic) 2024



Fuente: elaboración propia

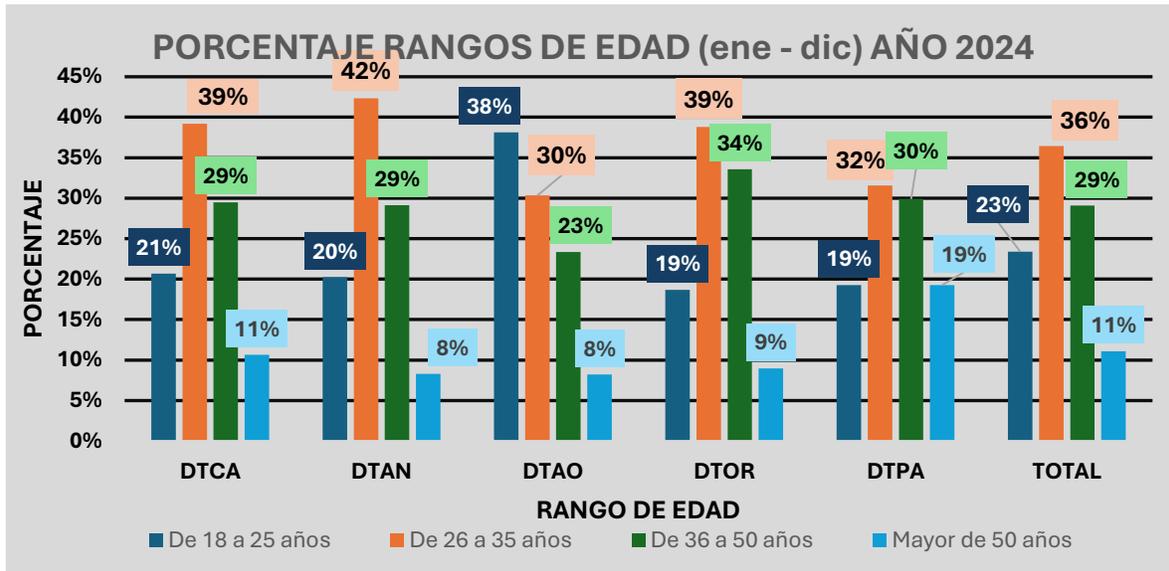
EDAD

La ilustración 2 nos muestra que la mayoría de los visitantes en las áreas protegidas se ubicaron en el rango de edad de 26 a 35 años, representando el 36% de los encuestados, seguidos por el rango entre los 36 a 50 años fue de 29%. El grupo de 18 a 25 años, que abarcó el 23% y finalmente el rango de edad de mayores de 50 años, arrojó un 11%, esto para el año 2024 entre enero y diciembre.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ilustración 2 Porcentaje rangos de edad Porcentaje rangos de edad (ene – dic) año 2024



Fuente: elaboración propia

Dirección territorial Andes Nororientales obtuvo el porcentaje más alto del rango de edad de 26 a 35 años, siendo el 51% de los visitantes en esta territorial. El rango de edad de 18 a 25 años en la Dirección Territorial Caribe fue el más alto de las 5 territoriales, representado en un 35% de sus visitantes.

OCUPACIÓN PRINCIPAL

La ocupación principal de los visitantes en general corresponde mayormente a empleados, con un 45%, seguidos por independientes con un 23%, estudiantes que representan un 17%, trabaja y estudia un 7%, personas pensionadas un 5% y por último personas desempleadas y hogar, representan el 2% y 1% respectivamente, esto para el año 2024 según la encuesta de satisfacción de visitantes. Ilustración 3.

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

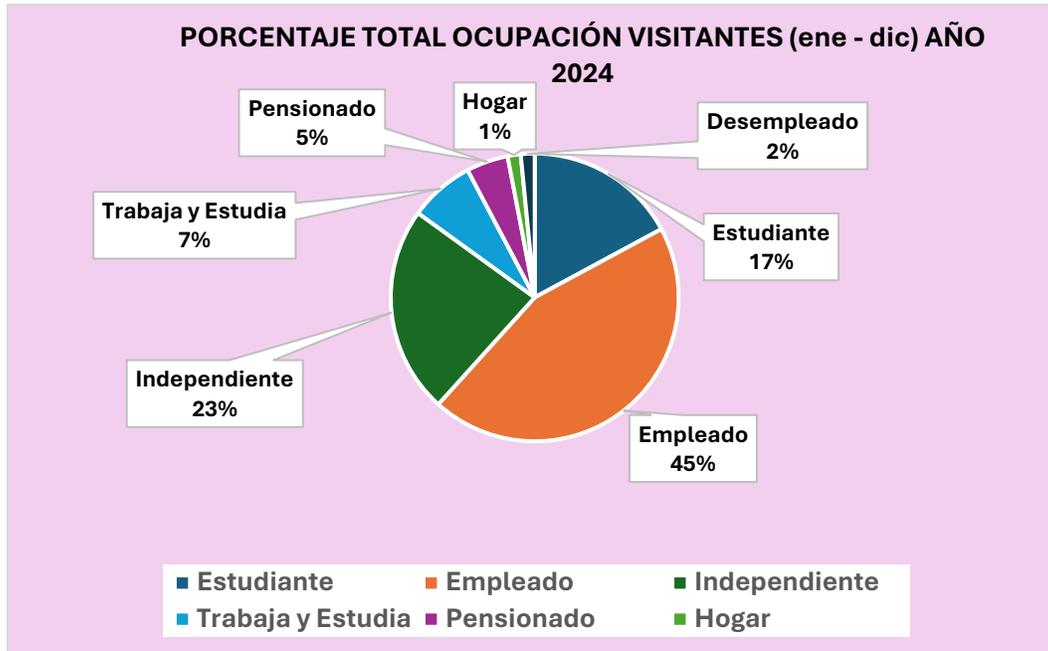
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204 www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ilustración 3 Porcentaje total ocupación visitantes (ene - dic) AÑO 2024



Fuente: elaboración propia

Según los resultados de las encuestas aplicadas, las ocupaciones que destacan son: los empleados destacaron en la Dirección Territorial Andes Nororientales con un 47% y en la Dirección Territorial Orinoquía con un 59%. En contraste, los estudiantes tuvieron mayor presencia en la Dirección Territorial Andes Occidentales con un 38%. Independientes en la dirección territorial pacifico con un 27%.

Los porcentajes de cada una de las ocupaciones durante el periodo (enero - diciembre) año 2024 en las direcciones territoriales y su porcentaje general por cada ocupación del visitante.

Tabla 1 Porcentaje total ocupación visitantes (ene - dic) año 2024

Ocupación	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Estudiante	14%	15%	38%	6%	13%	17%



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Empleado	46%	47%	34%	59%	37%	45%
Independiente	24%	26%	16%	24%	27%	23%
Trabaja y Estudia	7%	6%	6%	7%	10%	7%
Pensionado	6%	3%	2%	2%	11%	5%
Hogar	1%	0%	2%	1%	2%	1%
Desempleado	1%	3%	2%	1%	1%	2%

Fuente: elaboración propia

NIVEL DE FORMACIÓN

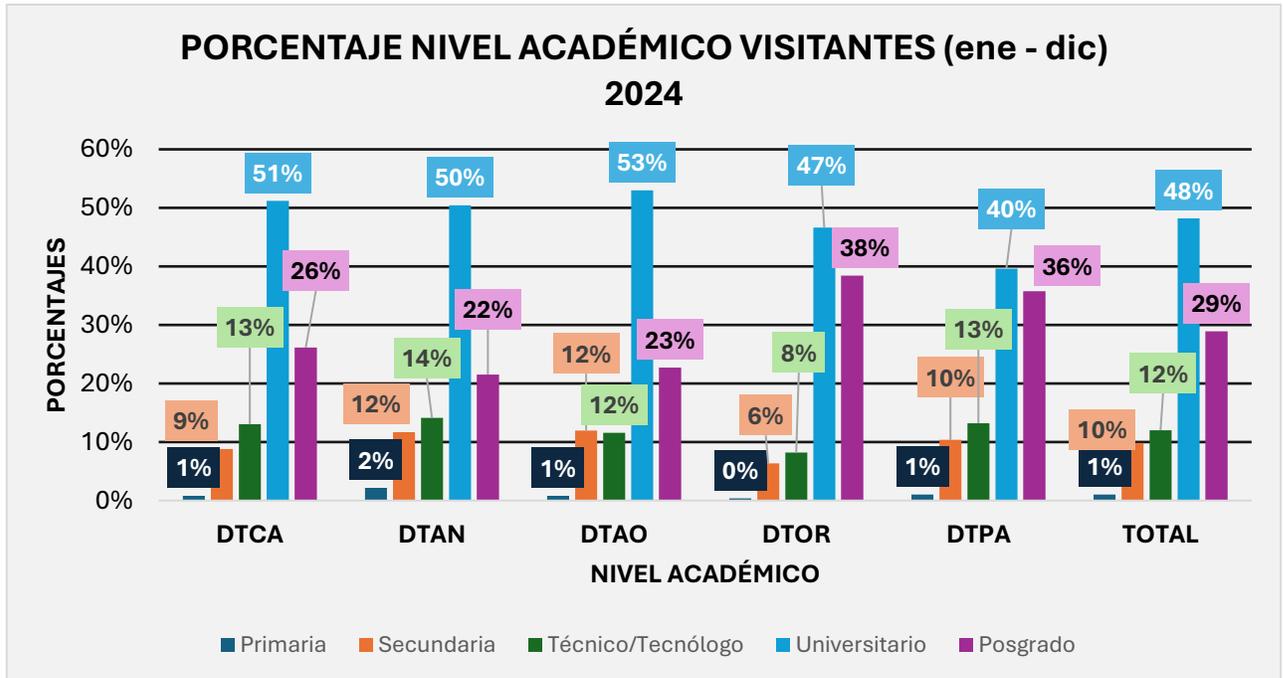
En términos generales, el nivel educativo predominante entre los visitantes de las áreas protegidas del PNNC es el universitario, representando el 48%, seguido por el nivel de posgrado con un 29%. Asimismo, se observa que los visitantes con formación primaria constituyen solo el 1% del total de visitantes durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2024.

En la ilustración 4 se evidencia que el nivel de formación técnica y tecnológica tuvo una mayor representación en la Dirección Territorial Andes Nororientales, alcanzando el 14%, mientras que el nivel educativo de postgrado fue más alto en la Dirección Territorial Orinoquia, con un 38%, y el nivel universitario fue predominante en la Dirección Territorial Andes Occidentales, con un 53%.



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

Ilustración 4 Porcentaje nivel académico visitantes (ene - dic) 2024



Fuente: elaboración propia

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES

De acuerdo con los datos recopilados, la procedencia de los visitantes se divide en dos categorías principales: nacionales y extranjeros. A continuación, se detalla la distribución de cada grupo ilustración 5.

De forma general durante el periodo de enero a diciembre del año 2024, la procedencia nacional representó un 83% frente al 17% que representaron los visitantes con procedencia extranjera.

En la Dirección Territorial Pacífico sobresale el porcentaje de visitantes extranjeros, siendo la más alta entre las cinco direcciones territoriales que reciben visitantes, representando un 34%. Por otro lado, la Dirección Territorial de Orinoquía y Dirección Territorial Andes Occidentales obtuvo un porcentaje

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

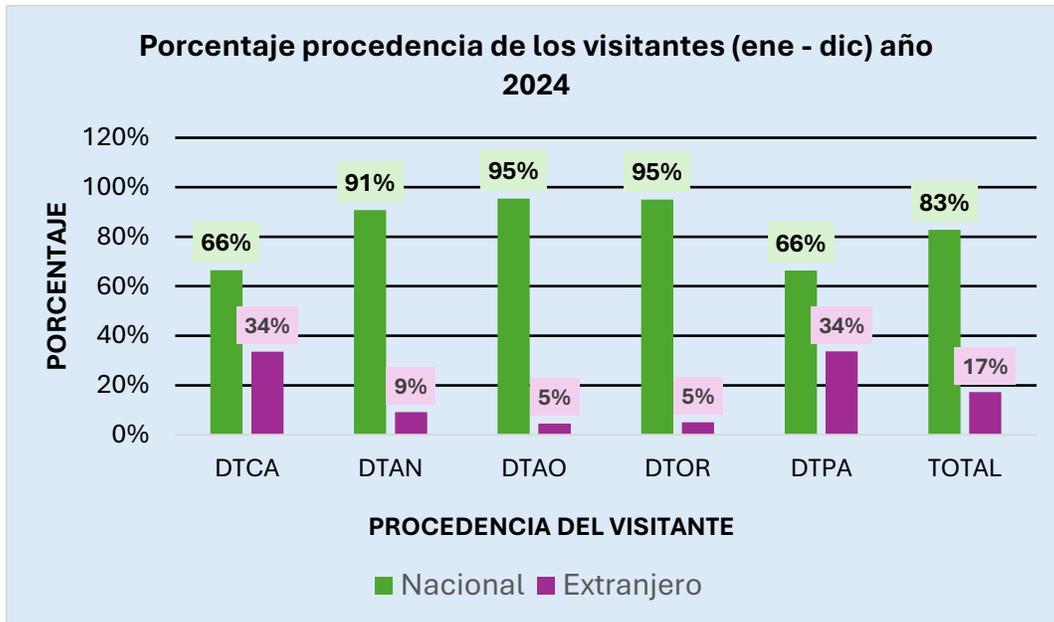
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204 www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

de visitantes nacionales del 95%, siendo el porcentaje más alto entre las direcciones territoriales junto con Orinoquia.

Ilustración 5 Porcentaje procedencia de los visitantes (ene - jun) año 2023



Fuente: elaboración propia

3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA

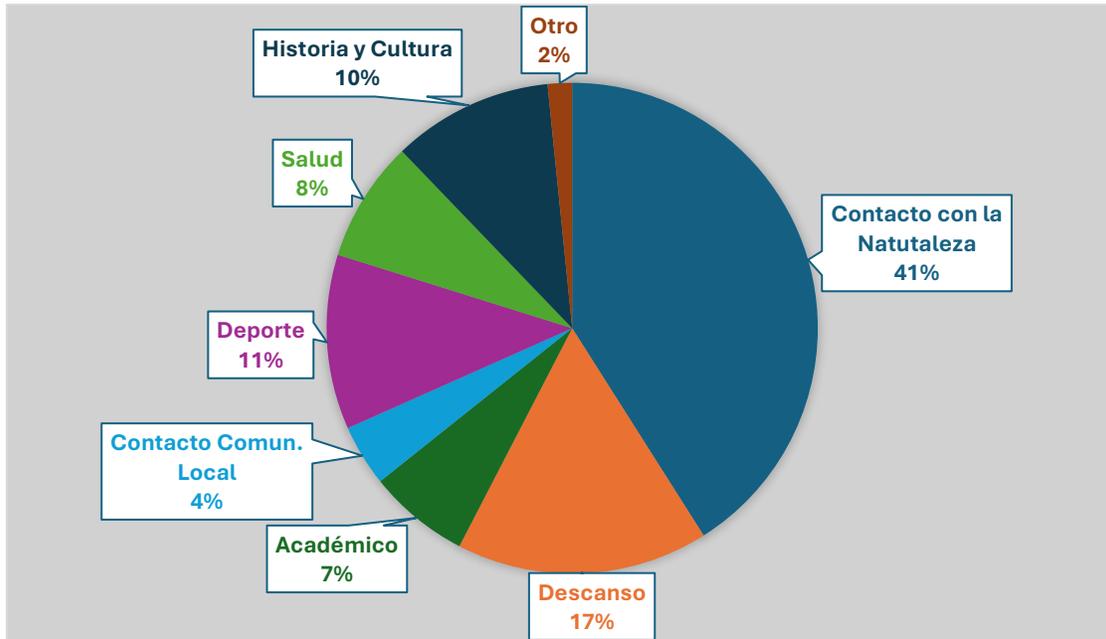
Se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los visitantes de diversas áreas protegidas en el país. Uno de los aspectos analizados en la encuesta es el motivo principal por el cual los visitantes eligieron visitar estas áreas protegidas, lo cual permite entender mejor sus intereses y expectativas.

La ilustración 6, el contacto con la naturaleza es el motivo predominante en los visitantes encuestados, esto representando un 41%, seguido por el descanso, con un 17%, el deporte representando un 11%. También motivos de visita como la historia y cultura representaron un 10%. Por último, el motivo que menor representación obtuvo fue contacto con la comunidad local, con un 4%.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ilustración 6 Porcentaje motivación de ingreso visitantes (ene – dic) año 2024



Fuente: elaboración propia

CONOCIMIENTO DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS

El 100% de los visitantes encuestados reconoce y es consciente de que están visitando un área protegida. Esto se debe a que la entidad, a través de la página web de Parques Nacionales Naturales y otros medios de comunicación, ha promocionado de manera efectiva los servicios que ofrecen las áreas protegidas con vocación ecoturística. Véase tabla 2.

Tabla 2 Porcentaje conocimiento de AP (ene a dic) año 2024

Conocimiento	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Si	100%	100%	100%	100%	100%	100%
No	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: elaboración propia

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204 www.parquesnacionales.gov.co



PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

La capacidad de los visitantes para comprender que se encuentran en un área protegida es fundamental para fomentar comportamientos responsables y respetuosos hacia el medio ambiente. Este reconocimiento del valor y la importancia del estatus de conservación de estas áreas incrementa la probabilidad de que los visitantes sigan las normativas establecidas, minimicen su impacto ambiental y contribuyan activamente a la sostenibilidad de los ecosistemas que las componen.

Este entendimiento favorece el desarrollo de una conexión emocional más profunda con el entorno natural. Una experiencia significativa en estas áreas puede inspirar a los visitantes a comprometerse de manera duradera con la protección y conservación de estos espacios, no solo durante su visita, sino también en su vida cotidiana. Este compromiso a largo plazo es clave para garantizar el éxito de las iniciativas de conservación y para promover un modelo de turismo basado en el respeto y la sostenibilidad.

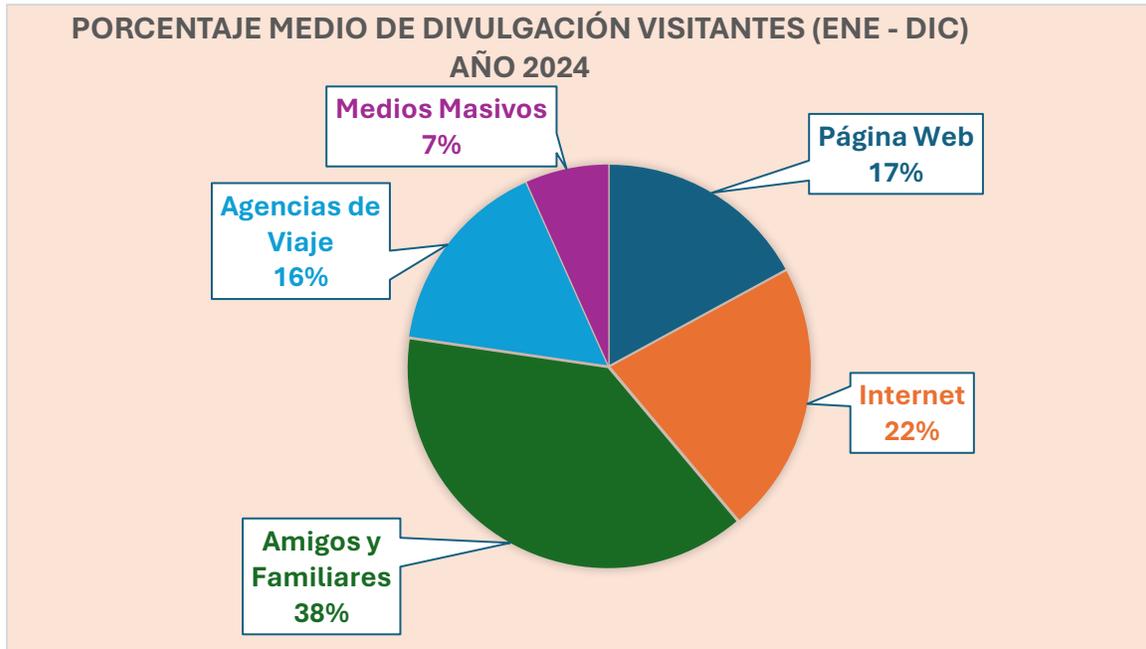
MEDIO DE DIVULGACIÓN

El medio de divulgación que más utilizan los visitantes para conocer la oferta ecoturística en las áreas protegidas es el “voz a voz” es decir, la comunicación con amigos y familiares, representado con el 38%, predominando en todas las Direcciones Territoriales, luego el internet y la página web con un 22% y 17% respectivamente y las agencias de viaje con el 16%. Finalmente, medios masivos representaron el 7%, ilustración 7.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ilustración 7 Porcentaje medio de divulgación visitantes (ene - dic) año 2024



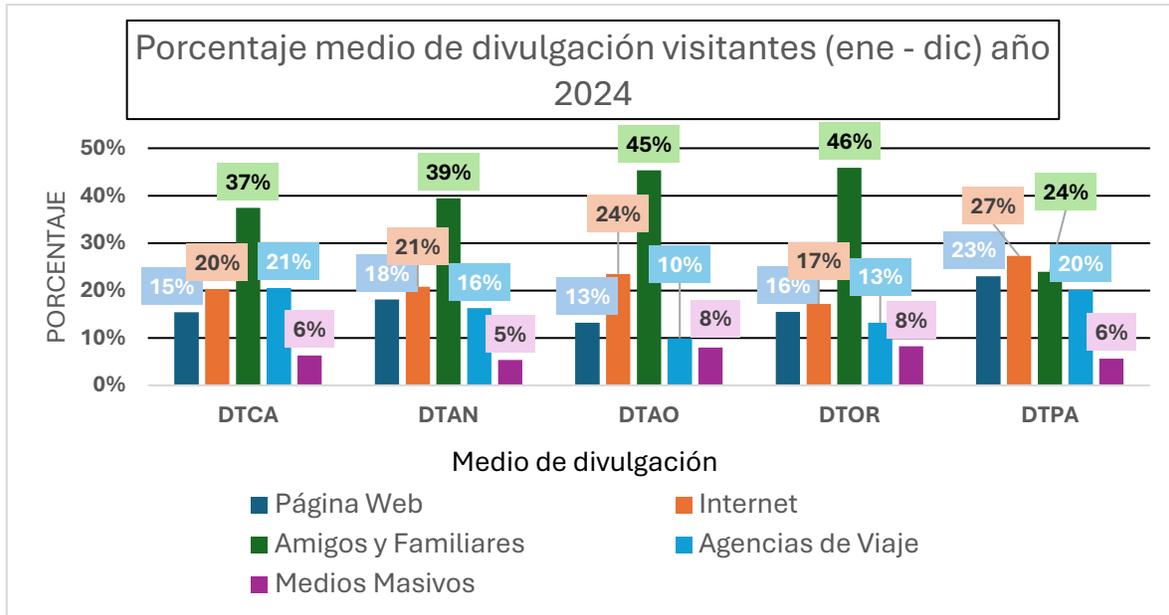
Fuente: elaboración propia

La Dirección territorial Orinoquia obtuvo en la categoría de amigos y familiares, un 46%. Direcciones territoriales como Andes Nororientales y Pacífico obtuvieron la menor relación con medios masivos, según sus visitantes durante el periodo entre enero y diciembre del año 2024, con un 5% y 6% respectivamente. Por otro lado, medio como internet que representaron el 27% para la Dirección Territorial Pacífico, Ilustración 8.



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

Ilustración 8 Porcentaje medio de divulgación visitantes (ene - dic) año 2024



Fuente: elaboración propia

3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS

En la ilustración 9, el análisis de las tarifas de ingreso a las áreas protegidas con vocación ecoturística muestra una percepción positiva en términos de accesibilidad económica para la mayoría de los visitantes. Con un 77% de encuestados que consideran los precios justos y un 18% que los percibe como económicos, es evidente que las tarifas están alineadas con las expectativas de valor de los visitantes en relación con las actividades y servicios ofrecidos. Solo un 5% de los visitantes considera las tarifas costosas, lo que sugiere que, en términos generales, los precios son adecuados y accesibles para distintos grupos de visitantes.

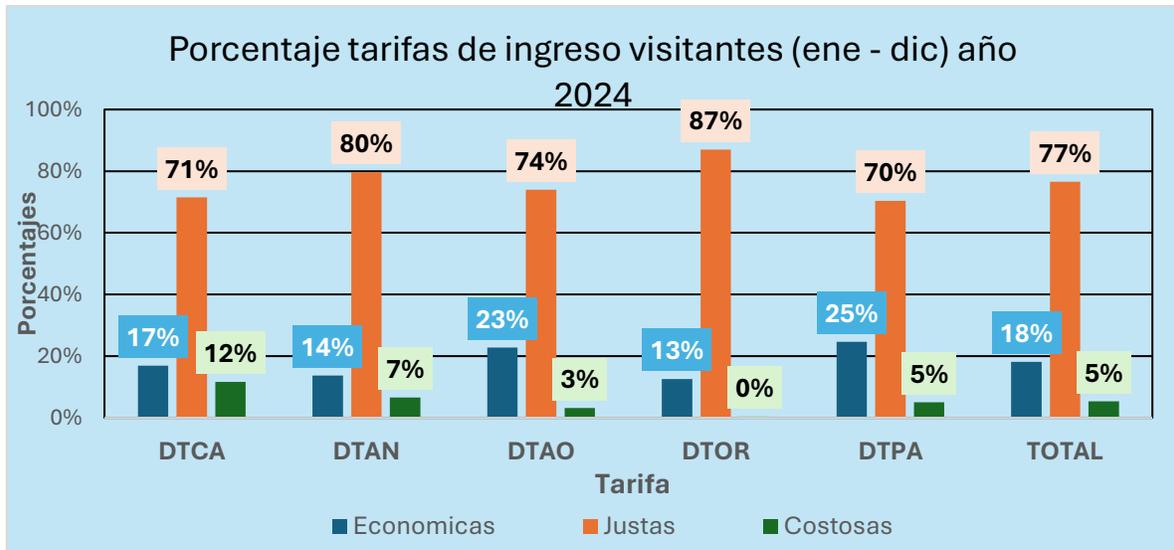
Por otro lado, cabe mencionar que territoriales como, Dirección Territorial Orinoquía logró el porcentaje más elevado de tarifa justa con un 83% y la Dirección Territorial Caribe obtuvo el porcentaje más bajo de las cinco (5)



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

territoriales con un 87% en tarifa justa y 13% en económicas y un 0% en costosas.

Ilustración 9 Porcentaje tarifas de ingreso visitantes (ene - dic) año 2024



Fuente: elaboración propia

3.4 ESTADÍA EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS

Los datos sobre el rango de estadía de los visitantes durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2024, revela el tipo de turismo que predomina en las áreas protegidas con vocación ecoturística. La mayoría de los visitantes, el 75% optan por visitas de un solo día, lo que sugiere una tendencia hacia el turismo de corta duración, el 15% de los visitantes que permanecen entre 2 y 4 días representan un perfil de turistas interesados en explorar más profundamente el entorno natural, seguido de los visitantes que eligieron visitar el área protegida entre 5 a 8 días, representando el 9% de los visitantes de manera general en las 19 áreas protegidas y las 5 direcciones territoriales a cargo de Parques Nacionales Naturales de Colombia, ilustración 10. Finalmente, para el rango de estadía superior a los 9 días, solo represento el 1% de los visitantes totales durante el año 2024.

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204 www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ilustración 10 Porcentaje estadía visitantes (ene – dic) año 2024



Fuente: elaboración propia

4. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR LA SUBDIRECCIÓN RESPECTO A LA INFORMACIÓN DEL ECOTURISMO

La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, ha venido realizando las gestiones necesarias para que el proceso de aplicación y análisis de encuestas de satisfacción sea más eficiente, por lo que durante el periodo enero - diciembre de 2024 se desarrollaron las siguientes acciones:

- Definición del tamaño muestral, planificación y cronograma de las encuestas de satisfacción.
- Promoción y difusión de la encuesta de satisfacción en línea hasta diciembre, dado que no se estaban recibiendo respuestas mediante la plataforma.
- Actualización continua del contenido del sitio web de Parques Nacionales Naturales (PNN), referente a actividades y servicios ecoturísticos ofrecidos

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204 www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

en las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC).

- Reuniones con los líderes de calidad de las Direcciones Territoriales para orientar la implementación de las encuestas de satisfacción.
- Monitoreo del cumplimiento del tamaño muestral requerido en cada área protegida con actividad ecoturística, donde se aplican encuestas de satisfacción de visitantes.
- La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales (SSNA) está revisando los enlaces a la tabulación y consolidación de encuestas de satisfacción de visitantes, para facilitar el acceso oportuno a los resultados y permitir la elaboración de informes correspondientes.
- Se han implementado actividades de promoción de la oferta ecoturística en áreas protegidas para mejorar la satisfacción de visitantes, a través de estrategias comunicativas de profesionales de cada área ecoturística y de las Direcciones Territoriales en todo el país.
- Actualización continua de la página web de PNN, con campañas promocionales en temporadas altas que incluyen el diseño y publicación de banners informativos sobre áreas protegidas reabiertas gradualmente y las actividades ecoturísticas disponibles.

La planificación de las encuestas constituye un elemento fundamental en la gestión de la experiencia de los visitantes, destacándose por un enfoque metodológico que incluye la definición precisa de los tamaños muestrales necesarios para garantizar la representatividad de los datos, la elaboración de un cronograma estructurado que asegura una recolección organizada y eficiente, y la implementación de estrategias específicas para capturar información clave. Este proceso no solo permite obtener datos confiables, sino que también facilita un monitoreo continuo de las percepciones y expectativas de

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

Teléfono: 353 2400 Ext.: 3204 www.parquesnacionales.gov.co



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

los visitantes, proporcionando una base sólida para la mejora constante de los servicios y actividades ofrecidos en las áreas protegidas.

En el ámbito de la promoción y comunicación, se priorizan acciones orientadas a incrementar la visibilidad de la oferta ecoturística. Estas actividades incluyen la creación y difusión de contenido atractivo y relevante que resalte las características únicas de cada área protegida. Este contenido es diseñado específicamente para captar la atención de los diferentes públicos objetivo, con especial énfasis en los periodos de alta afluencia, como las temporadas altas. La estrategia de comunicación no solo abarca medios tradicionales, sino que también se centra en el fortalecimiento de la presencia digital, particularmente a través del sitio web oficial, que se convierte en una herramienta clave para informar, inspirar y motivar a potenciales visitantes.

Además, estas iniciativas buscan alinear la promoción ecoturística con los objetivos de conservación, destacando la importancia de adoptar prácticas responsables durante la visita. Al combinar la planificación rigurosa de las encuestas con una estrategia de comunicación efectiva, se crea una sinergia que no solo mejora la experiencia del visitante, sino que también refuerza el compromiso colectivo con la sostenibilidad y la protección de las áreas protegidas. Esto asegura que el ecoturismo se consolide como un modelo de desarrollo equilibrado, capaz de generar beneficios económicos, sociales y ambientales a largo plazo.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales ha dedicado esfuerzos considerables a robustecer el proceso de aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción dirigidas a los visitantes de las áreas protegidas. Estos esfuerzos han permitido avances significativos en aspectos clave como la planificación estratégica, la promoción de las encuestas y el monitoreo continuo de los resultados, consolidando esta herramienta como fundamental para evaluar y mejorar la experiencia de los visitantes en estos espacios. No obstante, se han identificado áreas que requieren optimización para incrementar la efectividad y el alcance de los objetivos planteados. Abordar estas oportunidades de mejora es esencial para maximizar el impacto de las estrategias implementadas y garantizar que las encuestas sigan siendo un recurso valioso para la gestión de las áreas protegidas.

A partir de este análisis, se detallan una serie de recomendaciones orientadas a fortalecer los resultados obtenidos, enfocándose en aspectos como la metodología de recolección de datos, el diseño de los instrumentos utilizados, la ampliación de los canales de difusión, y la integración de tecnologías que faciliten tanto la participación de los visitantes como el análisis de la información. Estas mejoras buscan no solo perfeccionar los procesos actuales, sino también posicionar las encuestas como un pilar estratégico para la toma de decisiones informadas en el ámbito del ecoturismo y la conservación.

Las siguientes áreas de mejora son esenciales para optimizar el proceso de aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción de los visitantes:

1. **Optimización de la tasa de respuesta:** Es fundamental explorar nuevas metodologías o plataformas, especialmente digitales, que faciliten la participación en las encuestas y mejoren la recolección de datos. Esto incluye evaluar soluciones innovadoras que puedan aumentar la tasa de respuesta, garantizando una muestra representativa de los visitantes.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

2. **Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional:** Se debe mejorar la articulación entre la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales y las Direcciones Territoriales. Una comunicación activa y un acompañamiento más cercano son cruciales para asegurar la correcta implementación y seguimiento de las encuestas en las áreas protegidas, lo que contribuirá a la calidad del proceso.
3. **Aseguramiento de la calidad de los datos:** Es necesario establecer protocolos más estrictos para verificar la calidad y representatividad de los datos recolectados, asegurando que los resultados reflejen fielmente la experiencia del visitante. Esto es clave para obtener información precisa que sirva como base para la toma de decisiones informadas.
4. **Ampliación del alcance comunicativo:** Se recomienda diversificar los canales de promoción de las encuestas, utilizando redes sociales, influencers ambientales y colaboraciones con actores clave del ecoturismo. Esto puede aumentar el alcance de las encuestas y atraer a más visitantes a las áreas protegidas.
5. **Incorporación de innovación tecnológica:** Implementar herramientas digitales adicionales, como aplicaciones móviles o sistemas de alertas, podría mejorar la experiencia del usuario y aumentar la participación en las encuestas, facilitando el proceso tanto para los visitantes como para los gestores de las áreas protegidas.
6. **Mejora en la accesibilidad de los resultados:** Crear un sistema centralizado y accesible que facilite la consulta y el análisis de los resultados por parte de los responsables de las áreas protegidas y las Direcciones Territoriales garantizaría un uso más efectivo de los datos.
7. **Capacitación continua:** Es esencial ofrecer talleres regulares para los equipos territoriales y líderes de calidad, con el fin de fortalecer sus habilidades en la aplicación de encuestas y el análisis de datos. Esta capacitación mejorará la capacidad de los equipos para gestionar la



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

satisfacción de los visitantes y mejorar la calidad de la experiencia en las áreas protegidas.

Estas acciones no solo mejorarán la calidad de las encuestas, sino que también contribuirán a un sistema más eficiente y robusto para la gestión del ecoturismo y la conservación en las áreas protegidas.

7. CONCLUSIONES

En conclusión, la implementación y análisis de las encuestas de satisfacción de los visitantes en las áreas protegidas con vocación ecoturística es un proceso clave para evaluar la experiencia de los usuarios y mejorar la gestión de estos espacios naturales. Si bien se han logrado avances significativos en la planificación, promoción y monitoreo de estas encuestas, es fundamental optimizar ciertos aspectos para maximizar su impacto y garantizar que los objetivos de conservación y desarrollo sostenible se cumplan de manera efectiva.

Primero, se ha identificado la necesidad de mejorar la tasa de respuesta mediante la exploración de nuevas metodologías y plataformas digitales, lo cual facilitaría tanto la participación de los visitantes como la recolección de datos. Además, el fortalecimiento de la coordinación interinstitucional, especialmente entre la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales y las Direcciones Territoriales, es crucial para asegurar una implementación adecuada y un seguimiento más cercano en cada territorio.

El aseguramiento de la calidad de los datos recolectados es otro aspecto fundamental que requiere atención, ya que solo con información precisa y representativa se podrán tomar decisiones informadas que favorezcan la mejora continua de la experiencia del visitante. Complementariamente, la ampliación de las estrategias comunicativas, diversificando los canales de promoción y aprovechando herramientas digitales innovadoras, contribuirá a una mayor



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

difusión de la oferta ecoturística y a un mayor compromiso con la conservación del entorno.

Por otro lado, la creación de un sistema centralizado y accesible para la consulta y análisis de los resultados permitirá un uso más efectivo de la información, facilitando la toma de decisiones por parte de los responsables de las áreas protegidas. Además, la capacitación continua de los equipos territoriales en el uso de las encuestas y el análisis de datos fortalecerá su capacidad de gestionar la satisfacción de los visitantes y optimizar la oferta de actividades y servicios. En resumen, estas oportunidades de mejora proporcionan una base sólida para avanzar en la optimización de las encuestas de satisfacción, garantizando que las áreas protegidas con vocación ecoturística no solo ofrezcan experiencias enriquecedoras a los visitantes, sino que también fomenten un compromiso activo con la conservación del patrimonio natural y cultural.

REFERENCIAS.

- Análisis de las encuestas de satisfacción de visitantes en las áreas protegidas con vocación ecoturística de Parques Nacionales Naturales de Colombia de 2022, 2023 y 2024.
- Cumplimiento tamaño de muestra encuesta de satisfacción de visitantes año 2024 en las áreas protegidas a cargo de Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- Archivo Consolidado encuesta de satisfacción de visitantes Dirección Territorial Pacífico año 2024 periodos T1, T2, T3 Y T4.
- Archivo Consolidado encuesta de satisfacción de visitantes Dirección Territorial Caribe año 2024 periodos T1, T2, T3 Y T4.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

- Archivo Consolidado encuesta de satisfacción de visitantes Dirección Territorial Andes Occidentales año 2024 periodos T1, T2, T3 Y T4.
- Archivo Consolidado encuesta de satisfacción de visitantes Dirección Territorial Andes Nororientales año 2024 periodos T1, T2, T3 Y T4.
- Archivo Consolidado encuesta de satisfacción de visitantes Dirección Territorial Orinoquía año 2024 periodos T1, T2, T3 Y T4.
- Tamaño de muestra y cumplimiento de implementación de encuesta de satisfacción de visitantes año 2024.