



**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 – JUNIO AÑO 2023**

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 OCTUBRE 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	8
PERFIL DEL VISITANTE	9
MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA	9
ASPECTOS ECONÓMICOS	10
ASPECTOS GENERALES	10
SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS	10
3.1 PERFIL DE VISITANTE	11
GÉNERO	11
EDAD	12
OCUPACIÓN PRINCIPAL	13
NIVEL DE FORMACIÓN	15
PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES	16
3.2 MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA	17
CONOCIMIENTO DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS	18
MEDIO DE DIVULGACIÓN	19
3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS	20
3.4 ASPECTOS GENERALES	21
3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS	23
ESTADÍA EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS	23
ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS	24
SERVICIOS ECOTURÍSTICOS	28
4. ACCIONES EJECUTADAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE ENCUESTAS POR LA SUBDIRECCIÓN RESPECTO A LA INFORMACIÓN DEL ECOTURISMO	31
5. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2023 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES 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**

MEJORAMIENTO INTEGRAL, A FORMULAR Y QUE SE ENCUENTRAN VIGENTES DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023	33
6. OPORTUNIDADES DE MEJORA	33
7. CONCLUSIONES.....	35



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

LISTA DE REFERENCIAS

Referencia 1. Resultados Encuestas De Satisfacción De Visitantes – enero a junio de 2023 - Dirección Territorial Caribe, **DTCA.**
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ID_MLtgTO-9hQo5tSeeA8-eYjcGA7NJh/edit?gid=320377490#gid=320377490

Referencia 2. Resultados Encuestas de Satisfacción De Visitantes - enero a junio de 2023 - Dirección Territorial Andes Occidentales, **DTAO.**
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1T7lQ_5L6t43FuRLR-8eYp9zK1tp-wY3k/edit?gid=1248664048#gid=1248664048

Referencia 3 Resultados Encuestas de Satisfacción De Visitantes - enero a junio de 2023 - Dirección Territorial Andes Nororientales, **DTAN.**
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_DEvqwNowGi95sx93e-S4TLbWXmI2z2O/edit?gid=1727735055#gid=1727735055

Referencia 4. Resultados Encuestas De Satisfacción De Visitantes - enero a junio de 2023 - Dirección Territorial Orinoquía, **DTOR.**
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vxGMR5ezVkpKpCtCM2UIMyzxc3Wlr2Y4/edit?gid=2145160961#gid=2145160961>

Referencia 5. Resultados encuestas de satisfacción de visitantes - enero a junio de 2023 - Dirección Territorial Pacífico, **DTPA.**
https://docs.google.com/spreadsheets/d/13FzBtvKObZk4mkPDtHoigXOla9TWezBa/edit?usp=drive_link&oid=105598893701153442973&rtpof=true&sd=true

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**

LISTA DE TABLAS

Ilustración 1 Género de visitantes año (ene - jun) 2023	12
Ilustración 2 Porcentaje rangos de edad Porcentaje rangos de edad (ene - jun) año 2023	13
Ilustración 3 Porcentaje total ocupación visitantes (ene - jun) AÑO 2023	14
Ilustración 4 Porcentaje nivel académico visitantes (ene - jun) 2023	16
Ilustración 5 Porcentaje procedencia de los visitantes (ene - jun) año 2023 .	17
Ilustración 6 Porcentaje motivación de ingreso visitantes (ene - jun) año 2023	18
Ilustración 7 Porcentaje medio de divulgación visitantes (ene - jun) año 2023	19
Ilustración 8 Porcentaje medio de divulgación visitantes (ene - jun) año 2023	20
Ilustración 9 Porcentaje tarifas de ingreso visitantes (ene - jun) año 2023Fuente: elaboración propia	21
Ilustración 10 Porcentaje estadía visitantes (ene - jun) año 2023	24

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Porcentaje total ocupación visitantes (ene - jun) año 2023	14
Tabla 2 Porcentaje conocimiento de AP (enero a junio) año 2023	18
Tabla 3 Porcentaje global Aspectos Generales AP (ene - jun) año 2023	22
Tabla 4 Porcentaje Aspectos generales visitantes (ene - jun) año 2023	22
Tabla 5 Porcentaje actividades ecoturísticas AP visitantes (ene - jun) año 2023	25
Tabla 6 Porcentaje global servicios ecoturísticos visitantes enero - jun año 2023	28
Tabla 7 Porcentaje servicios ecoturísticos visitantes (ene - jun) año 2023	29

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**

1. INTRODUCCIÓN

La implementación de estrategias de conservación en áreas protegidas-AP con potencial ecoturístico es esencial para asegurar la sostenibilidad de los recursos naturales y culturales que estas albergan. Estas iniciativas, además de resguardar la biodiversidad y promover la riqueza cultural de cada región, buscan ofrecer alternativas económicas sostenibles que beneficien a las comunidades locales. Esta estrategia está definida para Parques Nacionales Naturales de Colombia por la Resolución 0531 del 2013 como “una modalidad turística especializada y sostenible, enfocada a crear conciencia sobre el valor de las áreas del Sistema, a través de actividades de esparcimiento, tales como la contemplación, el deporte y la cultura, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos de conservación y a la generación de oportunidades sociales y económicas a las poblaciones locales y regionales”.

Se plantea como una herramienta integral que no solo apoya la protección de la diversidad biológica y cultural, sino que también promueve opciones económicas sostenibles en beneficio de las comunidades locales y regionales. A través de la prestación de servicios responsables, alineados con los objetivos de conservación específicos de cada área, se asegura una experiencia de visita enriquecedora que respeta y valoriza los recursos naturales y culturales, fomentando así un turismo consciente que contribuye a la protección y desarrollo sustentable de estos espacios.

En este contexto, se presenta el estudio de encuestas del año 2022 con el propósito de analizar el perfil y el nivel de satisfacción de los visitantes en relación con diversos aspectos, tanto generales como específicos, incluyendo datos demográficos, actividades realizadas y la calidad de los servicios en cinco (5) Direcciones Territoriales a nivel nacional, Dirección Territorial Caribe, DTCA. Dirección Territorial Andes Occidentales, DTAO. Dirección Territorial

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**

Andes Nororientales, DTAN. Dirección Territorial Orinoquía, DTOR. Dirección Territorial Pacífico, DTPA.

2. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Este informe presenta el análisis de 2287 encuestas de satisfacción de visitantes, recopiladas desde enero hasta junio de 2023 en diecisiete (17) 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.

- PNN Tayrona.
- PNN Corales.
- VP Isla Salamanca.
- PNN Macuira.
- SFF Flamencos.
- SFF Colorados.

Dirección Territorial Andes Occidentales.

- PNN Los Nevados.
- PNN Los Guacharos.
- SFF Otún Quimbaya.
- SFF Galeras.

Dirección Territorial Pacífico.

- PNN Utría.
- SFF Malpelo.
- PNN Gorgona.

Dirección Territorial Orinoquia.

- PNN Chingaza.

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 Tuparro.
- PNN Macarena.

Dirección Territorial Andes Nororientales.

- PNN Cocuy.

Las encuestas se realizaron en formato Procedimiento de gestión de encuestas de satisfacción de visitantes a las áreas protegidas con vocación ecoturística con Código: SC_PR_03 y Versión: se aplicaron dentro de las áreas protegidas y permitieron identificar aspectos clave, entre ellos, aspectos demográficos (como edad, género, procedencia y nivel educativo) y económicos (incluyendo ingreso promedio y calidad del alojamiento). Asimismo, se exploraron las motivaciones e intereses específicos de los visitantes, tales como la razón principal para visitar el área protegida, las actividades de mayor interés (observación de flora y fauna, senderismo, educación ambiental, entre otras), y las expectativas de la experiencia. Estos datos permiten elaborar un perfil general del visitante, ayudando a identificar patrones de comportamiento, necesidades y posibles áreas de mejora en la oferta de servicios y actividades, en línea con los objetivos de conservación y educación ambiental.

3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Los resultados se presentan de forma general para las 17 áreas protegidas de PNNC con enfoque ecoturístico, en el semestre de enero a junio de 2023 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

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

continuación, se detallan los puntos principales que aborda la encuesta y el tipo de preguntas incluidas en cada uno:

PERFIL DEL VISITANTE

La información recolectada proviene de los resultados obtenidos en las preguntas 1 a 4 de la encuesta de satisfacción aplicada a los visitantes de PNNC, las cuales se enfocan en captar aspectos clave del perfil de quienes visitan estas áreas protegidas. Estas preguntas indagan en características sociodemográficas, preferencias de actividades, expectativas, e intereses relacionados con la naturaleza y la cultura local.

Cada área protegida realizó un análisis detallado de los datos correspondientes a su territorio, los cuales fueron consolidados en una descripción cualitativa organizada territorialmente, lo que permite una comprensión más precisa y contextualizada del perfil del visitante en cada área protegida.

MOTIVACIÓN E INTERÉS EN EL ÁREA PROTEGIDA

Este aspecto se centra en examinar los canales a través de los cuales los visitantes acceden a información sobre las áreas protegidas y en comprender qué factores los motivaron a visitarlas, ya sea por interés en la biodiversidad, el deseo de realizar actividades al aire libre, o el interés en la cultura local y la conservación ambiental.

Adicionalmente, se indaga sobre la percepción de la relevancia y valor de estas áreas, tanto a nivel ecológico como social, para comprender la conciencia que tienen los visitantes sobre su papel en la preservación.

Entender estos elementos es esencial para formular estrategias de comunicación que resulten atractivas y efectivas, y que logren captar la atención de un mayor número de visitantes potenciales. Así, el objetivo final es establecer enfoques de difusión que fortalezcan la relación entre los visitantes y las áreas protegidas, promoviendo una participación más activa en el ecoturismo y aumentando la sensibilización sobre la importancia de la conservación ambiental.

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**

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 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

Se contemplan las actividades y servicios que ofrece cada una de las áreas protegidas incluidas en este análisis, con el fin de evaluar la calidad de estos y establecer posibles acciones de mejora en su prestación. Es relevante señalar que cada área protegida ofrece actividades y servicios variados; por ello, el presente informe presenta un resumen general de las calificaciones otorgadas

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**

por los visitantes a las actividades y servicios de las áreas protegidas con enfoque ecoturístico.

A continuación, se presentan las principales conclusiones obtenidas de acuerdo con los resultados presentados en las encuestas de satisfacción de visitantes de las áreas protegidas con vocación ecoturística abiertas al público en las Direcciones Territoriales Caribe (DTCA), Andes Occidentales (DTAO), Andes Nororientales (DTAN), Pacífico (DTPA) y Orinoquía (DTOR).

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% mientras los visitantes que se consideran en otro género diferente son de un 2%.

En la Dirección Territorial Caribe y Dirección territorial Andes Occidentales predominó el género femenino ambas con un 54% mientras que en la Dirección Territorial Andes Nororientales predominó el género masculino con un 52%, siendo el porcentaje más alto para el género masculino en las 5 territoriales, Direcciones Territoriales Caribe (DTCA), Andes Occidentales (DTAO), Andes Nororientales (DTAN), Pacífico (DTPA) y Orinoquía (DTOR).

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

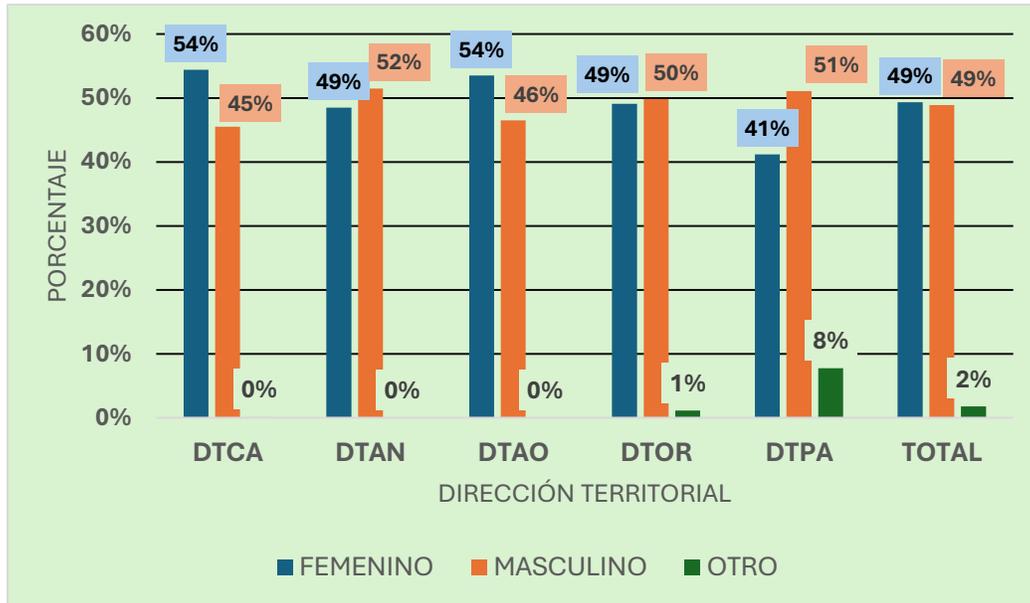
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

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



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ilustración 1 Género de visitantes año (ene - jun) 2023



Fuente: elaboración propia

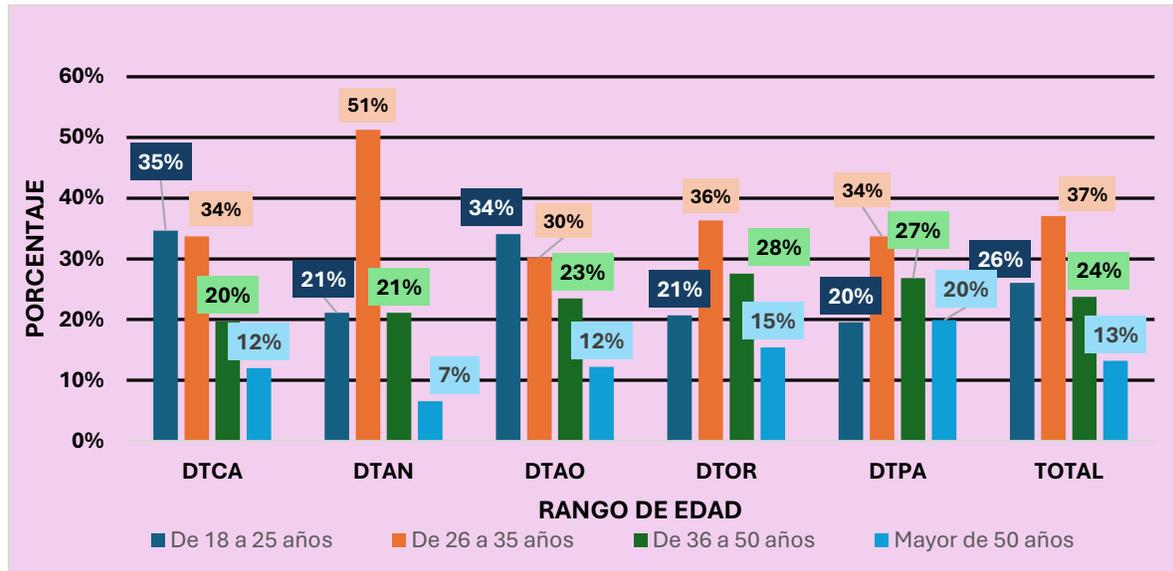
EDAD

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 37% de los encuestados, seguidos por el grupo de 18 a 25 años, que abarcó el 26%. El rango entre los 36 a 50 años fue de 24% y finalmente el rango de edad de mayores de 50 años, arrojó un 13%, esto para el semestre del año 2023 entre enero y junio.



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

*Ilustración 2 Porcentaje rangos de edad Porcentaje rangos de edad (ene - jun) año
2023*



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 46%, seguidos por independientes con un 22%, estudiantes que representan un 20%, trabaja y estudia un 5%, personas pensionadas un 4% y por último personas desempleadas y hogar, representan el 2% y 1% respectivamente. Ilustración 3.

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

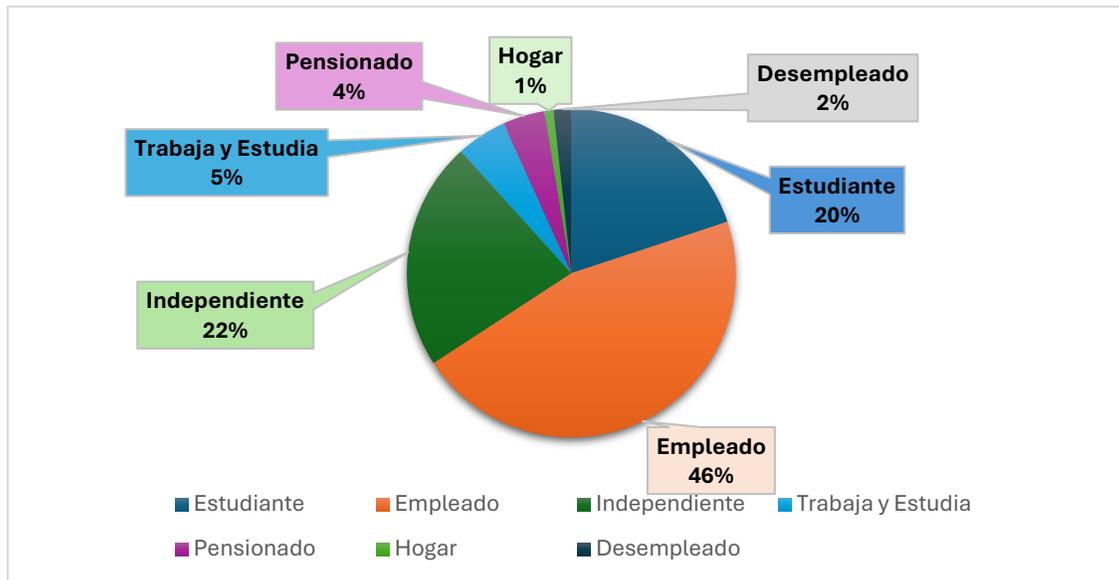
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

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



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ilustración 3 Porcentaje total ocupación visitantes (ene - jun) AÑO 2023



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 53% y en la Dirección Territorial Orinoquía con un 51%. En contraste, los estudiantes tuvieron mayor presencia en la Dirección Territorial Caribe y la Dirección Territorial Andes con un 27%. Los trabajadores independientes tuvieron una mayor representación en la Dirección Territorial Pacífico con un 28%.

Los porcentajes de cada una de las ocupaciones durante el periodo (enero – junio) año 2023 en las direcciones territoriales y su porcentaje general por cada ocupación del visitante.

Tabla 1 Porcentaje total ocupación visitantes (ene – jun) año 2023

Ocupación	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
-----------	------	------	------	------	------	-------

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**

Estudiante	27%	15%	27%	17%	14%	20%
Empleado	36%	53%	38%	51%	50%	46%
Independiente	22%	22%	20%	20%	28%	22%
Trabaja y Estudia	7%	6%	5%	5%	1%	5%
Pensionado	4%	0%	5%	6%	6%	4%
Hogar	2%	0%	1%	1%	1%	1%
Desempleado	1%	3%	3%	0%	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 33%. Asimismo, se observa que los visitantes con formación primaria constituyen solo el 1% del total de visitantes durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2023.

En la ilustración 4 se evidencia que el nivel de formación técnica y tecnológica tuvo una mayor representación en la Dirección Territorial Caribe, alcanzando el 12%, mientras que el nivel educativo de secundaria fue más alto en la Dirección Territorial Andes Nororientales, con un 16%, y el nivel universitario fue predominante en la Dirección Territorial Caribe, con un 54%.

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

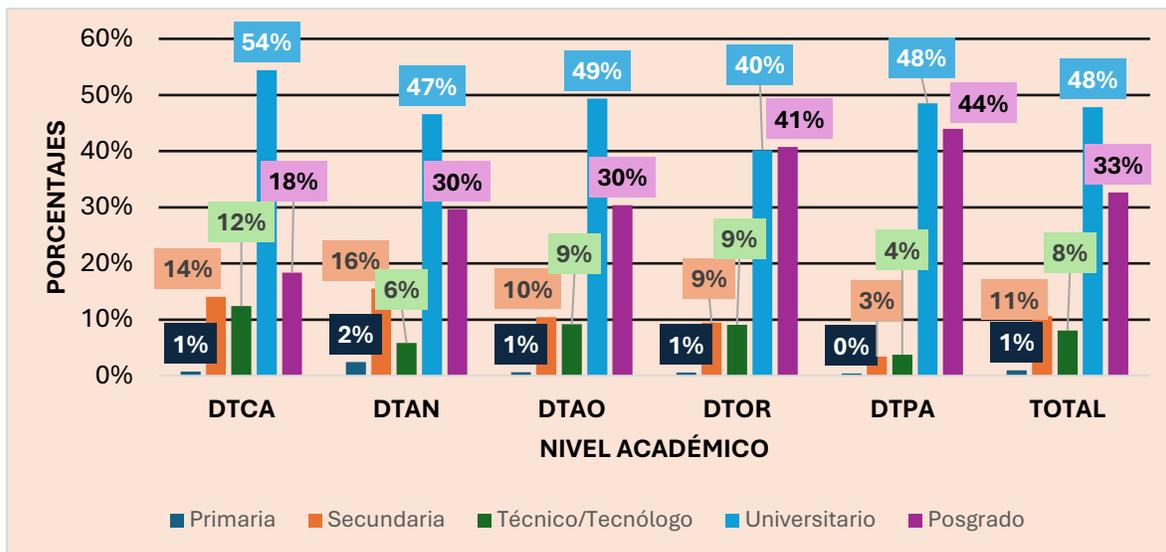
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

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



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ilustración 4 Porcentaje nivel académico visitantes (ene - jun) 2023



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 junio del año 2023, la procedencia nacional representó un 81% frente al 19% 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 42%. Por otro lado, la Dirección Territorial de Orinoquía obtuvo un porcentaje de visitantes nacionales del 90%, siendo el porcentaje más alto entre las direcciones territoriales, Direcciones Territoriales Caribe (DTCA), Andes Occidentales (DTAO), Andes Nororientales (DTAN), Pacífico (DTPA) y Orinoquía (DTOR).

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

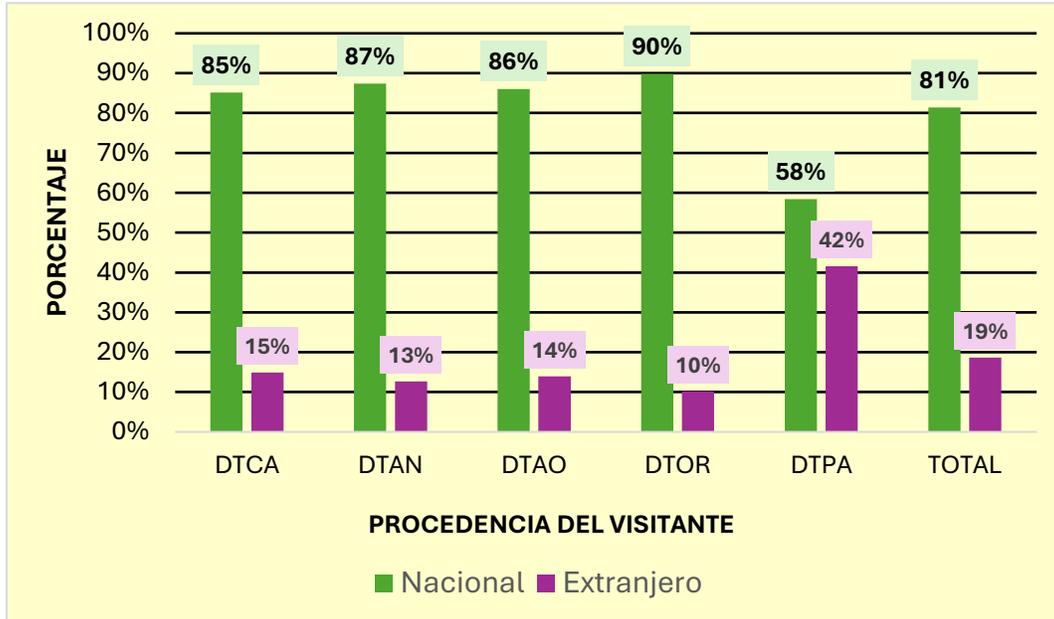
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

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



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ilustración 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 39%, seguido por el descanso, con un 16%, el deporte representando un 12%. También motivos de visita como la historia y cultura representaron un 11%. Por último, el motivo que menor representación obtuvo fue contacto con la comunidad local, con un 5%.

SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y NEGOCIOS AMBIENTALES

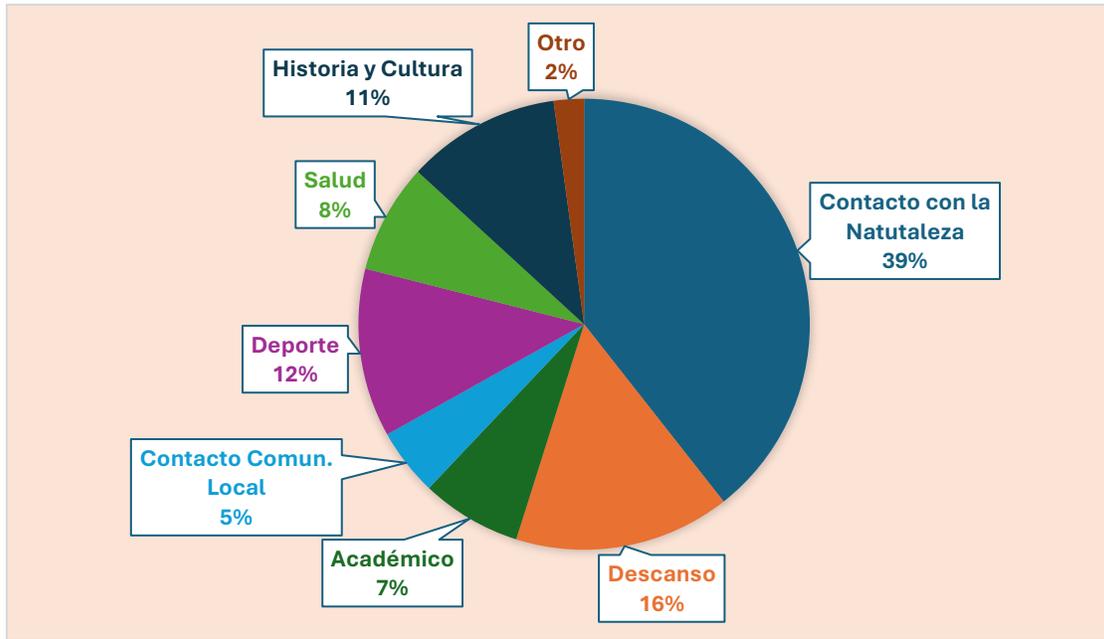
Calle 74 No. 11 - 81 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia

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



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Ilustración 6 Porcentaje motivación de ingreso visitantes (ene – jun) año 2023



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 (enero a junio) año 2023

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



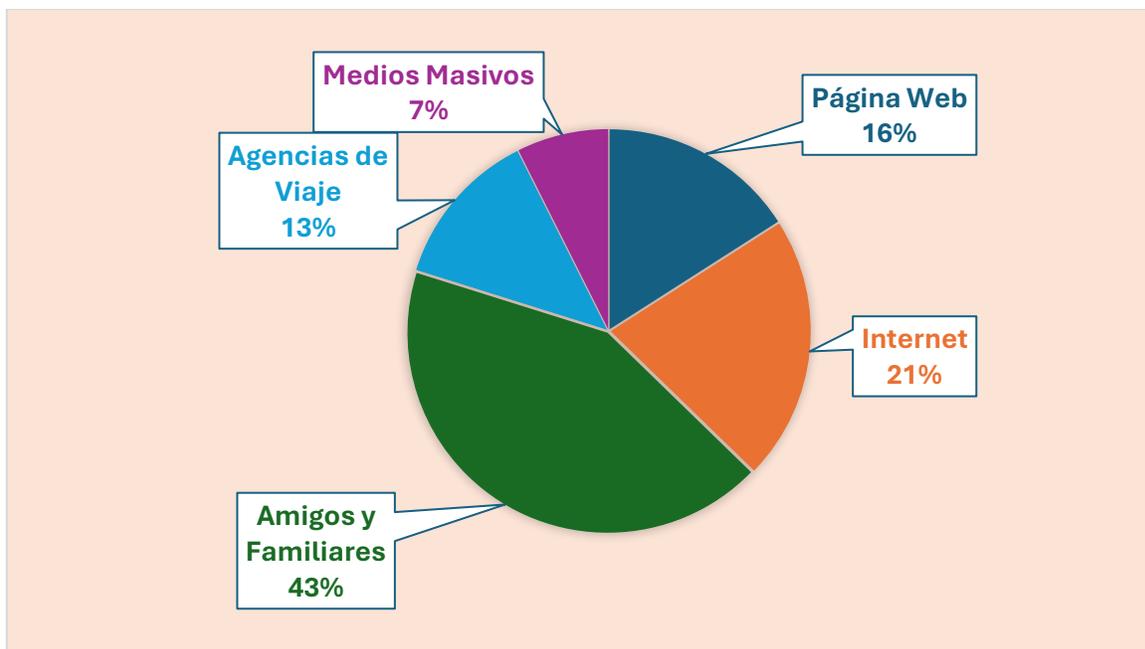
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

La comprensión de los visitantes de encontrarse en un área protegida resulta clave para promover conductas responsables y respetuosas hacia el entorno natural. Al reconocer el valor y el estatus de conservación del área protegida que visitan, es más probable que se adhieran a las normas de preservación, reduzcan su impacto ambiental y contribuyan a la sostenibilidad del ecosistema. Este entendimiento también favorece una conexión emocional más profunda con el entorno, lo que puede derivar en un compromiso a largo plazo con la protección y conservación de estas áreas.

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 43%, predominando en todas las Direcciones Territoriales, luego el internet y la página web con un 21% y 16% respectivamente y las agencias de viaje con el 13%. Finalmente, medios masivos representaron el 7%, ilustración 7.

Ilustración 7 Porcentaje medio de divulgación visitantes (ene - jun) año 2023



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



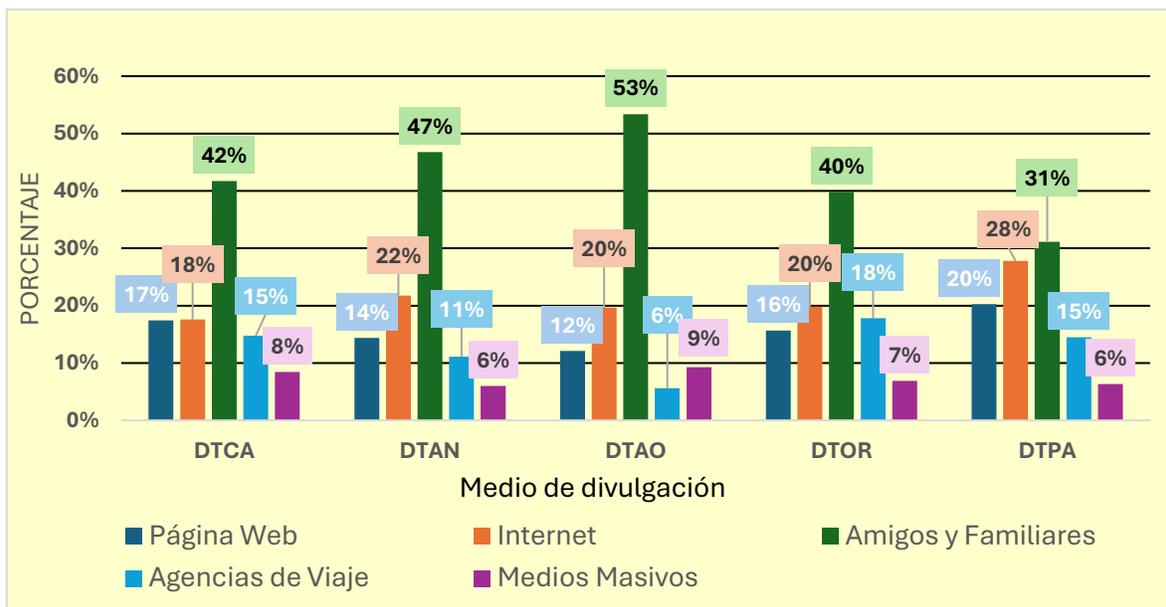
**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Fuente: elaboración propia

La Dirección territorial Andes Occidentales obtuvo en la categoría de amigos y familiares, un 53% y por otro lado la relación más baja con agencias de viaje para que sus visitantes conocieran de sus áreas protegidas.

Direcciones territoriales como Andes Nororientales y Pacífico obtuvieron la menor relación con medios masivos, según sus visitantes durante el periodo entre enero y junio del año 2023, conocieron de sus áreas protegidas por medio de otros medios como internet que representaron el 22% y 28% respectivamente para cada Dirección Territorial, Ilustración 8.

Ilustración 8 Porcentaje medio de divulgación visitantes (ene - jun) año 2023



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 75% 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

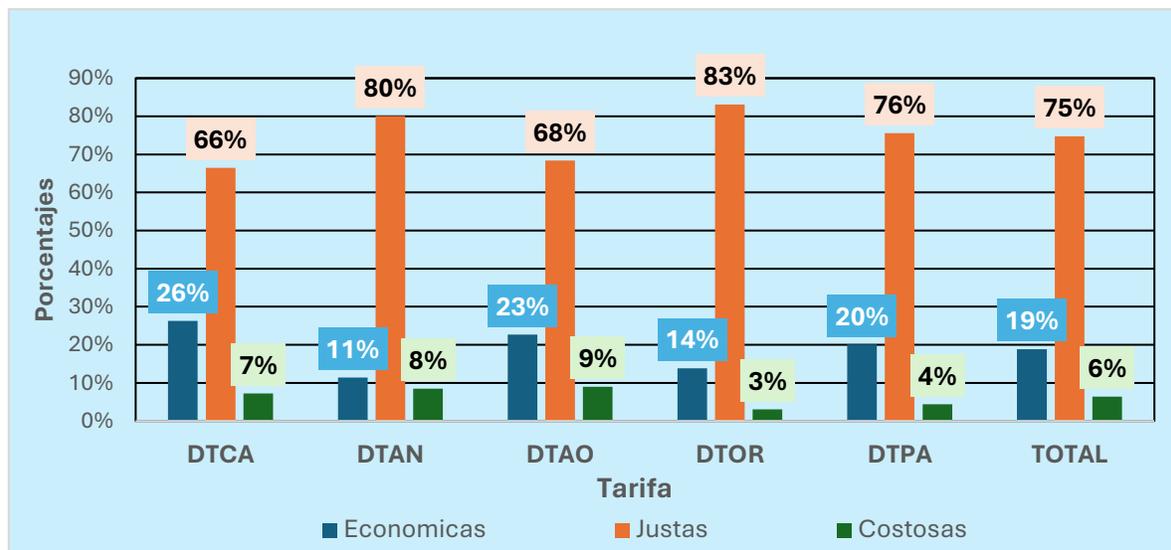


PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

encuestados que consideran los precios justos y un 19% 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 6% 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) territoriales con un 66% en tarifa justa y 26% en económicas y un 7% en costosas.

Ilustración 9 Porcentaje tarifas de ingreso visitantes (ene - jun) año 2023



Fuente: elaboración propia

3.4 ASPECTOS GENERALES

Como observamos en la tabla 3, los encuestados calificaron los aspectos generales con un 68% de satisfacción, seguido de una calificación general 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**

bueno con un 27%, regular un 4% y deficiente tan solo un 1% de los encuestados.

Tabla 3 Porcentaje global Aspectos Generales AP (ene – jun) año 2023

ASPECTOS GENERALES			
Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
68%	27%	4%	1%

Fuente: elaboración propia

Los aspectos generales que proporcionan las direcciones territoriales y a las áreas protegidas con vocación ecoturística son una de las bases para avanzar en la mejora continua de los servicios prestados y contar con el panorama de la calidad de los servicios ecoturísticos, durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2023, destacan con categoría excelente los siguientes aspectos generales la belleza paisajística con un 86%, la atención, orientación y la charla de inducción al visitante ambas con un 72%, la seguridad en el servicio de ecoturismo con un 68%, y la divulgación de los valores del área protegida con un 66%. Sin embargo, la señalización del parque y el estado de los senderos obtuvieron un 58% y 49% respectivamente, esto para el primer semestre del año 2023 dentro de las 5 territoriales dentro de Parques Nacionales Naturales de Colombia y sus 17 áreas protegidas con vocación ecoturística y que recolectaron los siguientes datos, Tabla 4.

Tabla 4 Porcentaje Aspectos generales visitantes (ene – jun) año 2023

Info. Y Recomendaciones Previas sobre el AP	TOTAL
Excelente	72%
Bueno	25%
Regular	2%
Deficiente	1%
Charla de Inducción al visitante	TOTAL
Excelente	72%
Bueno	24%
Regular	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**

Deficiente	1%
Divulgación de la biodiversidad, bienes y servicios ambientales o sitios sagrados del A.P	TOTAL
Excelente	66%
Bueno	30%
Regular	3%
Deficiente	1%
Atención y orientación al visitante en el AP	TOTAL
Excelente	72%
Bueno	25%
Regular	2%
Deficiente	0%
Señalización del Parque	TOTAL
Excelente	58%
Bueno	33%
Regular	8%
Deficiente	1%
Estado de los Senderos	TOTAL
Excelente	49%
Bueno	41%
Regular	9%
Deficiente	1%
Paisaje (Belleza Paisajística)	TOTAL
Excelente	86%
Bueno	13%
Regular	1%
Deficiente	0%
Seguridad en la prestación del servicio de ecoturismo	TOTAL
Excelente	68%
Bueno	28%
Regular	4%
Deficiente	1%

Fuente: elaboración propia

3.5 SERVICIOS Y ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS

ESTADÍA EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS

Los datos sobre el rango de estadía de los visitantes durante el periodo comprendido entre enero y junio del 2023, revela el tipo de turismo que

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

predomina en las áreas protegidas con vocación ecoturística. La mayoría de los visitantes, el 67% optan por visitas de un solo día, lo que sugiere una tendencia hacia el turismo de corta duración, el 22% 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 10% de los visitantes de manera general en las 17 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 primer semestre del año 2023.

Ilustración 10 Porcentaje estadía visitantes (ene – jun) año 2023



Fuente: elaboración propia

ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS

Las actividades que en general, presentan mejor satisfacción por parte de los visitantes de acuerdo con la calificación satisfactoria son: Senderismo con un 74% en calificación excelente, Observación de fauna y flora es otra de las actividades ecoturísticas con mejor calificación de excelente en las (17) áreas

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**

protegidas que reportaron cifras, representando un 69% del total de observaciones sobre esta actividad ecoturística, DTAO obtuvo la mejor calificación dentro de las 5 territoriales sobre la observación de fauna y flora. Por otro lado, la actividad ecoturística de observación de aves obtuvo un 54% con una calificación de excelente, además cabe aclarar que la Dirección Territorial de Andes Occidentales obtuvo la mejor calificación en dicha actividad ecoturística, representado por un 59%. Actividades de Salud y bienestar una calificación de excelente con un 39% según sus visitantes durante el primer semestre del año 2023. Observación de Muestras y vestigios culturales con calificación excelente y un 51% según los visitantes encuestados, tabla 8.

La observación de ballenas con una calificación de excelente un 35% y solo DTPA con el 73% frente a esta actividad ecoturística, siendo la dirección territorial que lidera frente a la actividad ecoturística de avistamiento de ballenas. De actividades acuáticas con una calificación de excelente y un global de 39%, las direcciones territoriales más representativas frente a esta actividad son DTOR y DTCA con un 79% y 57% respectivamente, en la categoría excelente según sus encuestados. Las actividades ecoturísticas de contacto con culturas vivas, la DTPA se lleva todo el crédito la dirección territorial en ofrecer y reportar datos satisfactorios frente a las observaciones de los visitantes, siendo el 67% con calificación excelente, según sus visitantes durante el periodo comprendido entre enero y junio del 2023 y un global de 32% con calificación excelente para esta actividad en las 5 direcciones territoriales dentro Parques Nacionales Naturales de Colombia, tabla 5.

Tabla 5 Porcentaje actividades ecoturísticas AP visitantes (ene – jun) año 2023

Senderismo	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	69%	78%	81%	80%	61%	74%
Bueno	27%	22%	17%	20%	37%	25%
Regular	4%	1%	1%	0%	1%	1%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	1%	0%

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**

Observación de Fauna y Flora	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	60%	73%	76%	67%	71%	69%
Bueno	36%	27%	22%	29%	27%	28%
Regular	3%	1%	2%	4%	2%	2%
Deficiente	1%	0%	0%	1%	1%	0%
Observación de Aves	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	50%	54%	59%	49%	56%	54%
Bueno	38%	33%	35%	35%	38%	36%
Regular	10%	13%	6%	12%	5%	9%
Deficiente	2%	0%	1%	4%	1%	1%
Observación de Muestras y Vestigios Culturales	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	58%	0%	77%	61%	57%	51%
Bueno	33%	0%	10%	27%	35%	21%
Regular	8%	0%	13%	10%	6%	7%
Deficiente	1%	0%	0%	2%	1%	1%
Observación de Ballenas	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	100%	0%	0%	0%	73%	35%
Bueno	0%	0%	0%	0%	23%	5%
Regular	0%	0%	0%	0%	4%	1%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sol y Playa	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	72%	0%	0%	69%	52%	39%
Bueno	26%	0%	0%	8%	47%	16%
Regular	2%	0%	0%	15%	1%	4%
Deficiente	0%	0%	0%	8%	1%	2%
Actividades Subacuáticas	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	60%	0%	0%	0%	71%	26%
Bueno	35%	0%	0%	0%	23%	12%
Regular	4%	0%	0%	0%	5%	2%
Deficiente	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Actividades Acuáticas	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL

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**

Excelente	59%	0%	0%	79%	57%	39%
Bueno	34%	0%	0%	17%	40%	18%
Regular	6%	0%	0%	4%	2%	2%
Deficiente	1%	0%	0%	0%	1%	0%

Contacto con Culturas Vivas	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	59%	0%	0%	36%	67%	32%
Bueno	30%	0%	0%	50%	28%	22%
Regular	10%	0%	0%	14%	3%	5%
Deficiente	1%	0%	0%	0%	3%	1%

Montañismo	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	7%	80%	0%	66%	69%	44%
Bueno	2%	19%	0%	32%	25%	16%
Regular	0%	1%	0%	1%	0%	0%
Deficiente	91%	0%	0%	0%	6%	19%

Actividades de salud y bienestar	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	2%	65%	0%	68%	59%	39%
Bueno	0%	34%	0%	29%	41%	21%
Regular	32%	1%	0%	2%	0%	7%
Deficiente	66%	0%	0%	0%	0%	13%

Escalada en hielo y roca	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	0%	0%	0%	0%	50%	10%
Bueno	0%	0%	0%	0%	50%	10%
Regular	50%	50%	0%	7%	0%	21%
Deficiente	50%	50%	0%	7%	0%	21%

Visita a cuevas y cavernas	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	0%	0%	92%	0%	67%	32%
Bueno	0%	0%	8%	0%	33%	8%
Regular	0%	0%	0%	81%	0%	16%
Deficiente	100%	100%	0%	19%	0%	44%

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**

SERVICIOS ECOTURÍSTICOS

Los servicios ecoturísticos son calificados con un porcentaje de satisfacción excelente un 49%, por los visitantes encuestados, un 31% en calificación bueno, la calificación regular con una representación del 5% y tan solo 1% deficiente, esto como porcentajes globales en cuanto a las actividades ecoturísticas prestadas por las (17) áreas protegidas durante el semestre comprendido entre (enero – junio) del 2023. Véase, tabla 6.

Tabla 6 Porcentaje global servicios ecoturísticos visitantes enero – jun año 2023

Actividades ecoturísticas	TOTAL
Excelente	49%
Bueno	31%
Regular	5%
Deficiente	1%
No aplica	13%

Fuente: elaboración propia

La tabla 6 revela una evaluación detallada de diferentes aspectos del servicio en términos de excelencia percibida, basada en la encuesta de satisfacción de los visitantes. Los resultados muestran una alta valoración en la Guianza e interpretación ambiental, que lidera con un 76% en la categoría de "excelente".

En segundo lugar, el aseo y mantenimiento de las instalaciones logra un 63% de excelencia, este aspecto es fundamental para la experiencia del visitante, ya que el entorno limpio y bien mantenido contribuye significativamente a la percepción de calidad del área protegida.

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 alimentación y el servicio de restaurante obtuvieron un 45% de excelencia a nivel general en promedio en las (5) direcciones territoriales evaluadas. Esto indica que, aunque hay un buen nivel de satisfacción, existe un margen para mejorar la calidad de los servicios de alimentos y restaurante.

El centro de interpretación ambiental alcanza un 50% en la calificación de excelencia, destacando su valor como herramientas educativas y recreativas dentro del área protegida, cabe resaltar que la DTCA obtuvo un 46% en categoría excelente y un 43% en categoría bueno. La disposición de residuos sólidos recibió un 49% en la categoría de excelente, lo que indica que se están tomando medidas adecuadas para el manejo de residuos y un 27% en categoría bueno.

Por último, los baños obtuvieron un 43% en excelencia, 42% categoría bueno. La DTCA fue el territorial con las calificaciones más bajas, con un 20% en calificación excelente, y bueno 52%. tabla 7.

Tabla 7 Porcentaje servicios ecoturísticos visitantes (ene – jun) año 2023

Aseo y Mantenimiento de las Instalaciones	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	49%	66%	75%	68%	58%	63%
Bueno	40%	31%	25%	28%	38%	32%
Regular	9%	4%	1%	3%	3%	4%
Deficiente	2%	0%	0%	0%	1%	1%
Alojamiento	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	33%	0%	68%	57%	43%	40%
Bueno	63%	0%	30%	36%	43%	34%
Regular	4%	0%	2%	6%	11%	5%
Deficiente	0%	0%	0%	1%	4%	1%
Alimentación / Restaurante	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL

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**

Excelente	34%	0%	64%	62%	64%	45%
Bueno	60%	0%	30%	30%	26%	29%
Regular	6%	0%	6%	6%	8%	5%
Deficiente	0%	0%	0%	2%	2%	1%
Baños	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	20%	34%	62%	52%	48%	43%
Bueno	52%	42%	33%	36%	45%	42%
Regular	15%	19%	5%	9%	5%	11%
Deficiente	13%	5%	0%	2%	2%	4%
Servicios Públicos	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	15%	0%	67%	58%	67%	41%
Bueno	64%	0%	30%	38%	27%	32%
Regular	18%	0%	3%	4%	6%	6%
Deficiente	3%	0%	0%	0%	1%	1%
Accesibilidad- Servicio de Transporte	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	30%	0%	37%	48%	58%	35%
Bueno	61%	0%	42%	33%	33%	34%
Regular	8%	0%	18%	12%	8%	9%
Deficiente	2%	0%	3%	6%	0%	2%
Centro de Interpretación Ambiental	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	46%	0%	66%	69%	70%	50%
Bueno	43%	0%	31%	28%	28%	26%
Regular	7%	0%	3%	3%	1%	3%
Deficiente	4%	0%	0%	1%	0%	1%
Guianza, Interpretación Ambiental	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	70%	76%	85%	77%	72%	76%
Bueno	28%	22%	14%	22%	27%	22%
Regular	2%	2%	1%	1%	1%	1%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	1%	0%

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**

Manejo, disposición de residuos sólidos	DTCA	DTAN	DTAO	DTOR	DTPA	TOTAL
Excelente	48%	0%	76%	66%	55%	49%
Bueno	43%	0%	23%	30%	41%	27%
Regular	7%	0%	2%	2%	3%	3%
Deficiente	2%	0%	0%	1%	1%	1%

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 - junio de 2023 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 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.

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 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 SSNA ha implementado un código QR para la encuesta de satisfacción, destinado a promover y difundir las encuestas.
- Se realizaron entrevistas en diversos medios de comunicación, sesiones en vivo en Facebook y se promovió la tienda de parques con productos característicos de las distintas regiones donde se encuentran las áreas protegidas ecoturísticas.

Se destaca la planificación de las encuestas, la cual incluye la definición de tamaños muestrales, la elaboración de un cronograma estructurado y un enfoque en la recolección de datos. Este proceso facilita el monitoreo constante de la experiencia de los visitantes. En cuanto a la promoción y comunicación, las actividades se centran en la divulgación de la oferta ecoturística y la generación de contenido relevante para el sitio web, especialmente en temporadas altas.

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**

5. MEJORAS IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2023 EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS, COMO RESULTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTEGRAL, A FORMULAR Y QUE SE ENCUENTRAN VIGENTES DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023

Se participó en la revisión del avance de los “CENTROS DE INTERPRETACIÓN AMBIENTAL” en las diferentes áreas protegidas de PNN: Chiribiquete, Tayrona, Los Nevados, en donde se define una hoja de ruta preliminar; Definición del marco interpretativo a través de talleres, Gestión administrativa, predios y otros, Guion museográfico, Cuadro de necesidades, Programa arquitectónico.

- Se adelantaron gestiones con ANATO para coordinar el Workshop que se llevó a cabo en el mes de junio del 2023, incentivo de promoción y divulgación de las áreas protegidas.
- Se desarrollo un Análisis Conflicto Iguaque y Apertura del ecoturismo en el Santuario de Fauna y Flora Iguaque.
- Se prioriza la formulación de solución al tema de arrieros en el PNN Tayrona, como una actividad que debe modificarse en el POE.
- Se trabaja en la estructuración del componente de Ecoturismo en el Pilar de Territorios Sostenibles e Innovadores para la formulación del Plan Estratégico Institucional en el marco del encuentro Institucional en el mes de mayo y como insumo para la definición de acciones e indicadores del Plan Estratégico Institucional del siguiente cuatrienio.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales ha realizado esfuerzos significativos para fortalecer el proceso de aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción de visitantes, logrando avances en la planificación,

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**

promoción y monitoreo de esta herramienta clave para evaluar la experiencia en las áreas protegidas. Sin embargo, se identifican aspectos que pueden ser optimizados para garantizar una mayor eficacia y alcance en los objetivos planteados, así como para maximizar el impacto de las estrategias implementadas. A continuación, se presentan oportunidades de mejora para potenciar los resultados de estas acciones.

- **Optimización de la tasa de respuesta:** A pesar de las estrategias implementadas, se identifica la necesidad de evaluar nuevas metodologías o plataformas que incrementen la participación en las encuestas, especialmente en formato digital, que facilite su aplicación y recolección de los datos de los visitantes encuestados.
- **Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional:** Podría ampliarse la articulación con las Direcciones Territoriales para asegurar un acompañamiento más cercano en la implementación y seguimiento de las encuestas en las áreas protegidas, siendo clave una comunicación activa entre el nivel central con la subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales.
- **Evaluación de estrategias promocionales:** Aunque se ha avanzado en la difusión mediante códigos QR y campañas en medios, sería valioso analizar su impacto para identificar las estrategias más efectivas para ser priorizadas y que los esfuerzos sean encaminados a gestionarla.
- **Aseguramiento de la calidad de los datos:** Es necesario establecer protocolos más rigurosos para verificar la calidad y representatividad de los datos recolectados en las encuestas, asegurando que los resultados reflejen fielmente la experiencia del visitante.
- **Ampliación del alcance comunicativo:** Se recomienda diversificar los canales y formatos de promoción, explorando nuevas redes sociales, influencers ambientales o colaboraciones con actores estratégicos del

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**

sector ecoturístico, que fomenten la visita en los Parques Nacionales Naturales y sus áreas protegidas.

- **Incorporación de innovación tecnológica:** La implementación de herramientas digitales adicionales, como aplicaciones móviles específicas o sistemas de alertas para recordar a los visitantes responder las encuestas, podría mejorar la experiencia de usuario y aumentar la participación.
- **Enfoque en el análisis de resultados:** Se sugiere fortalecer las capacidades analíticas de la SSNA, implementando herramientas de análisis más robustas que permitan interpretar tendencias y patrones en los datos de satisfacción para la toma de decisiones más informada.
- **Mejora en la accesibilidad de los resultados**
Para asegurar un uso efectivo de los datos, sería beneficioso establecer un sistema centralizado y accesible que facilite la consulta y el análisis de los resultados por parte de los responsables en las áreas protegidas y las Direcciones Territoriales.
- **Capacitación continua:** Se recomienda realizar talleres regulares para los líderes de calidad y los equipos territoriales, enfocándose en la aplicación de encuestas y el análisis de datos para fortalecer su capacidad de gestionar la satisfacción de los visitantes.

7. CONCLUSIONES

En conclusión, las acciones realizadas por la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales durante el primer semestre de 2023 reflejan un compromiso por mejorar la eficiencia del proceso de aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción. La planificación estructurada, la promoción de la oferta ecoturística y la actualización constante de los canales de comunicación han permitido avances significativos en la recolección de datos y la difusión de información clave. Siendo estas iniciativas que fortalecen la capacidad 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**

monitorear la experiencia de los visitantes y de promover una gestión más integral en las áreas protegidas, siendo bases para su mejora continua. La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales ha generado avances en la gestión del ecoturismo, enfocándose en mejorar la experiencia de los visitantes, la promoción de las áreas protegidas y la sostenibilidad de sus actividades ecoturísticas al interior de los parques con vocación ecoturística durante el año 2023.

Se fortaleció el proceso de aplicación y análisis de encuestas de satisfacción mediante estrategias de difusión y monitoreo continuo, complementadas con la implementación de herramientas tecnológicas como códigos QR y campañas promocionales, éstas aun en proceso de prueba. Asimismo, se trabajó en la estructuración de los Centros de Interpretación Ambiental y la resolución de desafíos específicos en áreas protegidas como el manejo ecoturístico en Iguaque y Tayrona. La coordinación de actividades estratégicas, como el Workshop con ANATO y el diseño del componente de Ecoturismo en el Plan Estratégico Institucional, demuestra un enfoque integral para garantizar la sostenibilidad y la innovación en la gestión de las áreas protegidas. Siendo la base para mejorar la calidad dentro de las áreas protegidas con vocación ecoturística, sus atractivos ecoturísticos, sus servicios prestados y finalmente la experiencia del visitante dentro del turismo de naturaleza desarrollado.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora para potenciar los resultados alcanzados. Se sugiere optimizar la tasa de respuesta de las encuestas mediante el uso de nuevas metodologías y plataformas digitales que faciliten su aplicación, recolección y, de manera crucial, el procesamiento de los datos recopilados. Este último aspecto se considera fundamental dentro del proceso de implementación de las encuestas de satisfacción de visitantes en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia. Asimismo,

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**

resulta esencial fortalecer la coordinación interinstitucional entre la Subdirección y las Direcciones Territoriales, asegurando un acompañamiento más cercano y una comunicación activa entre ambos actores, esta articulación permitirá mantener la herramienta de encuesta de satisfacción con reportes oportunos y datos de alta calidad, lo que contribuirá a la seguridad del proceso y respaldará la toma de decisiones basada en los resultados y la tabulación obtenidos dentro del proceso en la implementación de dichas encuestas.

La evaluación constante del impacto de las estrategias promocionales permitirá priorizar aquellas más efectivas y focalizar los esfuerzos. Adicionalmente, resulta esencial implementar medidas para garantizar la calidad y representatividad de los datos recolectados, diversificar los canales de comunicación mediante la incorporación de redes sociales e influencers ambientales, e incluir herramientas tecnológicas innovadoras como aplicaciones móviles o sistemas de recordatorio que incrementen la participación en las encuestas. Estas recomendaciones refuerzan el compromiso por mantener un enfoque estratégico, eficiente y sostenible en la gestión del ecoturismo en las áreas protegidas del país.

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**

REFERENCIAS.

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

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