



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

Caracterización de Grupos de Valor y de Interés 2024

Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa y Financiera





TABLA DE CONTENIDO

Introducción	5
1. Objetivos	7
1.1. Objetivo General.....	7
1.2. Objetivos Específicos.....	7
2. Metodología de Caracterización	7
2.1. Variables.....	7
3. Recolección de Información	9
4. Caracterización de grupos de valor y de interés, análisis de la información	9
Gráfica 1. Total encuestas de ciudadanía y grupos de valor.....	9
4.1. Caracterización Interna	9
Gráfica 2. Tipo de vinculación.....	10
Gráfica 3. Ubicación Territorial.....	10
Gráfica 4. Genero.....	11
Gráfica 5. Situación de vulnerabilidad.....	11
Gráfica 6. Discapacidad.....	12
Gráfica 7. Grupos poblacional.....	12
4.2. Caracterización Externa	13
Gráfica 8. Tipo de persona.....	14
4.2.1. Persona Jurídica	13
Gráfica 9. Domicilio social u origen	14
Gráfica 10. Tipo.....	15
Gráfica 11. Ubicación Territorial.....	15
4.2.2. Persona Natural	16
Gráfica 12. Nacionalidad persona natural.....	16
4.2.2.1. Persona natural extranjera	16
Gráfica 13. Ubicación continental o región.....	17
Gráfica 14. Genero	17
Gráfica 15. Discapacidad.....	18
4.2.2.2. Ciudadanos colombianos	18
Gráfica 16. Ubicación territorial.....	18
Gráfica 17. Genero.....	19
Gráfica 18. Grupo poblacional.....	19
Gráfica 19. Condición vulnerabilidad.....	20
Gráfica 20. Discapacidad	20
4.3. Resultados conjuntos caracterización externa e interna de ciudadanía y grupos de valor por variables demográficas comunes	20
Gráfica 21. Genero.....	21
Gráfica 22. Condición de vulnerabilidad.....	22
Gráfica 23. Discapacidad.....	22



Gráfica 24. Grupo poblacional.....	23
5. Caracterización temática - análisis de la información.....	23
Gráfica 25. Motivo para acceder a la oferta institucional.....	24
A) Radicación de PQRSDF y atención al ciudadano a través de canales telefónicos, presenciales y chat.....	24
Gráfica 26. Canales de atención utilizados.....	24
Gráfica 27. Tema objeto de consulta.....	25
Gráfica 28. Frecuencia de acceso a canales de atención.....	25
Gráfica 29. Acceso a redes sociales.....	26
B) Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SINAP/ RUNAP.....	27
Gráfica 30. ¿Cuál de las siguientes temáticas es de su interés?.....	27
Gráfica 31. ¿Es usted usuario documentador del aplicativo RUNAP?....	27
Gráfica 32. ¿Conoce y ha consultado el "Manual de usuario externo del RUNAP" disponible en la website del RUNAP en el menú "Ayuda"?	28
Gráfica 33. ¿Qué tan coherente y pertinente es el "Manual de usuario documentador del RUNAP" para realizar la inscripción y/o actualización de áreas protegidas del SINAP en el RUNAP?.....	29
Gráfica 34. ¿Cómo se enteró del RUNAP?.....	30
Gráfica 35. ¿La información consultada en el RUNAP fue útil?.....	31
Gráfica 36. ¿Conoce y ha consultado el "Manual de usuario externo del RUNAP" disponible en la website del RUNAP en el menú "Ayuda"?.....	31
Gráfica 37. ¿Considera que el contenido del "Manual de usuario externo del RUNAP" para realizar consultas de áreas protegidas del SINAP en el RUNAP es coherente y pertinente?.....	32
C) Guardaparques Voluntarios.....	34
Gráfica 38. Nivel Educativo.....	34
Gráfica 39. Rango de Edad.....	34
Gráfica 40. Motivaciones para participar.....	35
D) Ingreso a Parques Nacionales Naturales o Áreas Protegidas con vocación ecoturística.....	36
Gráfica 41. Número de visitas reportadas a áreas protegidas de Parques Nacionales.....	36
Gráfica 42. Porcentaje áreas protegidas visitadas del total de respuestas.....	37
Gráfica 43. ¿Conoce usted cuál es el valor del ingreso a un área protegida con vocación ecoturística?.....	38
Gráfica 44. Porcentaje respecto al total de respuestas Actividades de Ecoturismo.....	38
Gráfica 45. Actividades de ecoturismo que los usuarios prefieren.....	39
Gráfica 46. Respuesta sobre los canales de acceso a la información a un área protegida.....	40
Gráfica 47. ¿Tiene conocimiento de cómo puede consultar el estado de un área protegida, si está abierto o cerrado?.....	40
E) Para registrarme como Prestador de Servicios de Ecoturismo - REPSE en las áreas protegidas.....	42



Gráfica 48. ¿Sabe que es el Registro de Prestadores de Ecoturismo - REPSE?.....41

Gráfica 49. ¿Sabe en donde se aplica y a quien va dirigido el Registro de Prestadores de Ecoturismo - REPSE?.....42

Gráfica 50. ¿Actualmente está registrado como prestador de servicios ecoturísticos en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia?.....43

Gráfica 51. ¿Desea hacer el proceso de registro como prestador de servicios ecoturísticos en alguna de las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia?.....43

Gráfica 52. ¿En cuál estado de vigencia del Registro de Prestadores de Ecoturismo – REPSE se clasifica?.....44

Gráfica 53. ¿Cumple usted con los siguientes requisitos para el proceso de Registro de Prestadores de Ecoturismo – REPS? Indique cuales.....45

f) Trámites ambientales (Permisos, concesiones, registros, autorizaciones en portal oficial)45

Gráfica 54. ¿Cuál de los siguientes trámites de Parques Nacionales Naturales de Colombia desearía adelantar?.....45

Gráfica 55. ¿Cuál canal de atención de trámites utilizó para presentar su solicitud?.....46

Gráfica 56. ¿Cuál de las siguientes opciones preferiría para presentar su trámite?.....46

Gráfica 57. ¿Cuáles de los siguientes trámites de PNNC le gustaría que se simplificará próximamente?.....47

Gráfica 58. ¿Qué tipo de simplificación o racionalización le gustaría que se aplique?.....47

6. Algunas conclusiones.....48

6.1. Generales.....48

6.2. Temáticas.....48

A) Radicación de PQRSDF y atención al ciudadano a través de canales telefónicos, presenciales y chat.....48

B) Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SINAP/ RUNAP.....49

C) Guardaparques Voluntarios.....49

D) Ingreso a Parques Nacionales Naturales o Áreas Protegidas con vocación ecoturística.....50



INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial Parques Nacionales Naturales de Colombia, es una entidad del orden nacional - nivel central, sin personería jurídica, con autonomía administrativa y financiera, adscrita al Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible. Fue creada por el Decreto Ley 3572 del 27 de septiembre de 2011, para ser un organismo técnico, encargado de la administración y manejo del Sistema de Parques Nacionales Naturales y la coordinación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

Las Resoluciones 191 de 2017, 029 de 2011, 310 de 2021, 227 de 2023, 435 y 436 de 2024 y el Decreto 1313 de 2020 conformaron los grupos interno de trabajo de Parques Nacionales Naturales de Colombia¹, encabezada por su director general con sus jefes de oficina y asesores de despacho, encargados de los procesos estratégicos.

La entidad cuenta con 3 subdirecciones, la **Administrativa y Financiera**, a cargo de los procesos de apoyo a través de sus 6 grupos de gestión (Financiera, Gestión Humana, Procesos Corporativos, Contratos, Infraestructura y Atención al Ciudadano), la Subdirección de **Gestión y Manejo de Áreas Protegidas** compuesta por 4 grupos de trabajo (Planeación y Manejo, Trámites y Evaluación Ambiental, Gestión e Integración del SINAP y Gestión del Conocimiento e Innovación) y la de **Sostenibilidad y Negocios Ambientales**, encargadas de los procesos misionales.

A su vez PNNC tiene una cobertura nacional a través de sus 6 direcciones territoriales: Amazonia, Andes Nororientales, Orinoquia, Andes Occidentales, Caribe y Pacífico, ubicadas en Bogotá, Bucaramanga, Villavicencio, Medellín, Santa Marta y Cali respectivamente, que, a su vez, tienen a su cargo las 65 áreas protegidas administradas por PNNC, distribuidas en 49 Parques Nacionales Naturales, 9 Santuarios de Flora y Fauna, 4 Distritos Nacionales de Manejo Integra³ Reservas de Nacionales Naturales, 2 Santuarios de Flora, 1 Santuario de Fauna, un Área Nacional Única y una Vía Parque.

En ejercicio de su misionalidad, la entidad promueve la participación de diversos actores, con el propósito de conservar la diversidad biológica y cultural del país, contribuyendo al desarrollo sostenible y a un medio ambiente sano. Para ello, surge la necesidad de identificar las expectativas y necesidades de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la entidad y acceden a los bienes y servicios ofertados, para lo cual se realiza el ejercicio de caracterización de la vigencia 2024, para que sus resultados permitan implementar estrategias

¹ <https://www.parquesnacionales.gov.co/organigrama-2/>



y acciones de mejora continua que garanticen la excelencia en la calidad del servicio.

Con el fin de realizar este ejercicio, se tomó como base la última versión de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, realizada por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.





1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL:

Identificar las características y necesidades de los grupos de valor y de interés que interactúan con Parques Nacionales Naturales de Colombia para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía y la oferta institucional.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las necesidades, intereses y preferencias de la ciudadanía y grupos de valor con el fin de fortalecer la oferta institucional.
- Generar los elementos y herramientas para adelantar acciones que mejoren la relación Ciudadano – Entidad.
- Fortalecer los canales de atención de la entidad para garantizar a la ciudadanía soluciones con criterios de eficiencia, eficacia y calidad.
- Fortalecer los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y mejorar la respuesta de la entidad ante las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor.

2. METODOLOGÍA DE CARACTERIZACIÓN

Si bien se realizó un ejercicio de caracterización de la vigencia 2023, este se enfocó por sobre todo a los canales de atención ciudadana y a la identificación de aquellos interesados en acceder a la información de las áreas protegidas inscritas en el RUNAP que reposa en la entidad, razón por la cual, para la vigencia 2024 se incluyó la interacción de otros grupos de trabajo con la ciudadanía y grupos de valor en temas relacionadas con servicios ecoturísticos, tramites y evaluación ambiental, registro para prestadores de servicios asociados al ecoturismo y el programa de voluntariado. Todo ello para reunir todos los espacios de interlocución ciudadana en un mismo documento, de manera que se puedan identificar las necesidades a satisfacer y con ello, sentar claridad sobre oportunidades de rediseño institucional y generar espacios de retroalimentación interna.

2.1 Variables

Durante el presente ejercicio y con base en las necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional de PNNC, se seleccionaron los siguientes tipos de variables:

GEOGRÁFICAS: se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Página **7** de **50**

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. En el presente ejercicio se buscó identificar la ubicación de los ciudadanos y grupos de valor que acceden a los tramites y servicios de la entidad.

DEMOGRÁFICAS: se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo, relacionadas con las diferentes tipologías del enfoque diferencial (población en situación de discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural), así como personas con orientación sexual e identidad de género diversas, por ciclo vital (niños, niñas, adolescentes y adulto mayor) o mujer rural, entre otros.

El ejercicio pretende identificar las características de la población, reconociendo datos como la edad, con el fin de conocer la influencia que pueden tener las iniciativas, canales de atención y programas de la entidad en los usuarios; la etnia, por la influencia que pueden tener las connotaciones culturales frente a la participación de la población dentro de las actividades que organiza Parques Nacionales; Lengua o idioma, pues permite reconocer las características que pueden generar dificultad en el acceso a la oferta institucional, entre otros.

INTRÍNSECA: se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos. Con esta información se busca facilitar el reconocimiento de los canales por los que más accede la comunidad, las redes sociales que más visita, con el fin de fortalecer o ampliar los mismos, e identificar el conocimiento que poseen los usuarios sobre Parques Nacionales.

DE COMPORTAMIENTO: se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción. Nos permite verificar la periodicidad con la cual los usuarios acceden a la entidad, y fortalecer aquellos servicios que más le interesan o aquellos aspectos que causan mayor satisfacción.

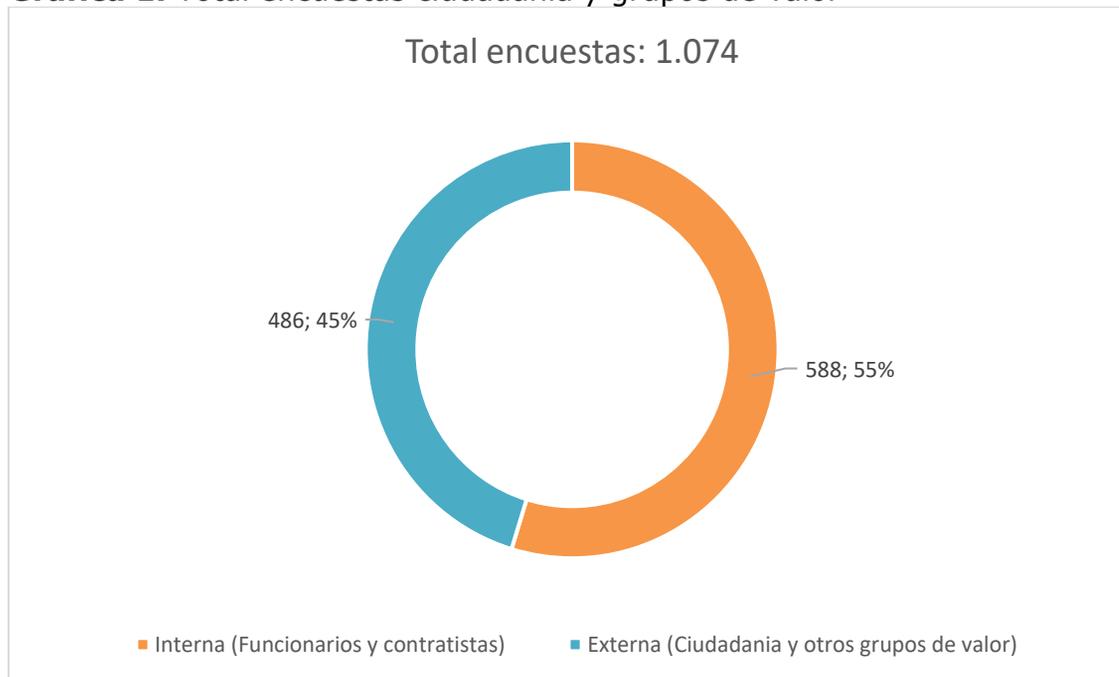
RELACIONALES: se refieren a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades. Estas variables pueden ser temporales, es decir, identifican pautas y variaciones a lo largo del tiempo; y causales, asociadas a la identificación de cambios que se producen al modificar escenarios, estrategias de relacionamiento e incluso la oferta institucional. Parte del ejercicio, consistirá en verificar la frecuencia con la que acceden nuestros ciudadanos y grupos de valor a la oferta institucional.



3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Parques Nacionales Naturales de Colombia, en su proceso de caracterización, toma como base los registros arrojados por las 1.074 encuestas de caracterización realizadas a la ciudadanía y los grupos de valor, a partir de los datos de contacto suministrados en los requerimientos efectuados en las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención (correo electrónico, ventanilla de radicación de PQRSD, ventanilla de correspondencia, WhatsApp, telefónico, presencial); también se tienen en cuenta las interacciones que realiza la ciudadanía y los grupos de valor al acceder a la página web institucional www.parquesnacionales.gov.co en donde se publicó la opción de registrar la encuesta de caracterización, al igual que en las redes sociales de la entidad y cuentas de correo electrónico institucionales, para el caso de los grupos de interés internos.

Gráfica 1. Total encuestas ciudadanía y grupos de valor



Fuente: Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

4. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

4.1. CARACTERIZACIÓN INTERNA

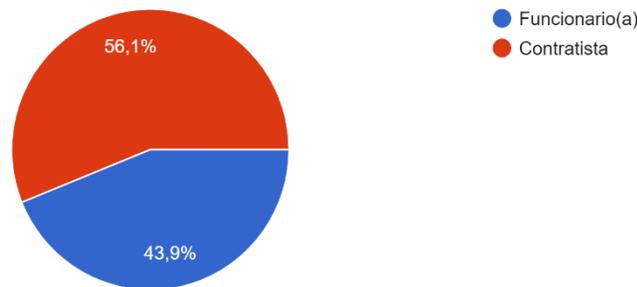
Al cierre de 2024, Parques Nacionales Naturales de Colombia contaba con 535 funcionarios de planta y 1.981 contratistas que brindan servicios personales a la entidad y en parte, se sirven los servicios ofertados por la Subdirección



Administrativa y Financiera, especialmente de los grupos de Gestión Humana, Gestión Financiera y de Contratos. De este total, 588 colaboradores contestaron la encuesta de caracterización remitida, la cual tuvo dentro de su cuestionario, las siguientes preguntas y respuestas:

Gráfica 2. Tipo de vinculación

¿En qué calidad se encuentra vinculado a Parques Nacionales Naturales de Colombia?
588 respuestas

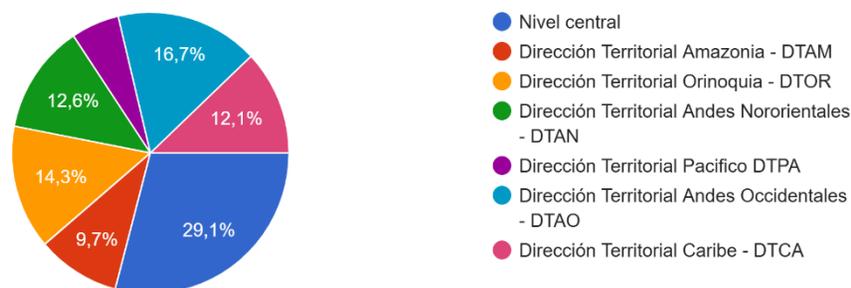


Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Considerando que la mayoría de los colaboradores de la entidad son contratistas, pues por cada funcionario de planta, existe cerca de 3,7 contratistas de prestación de servicios, esta tendencia se evidenció entre quienes respondieron la encuesta de caracterización, pues el 56,1 fueron contratistas.

Gráfica 3. Ubicación Territorial

¿Cuál es su centro de trabajo o sede? *Favor seleccionar la Dirección Territorial a la cual se encuentra vinculada su área protegida
588 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

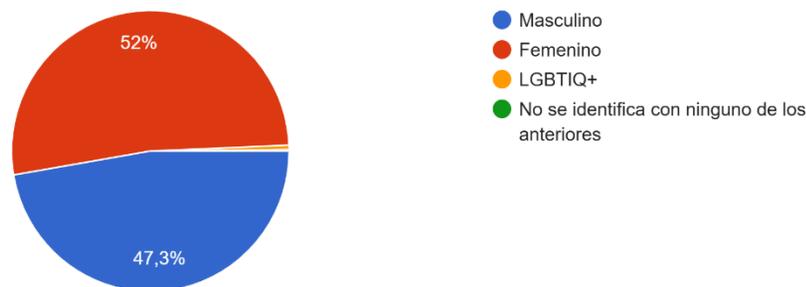


La distribución de personal que atendió la encuesta fue en su mayoría del nivel central, siendo la sede de trabajo de la mayoría de los colaboradores a nivel nacional, mientras que la Dirección Territorial Andes Occidentales con sus áreas protegidas a cargo, fueron los que más se expresaron del nivel territorial, seguido de Orinoquia, Andes Nororientales y Caribe.

Gráfica 4. Genero

¿Con cuál de los siguientes géneros se identifica?

588 respuestas



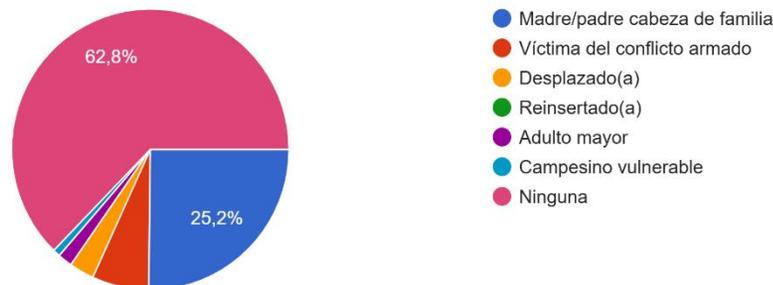
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Con respecto a la identidad de género de los encuestados, poco más de la mitad (52%) se identificó con el género masculino y 47,3% con el género femenino, mientras que el 0,5% se considera parte de la comunidad LGBTIQ+ y un 0,2% no se identifica con ninguna de las 3 opciones de respuesta ofertadas en la encuesta.

Gráfica 5. Situación de vulnerabilidad

¿Con cuál de las siguientes condiciones se encuentra identificado?

588 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo



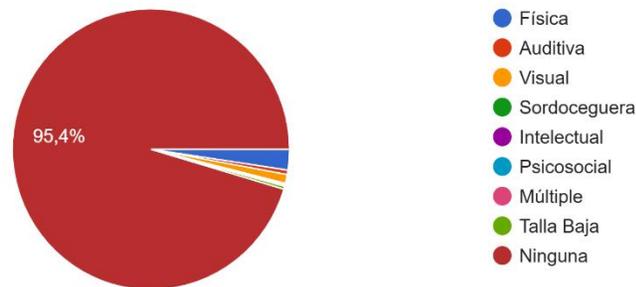
Atención al Ciudadano

¼ parte de los encuestados (25,2%) se identifica como parte un padre o madre cabeza de familia y 6,6% se considera víctima del conflicto armado, seguido de un 2,9% que se cataloga como desplazado, 1,7% como adulto mayor y 0,9% como campesino vulnerable, con un 62,8% restante que no se identifica con ninguna de estas condiciones.

Gráfica 6. Discapacidad

¿Usted se encuentra en situación de discapacidad? Indique cuál:

588 respuestas



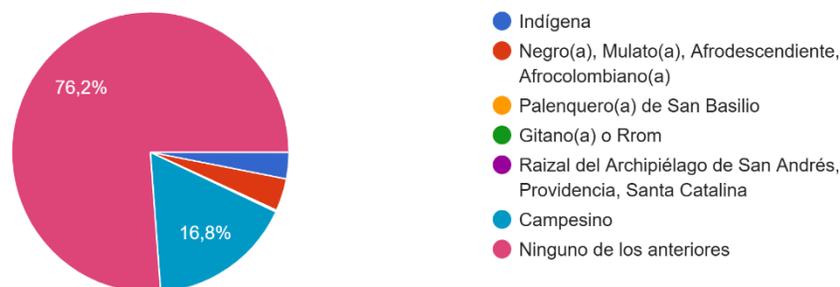
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

El 2,4% de los encuestados, presenta una discapacidad física, 1% visual y 0,5% auditiva, 0,3% talla baja, 0,2% intelectual y 0,2% psicosocial, con un 95,4% restante que expresaron no encontrarse en situación de discapacidad.

Gráfica 7. Grupos poblacionales

¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales?

588 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano



Entre los encuestados, 16,8% se identifican como parte del campesinado del país, 3,7% como parte de la población negra, afrodescendiente y/o afrocolombiana, 3,1% es de comunidades indígenas, 0,2% como Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia, Santa Catalina y el 76,2% no se considera parte de estos grupos poblacionales.

4.2. CARACTERIZACIÓN EXTERNA

A efectos de recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización, se tuvo en cuenta a los ciudadanos atendidos a nivel territorial por las 6 Direcciones Territoriales (Amazonia, Andes Nororientales, Orinoquia, Andes Occidentales, Caribe y Pacífico) y sus áreas protegidas dependientes y en el nivel central por:

- La Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales para la oferta ecoturística de las áreas protegidas con esta vocación y respecto a las personas que como persona natural o jurídica estén registrados o deseen hacer parte del Registro para prestadores de servicios asociados al ecoturismo – REPSE.
- La Subdirección de Gestión y Manejo de áreas protegidas, que como área misional tiene interacción con los ciudadanos y grupos de interés a través de los Grupos de Planeación y Manejo para el caso de Guardaparques Voluntarios, el Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental y el Grupo de Gestión e Integración del SINAP.
- Subdirección Administrativa y Financiera para el caso del Grupo de Atención al Ciudadano, encargado de gestionar los canales de atención presenciales y remotos del nivel central de la entidad.

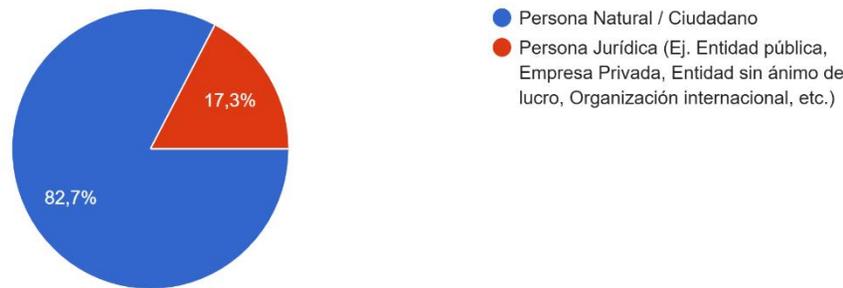
Resultado de la gestión adelantada en los territorios y en el nivel central, la entidad se puso en contacto con los ciudadanos y grupos de interés atendidos durante la vigencia 2024, los cuales recibieron una encuesta de satisfacción vía correo electrónico o a través del acceso habilitado en las redes sociales de la entidad, la cual tuvo las siguientes preguntas y respuestas:



Gráfica 8. Tipo de persona

¿En qué calidad actúa?

486 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Del total de los encuestados a nivel externo, solo el **17,3%** personas jurídicas, las cuales se identificaron en un 100% como colombianas, por lo que no se tiene respuesta alguna de una persona jurídica extranjera, como pudiera haber sido un Gobierno extranjero (representante de un país), una persona que contestara en representación o siendo parte de una Organización internacional (Ej. ONU, OEA, MERCOSUR, etc.) o una entidad sin ánimo de Lucro (Ej. ONG, fundación, asociación, corporación, etc.) o una empresa privada extranjera o multinacional con sede en el exterior.

Gráfica 9. Domicilio social u origen

¿La persona jurídica es de origen?

84 respuestas

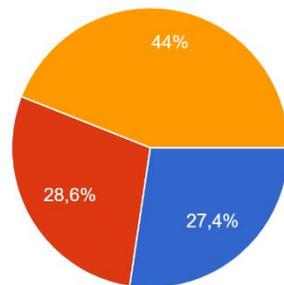


Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano



Gráfica 10. Tipo de persona jurídica

¿Qué tipo de persona Jurídica es?
84 respuestas



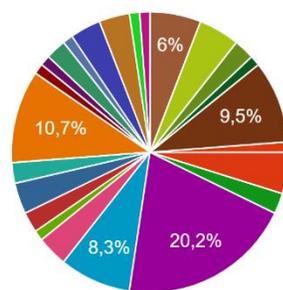
- Entidad pública (Ej. Congreso, Alcaldía, Ministerio, Departamento, Concejo Municipal, Corporación Autónoma Regional, etc.)
- Empresa Privada (Ej. S.A.; S.A.S.; Ltda., S. en C.C.; S.C.A.; E.As. Trabajo, etc.)
- Entidad sin ánimo de lucro (Ej. Asociaciones, Fundaciones, Cooperativas, Fondos de Empleados, Veedurías ciudadanas, Instituciones d...

Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

La mayoría de las personas jurídicas colombianas que atendieron la encuesta se identificaron como entidades sin ánimo de lucro (44%), siendo comprensible que este tipo de organizaciones estén especialmente interesadas en la misionalidad de la entidad y en los bienes y servicios ofertados. El 28,6% fueron empresas privadas o sociedades comerciales y el 28.6% fueron entidades públicas de diferentes latitudes.

Gráfica 11. Ubicación Territorial

¿En qué departamento tiene su sede principal o domicilio social?
84 respuestas



- Amazonas
- Antioquía
- Arauca
- Atlántico
- Bogotá D.C.
- Bolívar
- Boyacá
- Caldas

▲ 1/5 ▼

Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano



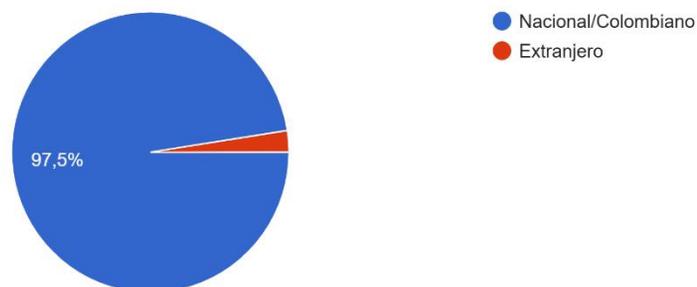
Las personas jurídicas que a través de uno de sus representantes respondieron la encuesta, expresaron que, en su mayoría, se encuentran ubicadas en la capital del país (20,2%), siendo natural al centralismo que caracteriza a nuestro país. A nivel territorial, los departamentos con más respuestas fueron, Cundinamarca con un 10,7%, Valle del Cauca con 9,5%, Bolívar en un 8,3%, Quindío con un 6%, con un 4,8% para los departamentos de Antioquia y Risaralda, 3,6% para el Meta, Casanare, Boyacá, y 2,4% en Santander, Atlántico, Caquetá, Cesar, Huila.

4.2.1. PERSONAS NATURALES EXTRANJERAS

Gráfica 12. Nacionalidad persona natural

¿Usted es?

402 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

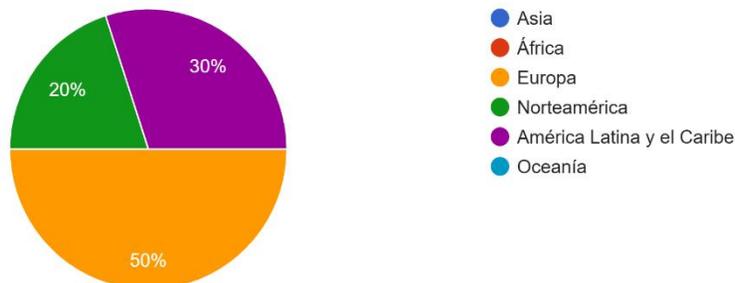
El 2,5% de las personas encuestadas fueron extranjeros, siendo 10 de las 402 respuestas, quienes indicaron que su domicilio está en Europa (50%), América Latina y el Caribe (30%) y 20% en Norte América.

Gráfica 13. Ubicación continental o regional



¿En qué región o continente vive?

10 respuestas

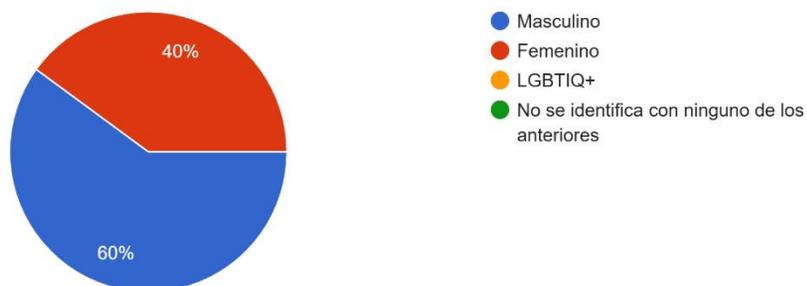


Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Gráfica 14. Genero

¿Con cuál de los siguientes géneros se identifica?

10 respuestas



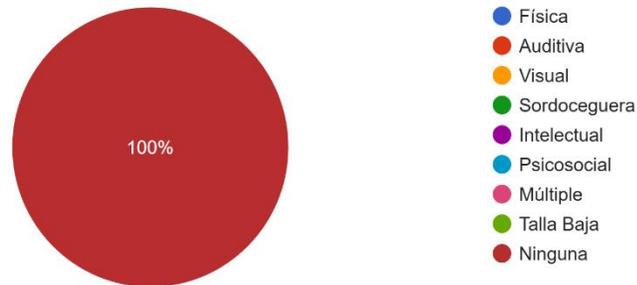
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Gráfica 15. Discapacidad



¿Usted se encuentra en situación de discapacidad? Indique cual:

10 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

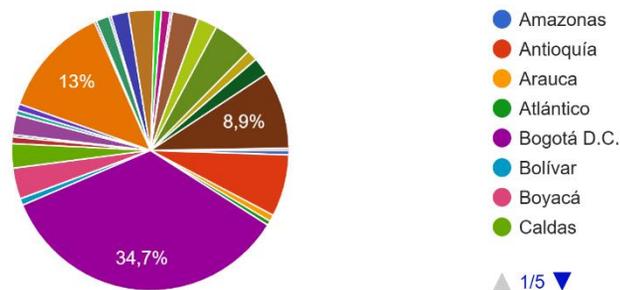
Los 10 extranjeros encuestados, manifestó no tener ninguna discapacidad y respecto a su identidad de género 6 fueron hombres y 4 mujeres.

4.2.2. COLOMBIANOS (AS)

Gráfica 16. Ubicación territorial

¿En cuál departamento se encuentra ubicado?

392 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

La mayoría de los encuestados se encuentran radicados en la ciudad de Bogotá D.C. (34,7%), seguido de los departamentos de Cundinamarca (13%), Valle del Cauca (8,9%) y 7,1% en Antioquia. En ese orden el resto encuestados con más respuestas, se ubican en Santander (4,6%), Boyacá (3,6%), Quindío y Meta con 3,1%, Caldas (2,8%), Risaralda y Cauca (2,3%), Magdalena y Tolima (2%).

Gráfica 17. Genero

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

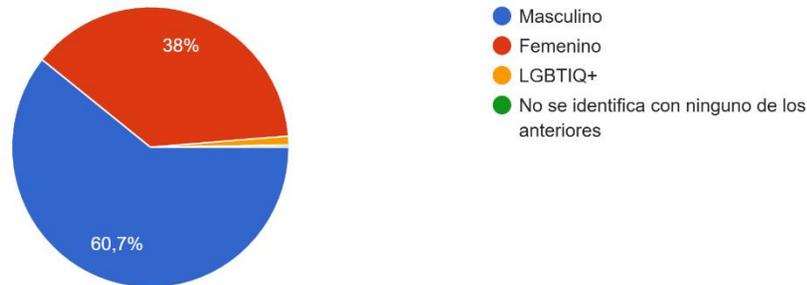
Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



¿Con cuál de los siguientes géneros se identifica?

392 respuestas



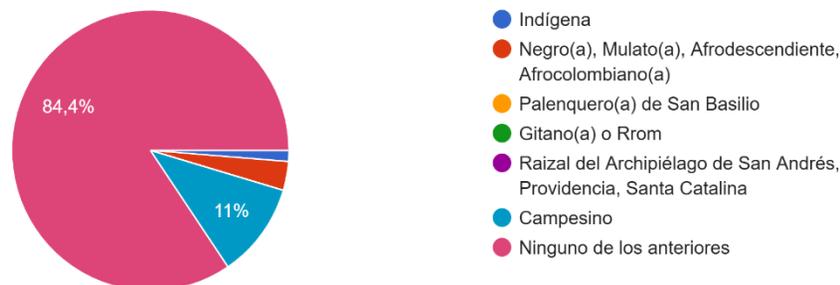
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

La mayoría de los encuestados se identificó con el género masculino (60,7%) y el 38% con el género femenino, mientras que el 1% se considera parte de la comunidad LGBTQI+ y un 0,3% no se identifica con ninguna de las 3 opciones de respuesta ofertadas en la encuesta.

Gráfica 18. Grupo poblacional

¿A cual de los siguientes grupos poblacionales pertenece?

392 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

De los encuestados, el 11% se identificó como parte del campesinado colombiano; 3,3% con la población negra, mulata, afrodescendiente y/o afrocolombiana; 1,3% con comunidades indígenas, mientras que el restante 84,4% no se identificó con ninguno de los grupos que figuraban en las opciones.

Gráfica 19. Condición vulnerabilidad

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

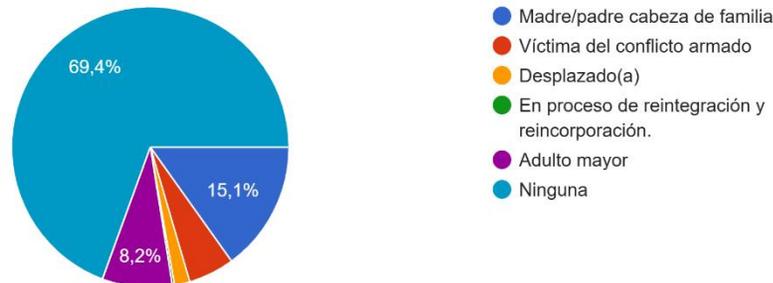
Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



¿Con cuál de las siguientes condiciones se encuentra identificado?

392 respuestas



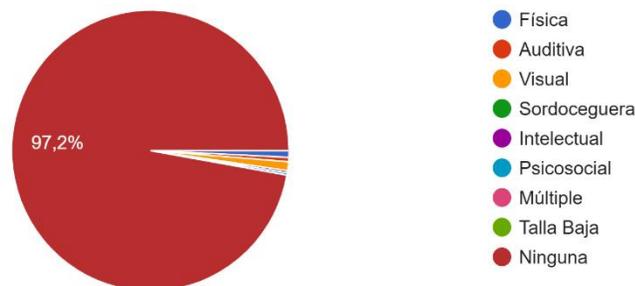
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

El 15,1% de los encuestados es madre o padre cabeza de familia, seguido de un 8,2% que se identificó como adulto mayor, un 5,4% como víctima del conflicto armado, un 1,8% como desplazado y un 0,3%, como una persona en proceso de reintegración y reincorporación, mientras que el 69,4% no se identificó con ninguna de los anteriores.

Gráfica 20. Discapacidad

¿Usted se encuentra en situación de discapacidad? Indique cual:

392 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

En relación a una condición de discapacidad, el 1% contestó tener una discapacidad visual, un 0,8% discapacidad física, el 0,5% visual y un 0,3% contestó tener discapacidad psicossocial e intelectual, con un 97,2% que no se presenta discapacidad.

5. ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE CARACTERIZACIÓN POR VARIALES

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Página **20** de **50**

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

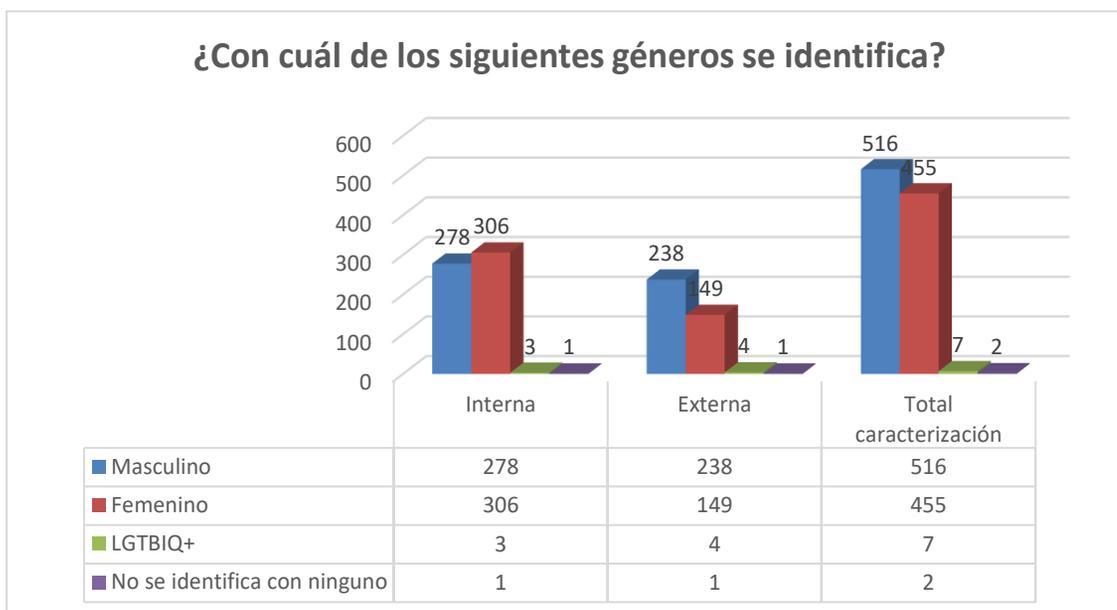
www.parquesnacionales.gov.co



DEMOGRÁFICAS COMUNES

En relación a las personas naturales, que si bien hacen parte de los colaboradores de PNNC (funcionarios o contratistas) o son ciudadanos colombianos que se accedieron a la oferta institucional para recibir los bienes y servicios disponibles, se procede a realizar un análisis conjunto de las variables en común de las encuestas de caracterización internas y externadas, para examinar la información de los ciudadanos y grupos de valor de la entidad.

Gráfica 21. Genero

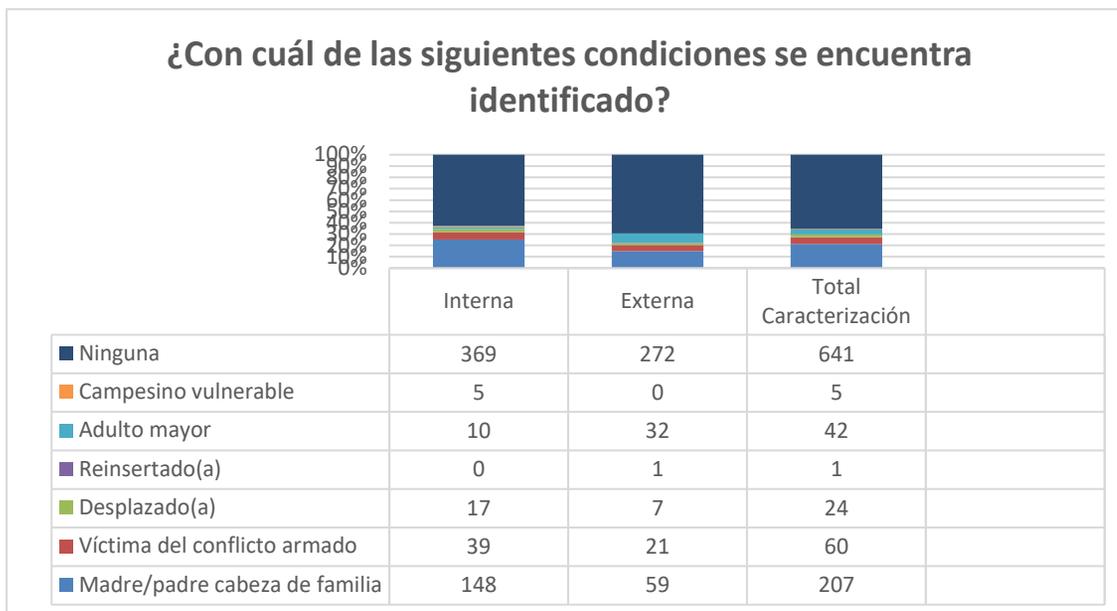


Fuente: Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Resultado de lo anterior, se advierte que el 52,6% de nuestros grupos de valor, se identificaron con el género masculino, 46,42% con el género femenino, 0,71% con la población LGTBIQ+ y 0,20% no se identificó con ninguno.



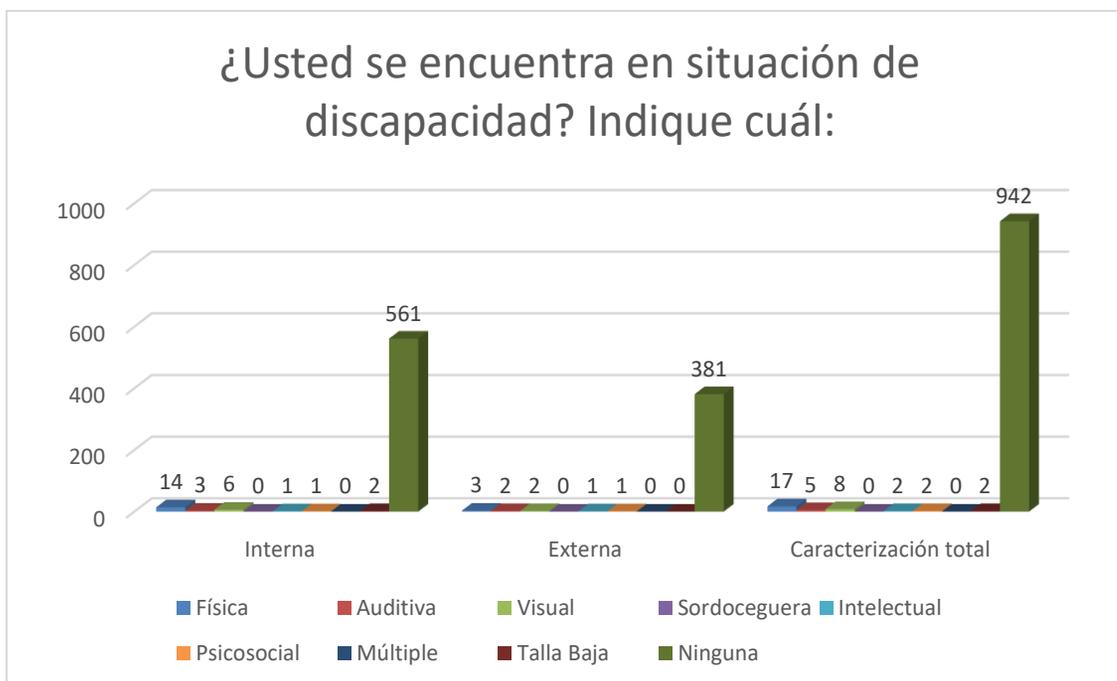
Gráfica 22. Condición de vulnerabilidad



Fuente: Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

En relación a una condición singular de nuestros grupos de valor, el 21,12% de los encuestados, se identificó como madre o padre cabeza de familia, 6,12% como víctima del conflicto armado, 4,28% como adulto mayor, 2,44% como población desplazada, 0,51% como campesino vulnerable, 0,10% como reinsertado y el 65,40% restante, no se identificó con ninguno.

Gráfica 23. Discapacidad

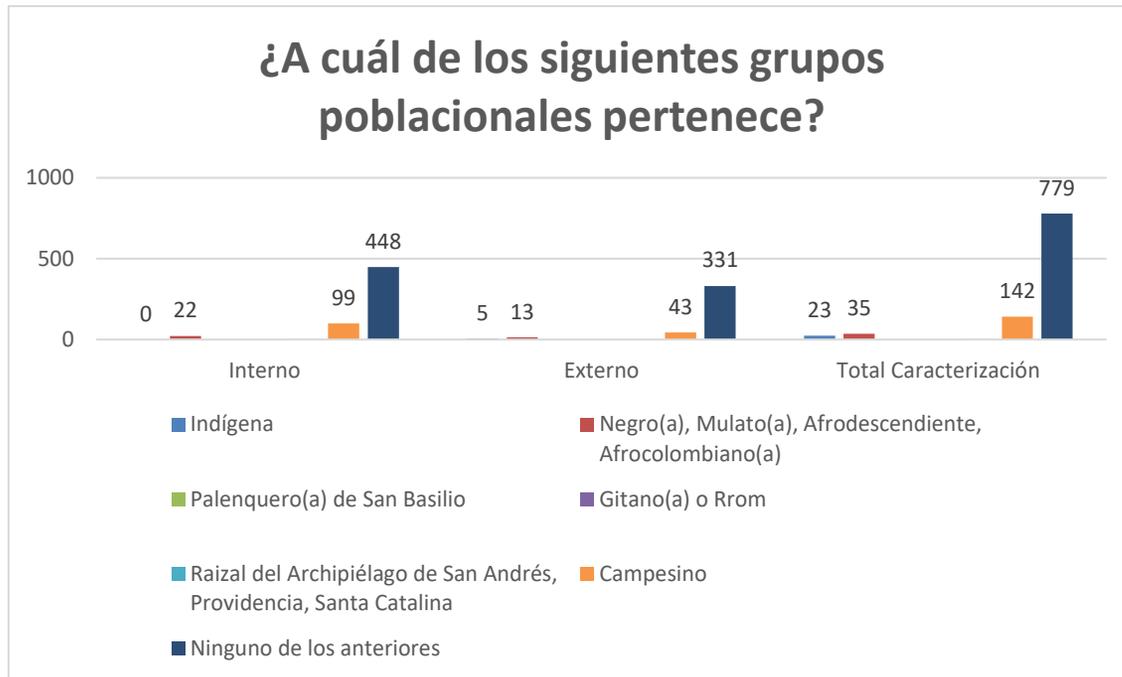




Fuente: Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

El 96,12% de los encuestados, expresó no tener discapacidad, mientras que el 1,73% expresó tener discapacidad física, 0,81% auditiva, 0,51% auditiva y 0,20% intelectual, 0,20% psicosocial y 0,20%, la condición de talla baja.

Gráfica 24. Grupo poblacional



Fuente: Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Del total de los grupos de valor, 14,48% se identificaron como parte del campesinado colombiano, 3,57% como parte de la negritudes, mulatos o afrodescendientes del país, 2,34% se identificó como parte de comunidades indígenas y 0,10% como raizales del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, mientras que el 79,48% no se identificó con ninguna de las anteriores.

4.3. CARACTERIZACIÓN TEMÁTICA

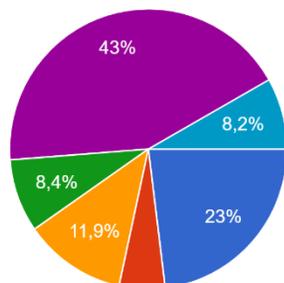
A efectos de captar información específica en relación a los segmentos o líneas de trabajo en donde se tiene más contacto con la ciudadanía y grupos de valor de la entidad, se realizó un sondeo por temas, para verificar cuales eran los temas de mayor consulta, siendo el acceso a los canales de atención al ciudadano para registrar sus peticiones y consultar (23%) y, por otra parte, el ingreso a las áreas protegidas con vocación ecoturística (43%). Mientras que los asuntos de menor acceso, fueron los tramites ambientales con un 5,3, seguido de las opciones de registro para prestadores de servicios asociados al ecoturismo – REPSE (8,2%), guardaparques voluntarios (8,4%) y consultad RUNAP (11,9%).



Gráfica 25. Motivo para acceder a la oferta institucional

¿Para cuál de los siguientes asuntos se comunicó con Parques Nacionales Naturales de Colombia?

486 respuestas



- Radicación de PQRSDF y atención al ciudadano a través de canales telefónicos
- Trámites ambientales (Permisos, concesiones, registros, autorizaciones...)
- Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SINAP/ RUNAP
- Guardaparques Voluntarios
- Ingreso a Parques Nacionales Naturales o Áreas Protegidas con vocación ecot...
- Para registrarme como Prestador de...

Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Luego de que los encuestados seleccionaran una de estas opciones, se daba paso a otro paquete de preguntas específicas para explorar en información específica sobre su experiencia y conocimiento en ese tema en particular, de modo que esas respuestas, fueren de utilidad e insumo para analizar el comportamiento, expectativas y necesidades de los ciudadanos y grupos de valor, respecto al trabajo de ciertas dependencias de la entidad.

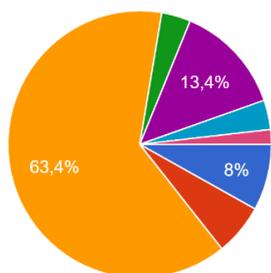
A continuación, se dejará sentado el análisis respecto a las respuestas recibidas en cada uno de los temas específicos cuestionados:

a) Radicación de PQRSDF y atención al ciudadano a través de canales telefónicos, presenciales y chat.

Gráfica 26. Canales de atención utilizados

¿Qué canal utilizó para acceder a la información, servicios y/o trámites de Parques Nacionales Naturales de Colombia?

112 respuestas



- Presencial
- Telefónico
- Correo electrónico
- Ventanilla única
- Página web
- WhatsApp
- Redes sociales
- VITAL - Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea



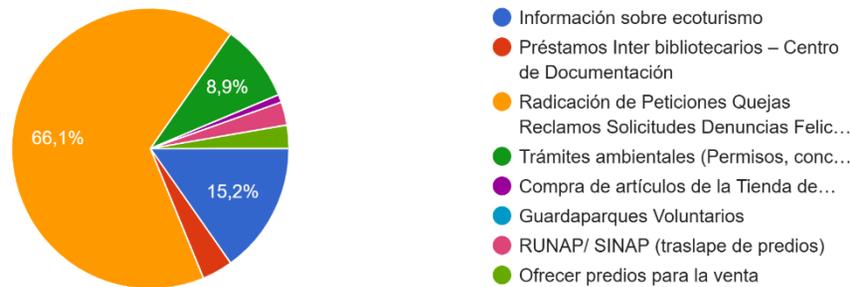
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

El 1,8% de los encuestados, accedió a información de la oferta institucional a través de redes sociales, 3,6% a través de la plataforma VITAL del Ministerio de Ambiente, otro 3,6% a través de WhatsApp, 6,2% a través de canales telefónicos, 8% a través de atención presencial, 13,4% hicieron uso de la pagina web y el 63,4% restante a través de correo electrónico.

Gráfica 27. Tema objeto de consulta

¿Cuál fue el tema consultado?

112 respuestas



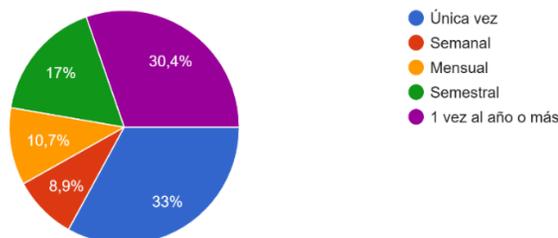
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

El objeto de la consulta de los canales de atención presenciales y remotos de la entidad, fue en su mayoría, para radicar PQRSD (66,1%), recibir información sobre ecoturismo (15,2%) y acceder a tramites ambientales (8,9%). En sentido contrario, los temas menos consultas, fueron Préstamos Inter bibliotecarios – Centro de Documentación (3,6%), RUNAP/ SINAP (2,7%); ofrecer predios para la venta (2,7%) y compra de artículos de la Tienda de Parques (0,9%).

Gráfica 28. Frecuencia de acceso a canales de atención

¿Con qué frecuencia hace uso de nuestros canales de atención de Parques Nacionales Naturales de Colombia (Presencial, Telefónico, Correo, electrónico, ventanilla única, página web, WhatsApp)

112 respuestas





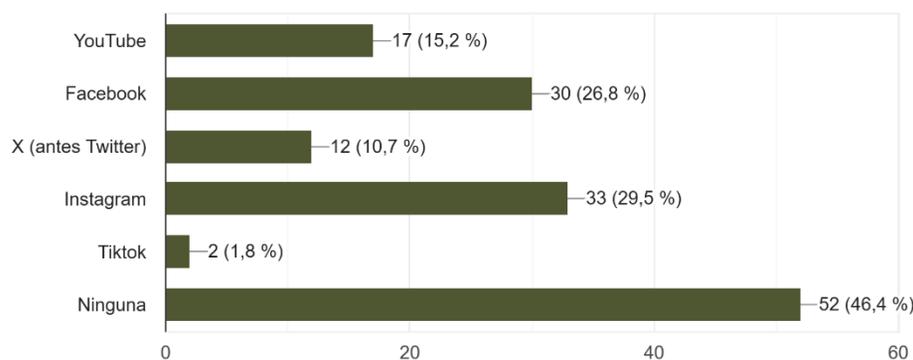
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

La mayoría de los encuestados han accedido a de manera esporádica u ocasional a la oferta institucional, prueba de ello, es que el 33% se acercó a la entidad en una única vez y el 30,4% lo hizo una vez al año, mientras que el 17% lo hizo con una frecuencia semestral, el 10,7% mensual y el 8,9% cada semana.

Gráfica 29. Acceso a redes sociales

¿Es seguidor de alguna de las siguientes redes sociales de Parques Nacionales Naturales de Colombia? indique cuales:

112 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Las redes sociales son plataformas cada vez mas utilizadas en el mundo contemporáneo, no solo para ponerse en contacto con otras personas sino también, para acceder a información, por ello, se cuestionó sobre el alcance que han tenido las redes de la entidad, la cual fue encabezada con un 29,5% por Instagram, seguida por un 26,8% de seguidores en Facebook, 15,2% en YouTube, 10,7% en X y un 1,8% de Tiktok, pero el 46,4% restante no se encuentra vinculado a ninguna de ellas.

b) Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SINAP/ RUNAP

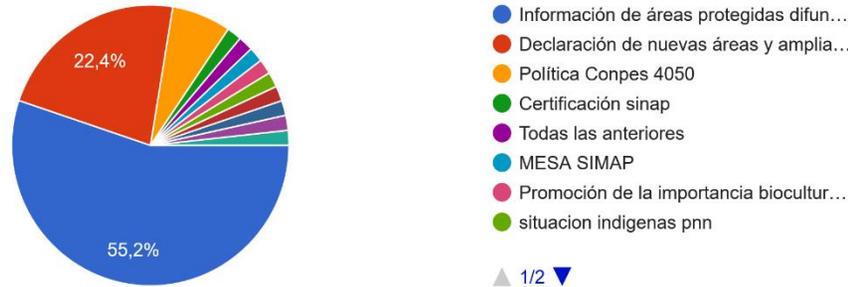
En la caracterización realizada, se identificaron 58 respuestas de las cuales el 55,2% manifestó interés en la información sobre áreas protegidas difundida en el sitio Web del RUNAP. Por su parte, el 22,54% destaco como tema de interés principal la declaración de nuevas áreas y ampliaciones. En menor proporción, se identificaron otras temáticas mencionadas como Política Conpes 4050 y la certificación SINAP, entre otras.



Gráfica 30. ¿Cuál de las siguientes temáticas es de su interés?

¿Cuál de las siguientes temáticas es de su interés?

58 respuestas



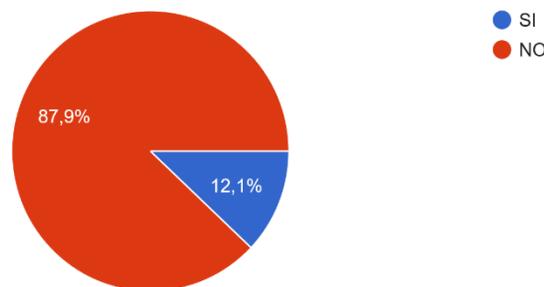
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

De las 58 respuestas recibidas solamente el 12,1% de los usuarios se identificó como "usuarios documentadores" los cuales son, Autoridades Ambientales competentes con la facultad de ingresar y actualizar información (ampliaciones, sustracciones, recategorizaciones etc.) de sus áreas protegidas. El 87,9% restante (34 usuarios) corresponden a aquellos usuarios que hacen uso de algún tipo de información relacionada con áreas protegidas.

Gráfica 31. ¿Es usted usuario documentador del aplicativo RUNAP?

¿Es usted usuario documentador del aplicativo RUNAP?

58 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Ante la consulta ¿A qué Autoridad Ambiental Pertenece?, Del 12,1% identificado como usuario documentador, confirmaron pertenecer a alguna de las siguientes entidades:

Parques Nacionales Naturales de Colombia

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 74 No. 11 - 81, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 353 2400 Ext. 3011-3012-3015

www.parquesnacionales.gov.co



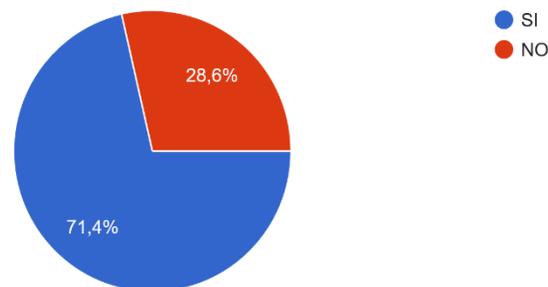
- Corporación autónoma regional del Valle del Cauca – CVC.
- Corporación autónoma regional del Quindío -CRQ.
- Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial La Macarena – CORMOCARENA.
- Corporación autónoma regional de Cundinamarca – CAR.
- Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá – CORPOURABA.
- Corporación autónoma regional del Alto Magdalena - CAM.

Además, se identificó que el 71.4% de los usuarios documentadores conocen y han consultado el “Manual usuario documentador del RUNAP”, el cual establece los lineamientos para la correcta inscripción y/o actualización de las áreas protegidas en el aplicativo RUNAP. Sin embargo, dos usuarios encuestados manifestaron no conocer este manual, que se encuentra disponible en el aplicativo RUNAP, accesible mediante usuario y contraseña.

Gráfica 32. ¿Conoce y ha consultado el "Manual de usuario externo del RUNAP" disponible en la website del RUNAP en el menú "Ayuda"?

¿Conoce y ha consultado el "Manual de usuario documentador del RUNAP" para la inscripción y/o actualización de las áreas protegidas en el RUNAP?

7 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

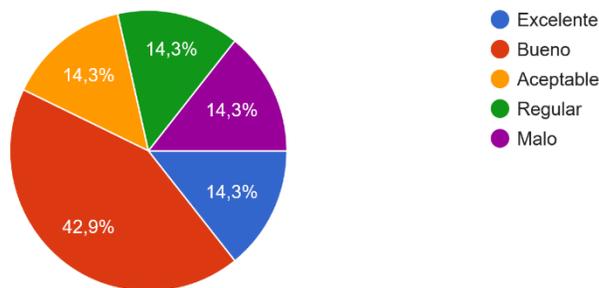
A la consulta sobre la coherencia y pertinencia del “Manual Usuario Documentador”, el 42,9% de los encuestados (3 usuarios) lo calificaron como bueno. Los cuatro encuestados restantes otorgaron calificaciones de excelente, aceptable, regular o mala, respectivamente.



Gráfica 33. ¿Qué tan coherente y pertinente es el "Manual de usuario documentador del RUNAP" para realizar la inscripción y/o actualización de áreas protegidas del SINAP en el RUNAP?

¿Qué tan coherente y pertinente es el "Manual de usuario documentador del RUNAP" para realizar la inscripción y/o actualización de áreas protegidas del SINAP en el RUNAP?

7 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Con el objetivo de ampliar la información previamente recopilada, se consultó a los usuarios sobre los aspectos que consideran necesarios para mejorar el aplicativo RUNAP, tanto en la facilitación del proceso de inscripción de áreas protegidas como en la difusión de estadísticas, cuyas observaciones se relacionaron a continuación:

- Debe ser más amigable la consulta permitiendo consultar de diferentes formas, por ejemplo, si se necesita consultar por una categoría específica, para un departamento. También deben revisar las cifras porque no están siendo coherentes, ya esto se ha manifestado en diferentes reuniones. El dato por departamento no concuerda con lo que la CVC tiene y tampoco con lo que el mismo RUNAP reporta al sumar de manera individual, pareciera que el sistema duplica.
- Asesoría personalizada para el ajuste de la información cargada en RUNAP
- Mejorar la forma de algunos espacios de llenado, aplicado a personas jurídicas o naturales. El formulario debería tener las instrucciones y opciones de respuesta codificado, especialmente para respuestas de opción múltiple. Lo ideal sería en una plataforma que permita subir cada archivo correspondiente y respuestas para varios casos de reserva.
- Sería fantástico que la CVC no declare área protegida donde hay producción alimentaria con los campesinos, están dejando sin trabajo a producir alimentos en áreas a los campesinos, es difícil que el banco agrario pueda sacar el registro cuando ya fue declarado la zona y cuando esta no debería ser declarada por CVC Y PNNC. Soy funcionario del banco



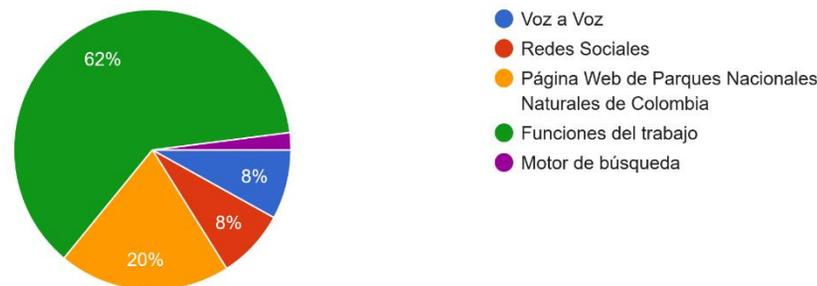
agrario y es muy difícil encontrar muchas zonas para producción agrícola y ahora están siendo declaradas. Hacer una buena caracterización facilitara el proceso productivo para que se garantice la producción en las grandes urbes.

- Medios de comunicación, canales de comunicación.
- Hacerlo más fácil, sin tanta burocracia.
- incluir cartografía de zonificación de Áreas Protegidas.

Teniendo en cuenta a los 34 usuarios identificados que no corresponden a usuarios documentadores, se les consultó acerca del mecanismo a través del cual conocieron el RUNAP. El 62% lo atribuyó a funciones propias del trabajo, mientras que el 20% lo conoció a través de la página web de Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC. Los restantes porcentajes (inferiores al 10%) indicaron que se enteraron por redes sociales, voz a voz o motores de búsqueda.

Gráfica 34. ¿Cómo se enteró del RUNAP?

¿Cómo se enteró del RUNAP?
50 respuestas



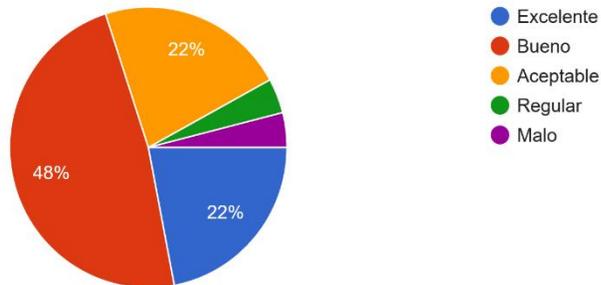
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Así mismo, los 34 usuarios que hacen uso de la información estadística de áreas protegidas suministrada por PNNC, el 48% calificó como buena, mientras que el 22% la consideró como excelente, y otro 22% aceptable. El 8% restante otorgó calificaciones entre aceptable y mala.



Gráfica 35. ¿La información consultada en el RUNAP fue útil?

¿La información consultada en el RUNAP fue útil?
50 respuestas

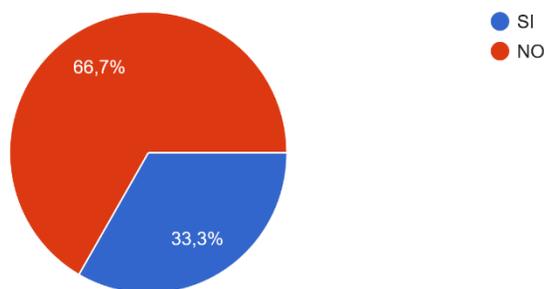


Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

En el sitio web del RUNAP se encuentra publicado el manual usuario externo del RUNAP, documento que proporciona instrucciones para la lectura, consulta e interpretación de la información difundida sobre las áreas protegidas del SINAP inscritas en el RUNAP. El 66,7% de los encuestados afirmó conocer este manual.

Gráfica 36. ¿Conoce y ha consultado el "Manual de usuario externo del RUNAP" disponible en la website del RUNAP en el menú "Ayuda"?

¿Conoce y ha consultado el "Manual de usuario externo del RUNAP" disponible en la website del RUNAP en el menú "Ayuda"?
51 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

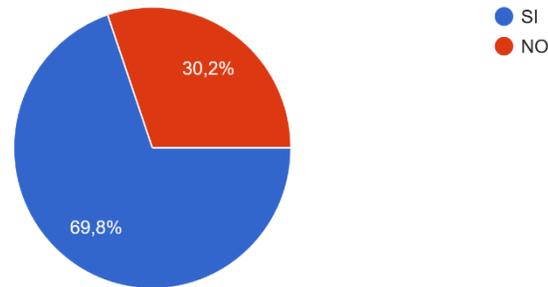
Del 66,7% de los encuestados que afirmaron conocer y consultar el manual usuario externo, el 69,8% lo consideró coherente y pertinente, mientras que el 30,2%, opinó lo contrario.



Gráfica 37. ¿Considera que el contenido del "Manual de usuario externo del RUNAP" para realizar consultas de áreas protegidas del SINAP en el RUNAP es coherente y pertinente?

¿Considera que el contenido del "Manual de usuario externo del RUNAP" para realizar consultas de áreas protegidas del SINAP en el RUNAP es coherente y pertinente ?

43 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Con el objetivo de ampliar la información sobre la difusión en el sitio web del RUNAP, se planteó la pregunta: ¿Qué aspectos considera debe mejorar el RUNAP en la difusión, con base en sus necesidades de información?, las respuestas recibidas fueron las siguientes:

- Está muy bien el manual para ubicar la información.
- Relacionar la información a algunas lenguas nativas
- Detalle de los objetos de conservación de cada área protegida
- Georreferenciación
- Quizás mostrar algunas fotos del área protegida en ese mismo pantallazo, e igualmente una parte del Plan de Manejo de esa área protegida. Es posible que se interesen algunos en formar parte o contribuir a cumplir con ese plan de manejo.
- Mayor difusión
- mayor visibilidad, acceso más fácil en los motores de búsqueda
- más socialización presencial
- En la forma como se presenta la información al público no es clara. es más, de forma gráfica o difusión de la información.
- Prestar un servicio más práctico que teórico para la declaratoria de Zonas protegidas
- Se debe aumentar la difusión de las áreas protegidas
- El tiempo de respuesta de un certificado SINAP, sin embargo, ha mejorado, muchísimo.
- Mejorar Acceso a información



- Desde mi punto de vista la difusión de la información es buena
- En la publicación de los actos administrativos de una manera más frecuente sin dejar tanto tiempo en publicar una vez se realice la firma de los actos administrativos
- Actualizar datos sobre áreas protegidas y mejorar sistemas de información geográfica para consulta
- Deben hacer presencia real en la zona y no permitir corrupción de funcionarios. La bahía Cinto se destruyó por particulares en asocio de funcionarios del parque. Nadie hizo nada a pesar de que se les informo múltiples veces. Cometieron delitos ambientales y Parques nacionales en absoluto silencio cómplice.

c) Programa Guardaparques Voluntarios

Es un espacio que brinda Parques Nacionales Naturales para que la sociedad civil, nacional y extranjera, pueda apoyar con su trabajo voluntario la misión de conservación de las Áreas Protegidas de Colombia.

El programa canaliza la espontánea voluntad de servicio de las personas que desean aportar desde sus conocimientos, habilidades y cualidades a la construcción de país. Fomenta un ejercicio de apropiación, educación e intercambio de saberes que permite sensibilizar frente a la necesidad de conservar los ecosistemas representativos de la nación. Participar en el programa es una oportunidad de acercamiento a la riqueza natural y cultural de Colombia y la manera en que las áreas protegidas se configuran en una estrategia para proteger el patrimonio natural de Colombia.

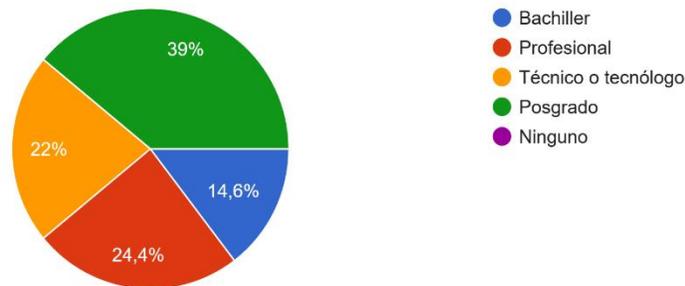
Es un servicio que se estructura bajo unas categorías y fases para la respectiva vinculación; y donde se resaltan características como la vinculación de diversos perfiles; se aceptan personas nacionales y extranjeras; hay categoría especial para personas de comunidades étnicas y campesinas; se aceptan personas de distintas edades (jóvenes-adultos) certificando que sean mayores de edad, y finalmente como única condición para el caso de extranjeros, que dominen el idioma de español.



Gráfica 38. Nivel Educativo

Indique su Nivel Educativo

41 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Los resultados indican una diversidad en el nivel educativo de los encuestados, con una mayor concentración en niveles académicos superiores:

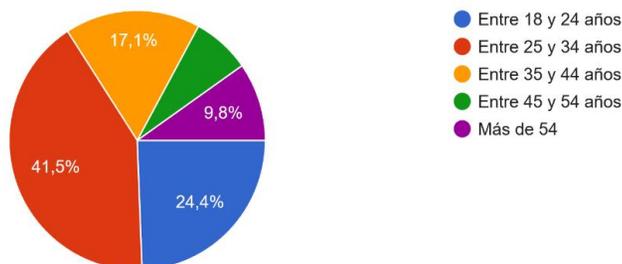
- **Posgrado:** 16 participantes
- **Profesional:** 10 participantes
- **Técnico o tecnólogo:** 9 participantes
- **Bachiller:** 6 participantes

Esto sugiere que la mayoría de los interesados poseen una formación académica avanzada, lo que podría influir en la naturaleza de sus aportes y expectativas dentro del programa.

Gráfica 39. Rango de Edad

¿En qué rango de edad se ubica?

41 respuestas





Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

El análisis etario refleja una mayor participación de adultos jóvenes y adultos en edad laboral activa:

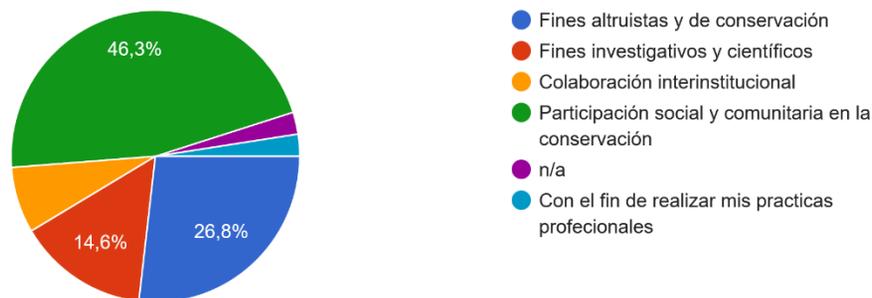
- **Entre 25 y 34 años:** 17 participantes
- **Entre 18 y 24 años:** 10 participantes
- **Entre 35 y 44 años:** 7 participantes
- **Más de 54 años:** 4 participantes
- **Entre 45 y 54 años:** 3 participantes

Estos datos evidencian que el grupo etario predominante corresponde a adultos jóvenes (25-34 años), quienes podrían estar buscando experiencias de voluntariado alineadas con su formación profesional o intereses personales.

Gráfica 40. Motivaciones para Participar

¿Con qué finalidad desea hacer parte de nuestro programa guardaparques voluntarios?

41 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Las razones expresadas por los encuestados para unirse al programa muestran un interés significativo en la conservación y el impacto social:

- Participación social y comunitaria en la conservación: 19 respuestas
- Fines altruistas y de conservación: 11 respuestas
- Fines investigativos y científicos: 6 respuestas
- Colaboración interinstitucional: 3 respuestas
- Realización de prácticas profesionales: 1 respuesta

El predominio de la participación social y comunitaria en la conservación sugiere que los voluntarios están interesados en contribuir activamente en proyectos ambientales y de desarrollo sostenible. También es relevante destacar el interés en la investigación y colaboración con otras instituciones, lo que podría abrir



oportunidades de alianzas estratégicas.

d) Ingreso a Parques Nacionales Naturales o Áreas Protegidas con vocación ecoturística.

1. ¿Conoce usted alguna de las áreas protegidas de Parques Nacionales con vocación ecoturística? Indique cuales ha visitado

Gráfica 41. Número de visitas reportadas a áreas protegidas de Parques Nacionales



Fuente: Elaboración propia - Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

En el año 2024 los usuarios relacionaron en total 690 respuestas de visitas a áreas protegidas con vocación ecoturística, de las cuales 109 se relacionan con la Región Andes Nororientales (16%); por lo tanto, el Área Natural Única los Estoraques representa un 2%, sobre el total de las respuestas, el 9% para el Parque Nacional Natural Cocuy y para el Santuario de Fauna y Flora Iguaque el 5%.

A su vez para la región Amazonía se reportan 17 resultados lo cual representan el 2% del total.

Para el mismo año, los usuarios registran haber visitado la región de Andes orientales con 122 respuestas que corresponde al 18% del total, de las cuales el 13% corresponde al Parque Natural Chingaza; el PNN Tuparro 1%; PNN Sierra de la Macarena y el 3% y para el PNN Tinigua 1%.

Así mismo, la región caribe relaciona 208 respuestas las cuales representan el 30% del total, respecto a la visita a áreas protegidas de Parques Nacionales con

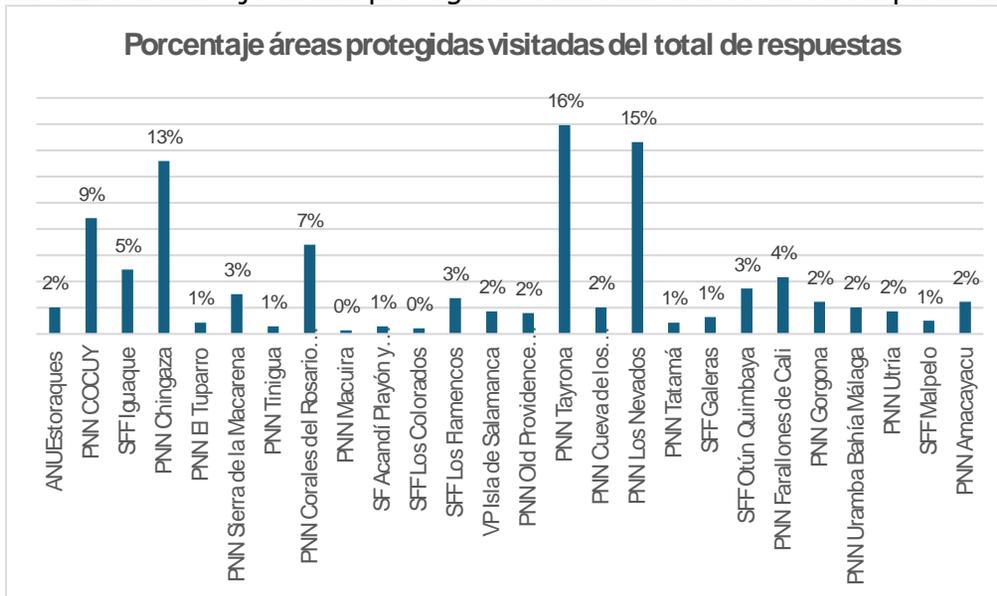


vocación ecoturística de la región, donde los usuarios indican conocer y haber visitado el Parque Nacional Tayrona con un 16%; seguido del PNN Corales del Rosario y de San Bernardo con un 7% y para el Santuario de Fauna y Flora los flamencos con una participación del 3%, para Old Providence McBean Lagoon y VP Isla de Salamanca reflejan un 2% respectivamente; para SF Acandí Playón y Playona 1% y SFF Los Colorados representa un 0.4% y PNN Macuira 0,3%.

Para la región Andes Occidentales se relacionan 154 respuestas siendo el 22% del total; un 15% de usuarios relaciona conocer y haber visitado el Parque Nacional Natural de Nevados, 2% la cueva de los Guácharos; 3% SFF Otún Quimbaya y 1% para el PNN Tatamá y SFF Galeras respectivamente.

Para el área protegida con vocación ecoturística de la región pacífico, los usuarios reportan un número de 80 visitas a las áreas de la región el cual corresponde a un 12% del total; el Parque Nacional Farallones de Cali participa con el 4%; Parque Nacional Natural Gorgona, PNN Uramba Bahía Málaga y Parque Nacional Natural Utría tienen una representatividad del 2% en las respuestas; para el Santuario de Fauna y Flora Malpelo el 1%.

Gráfica 42. Porcentaje áreas protegidas visitadas del total de respuestas



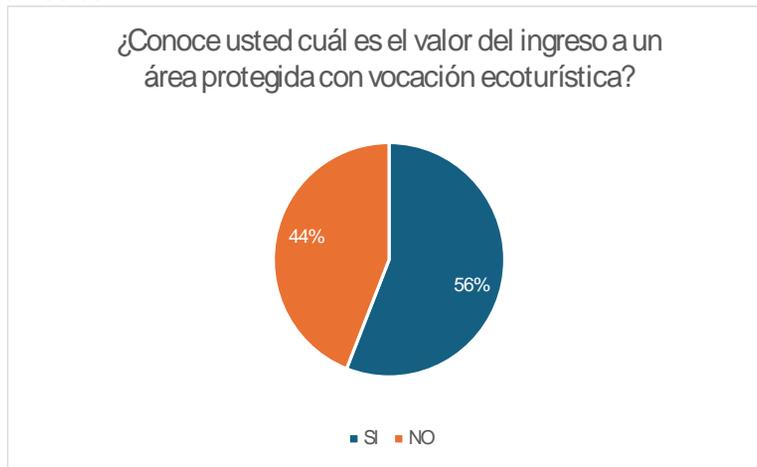
Fuente: Elaboración propia - Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

2. ¿Conoce usted cuál es el valor del ingreso a un área protegida con vocación ecoturística?

De acuerdo con el total de las 209 respuestas registradas respecto con el conocimiento del valor de ingreso el 56% de los usuarios manifiesta que sí conoce la información y el 44% responde no conocerlo



Gráfica 43. ¿Conoce usted cuál es el valor del ingreso a un área protegida con vocación ecoturística?

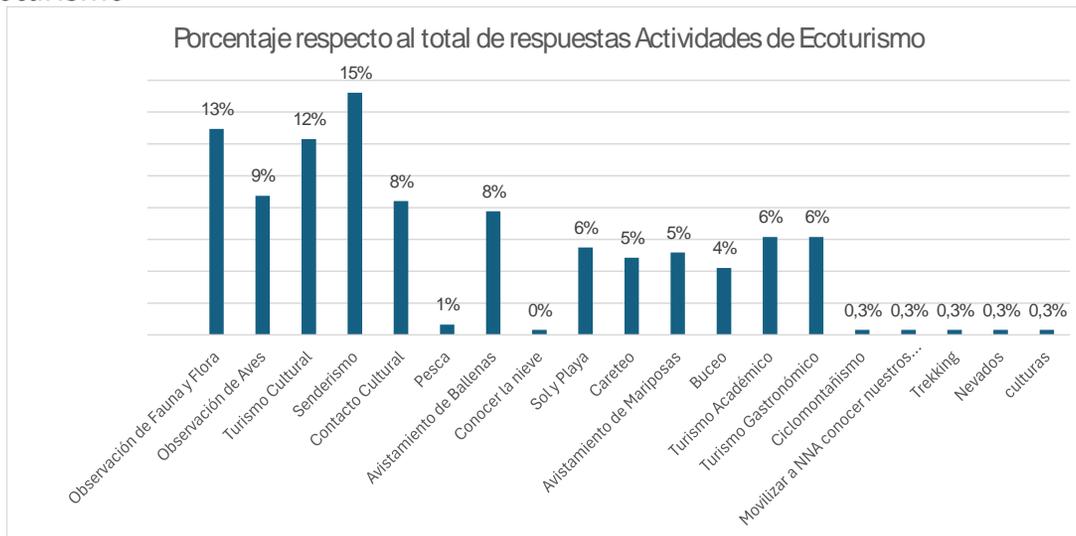


Fuente: Elaboración propia - Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

3. ¿Seleccione qué actividades desearía desarrollar en los Parques Nacionales con vocación ecoturística?

Para el año 2024 las actividades que representan mayor interés para los usuarios se relacionan con senderismo con un 15%; Observación de fauna y flora con un 13%; Turismo cultural con un 12% y observación de aves con un 9%; las otras actividades se encuentran con porcentajes menores al 8% como lo muestra la Gráfica 44.

Gráfica 44. Porcentaje respecto al total de respuestas Actividades de Ecoturismo



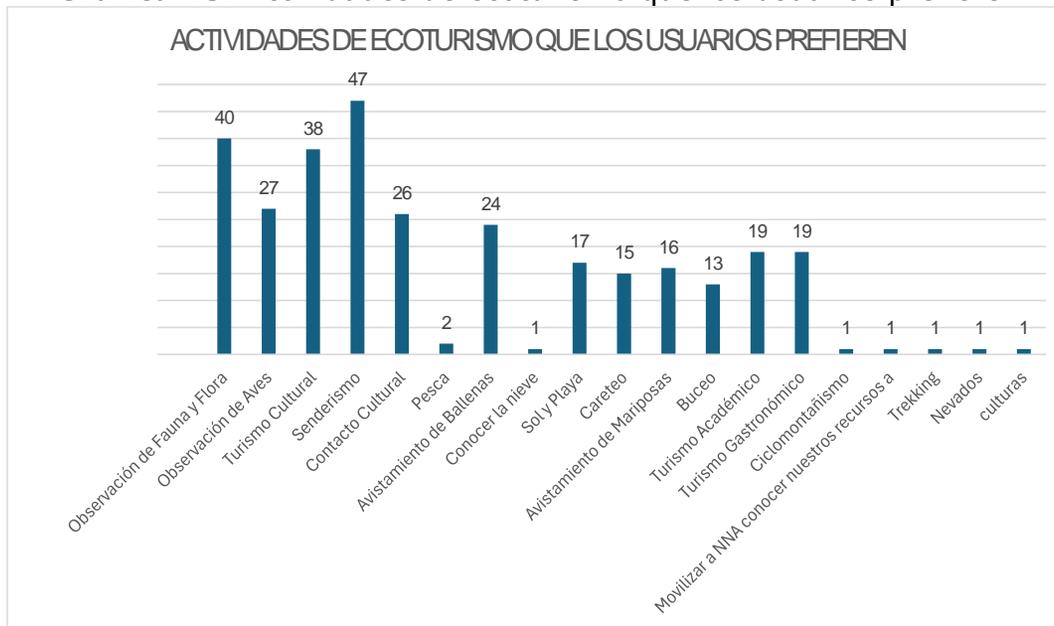
Fuente: Elaboración propia - Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

Los usuarios registraron en total 309 respuestas relacionadas con las



actividades que desearían desarrollar en las áreas protegidas con vocación ecoturística de parques nacionales la cuales se distribuyen principalmente en Senderismo, Observación de fauna y flora, Turismo cultural principalmente.

Gráfica 45. Actividades de ecoturismo que los usuarios prefieren



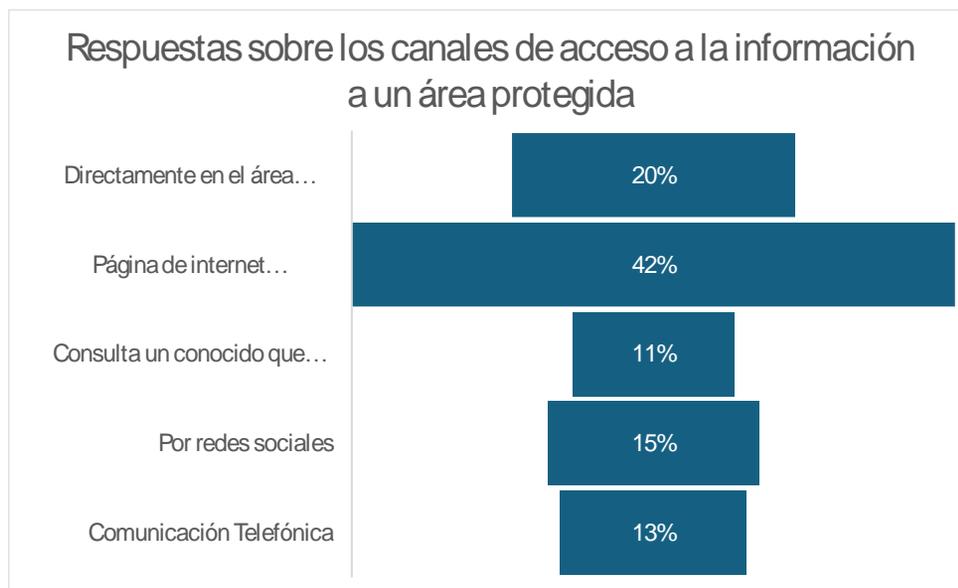
Fuente: Elaboración propia - Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

4. ¿Sabe usted por qué medio puede conocer la información para acceder a un área protegida?

Los usuarios relacionaron en total 403 respuestas identificando los canales que les permite conocer la información respecto al acceso a las áreas protegidas; el 42% conoce la información mediante la página de internet institucional de Parques Nacionales; el 20% directamente en el área protegida; el 15% mediante redes sociales y por comunicación telefónica y con consulta a un conocido que haya visitado el parque con 13% y 11% respectivamente.



Gráfica 46. Respuesta sobre los canales de acceso a la información a un área protegida



Fuente: Elaboración propia - Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales

5. ¿Tiene conocimiento de cómo puede consultar el estado de un área protegida, si está abierto o cerrado?

Las respuestas de si los usuarios conocen el estado de abierto o cerrado relaciona un 56% de como consultar y el 44% registra no tener conocimiento de cómo saberlo.

Gráfica 47. ¿Tiene conocimiento de cómo puede consultar el estado de un área protegida, si está abierto o cerrado?



Fuente: Elaboración propia - Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales



e) Para registrarme como Prestador de Servicios de Ecoturismo - REPSE en las áreas protegidas.

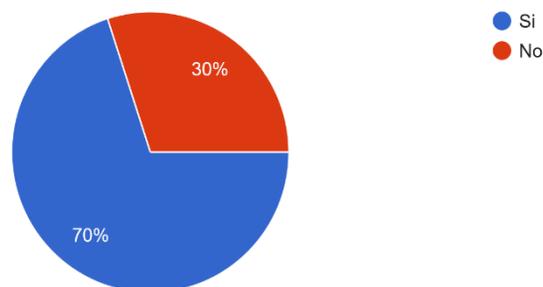
Se incluye a continuación una breve interpretación de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestas para la caracterización de los usuarios de Parques Nacionales Naturales de Colombia, con relación a la aplicación de la herramienta denominada Registro de Prestadores de Servicios Asociados al Ecoturismo REPSE, la cual se aplica en áreas protegidas con vocación ecoturística.

En esta caracterización correspondiente al periodo 2024, un total de 40 personas, respondieron las preguntas propuestas desde la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales SSNA.

Con relación a la pregunta sobre el conocimiento de que es el registro de prestadores de servicios, el 70% de los usuarios manifestaron tener claridad al respecto y un 30% responden no tenerlo tan claro, tal como puede apreciarse en la siguiente gráfica.

Gráfica 48. ¿Sabe que es el Registro de Prestadores de Ecoturismo - REPSE?

¿Sabe qué es el Registro de Prestadores de Servicios de Ecoturismo - REPSE?
40 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

La siguiente pregunta, muy asociada con la anterior, aborda dos aspectos puntuales de la herramienta que tienen que ver con donde se aplica y a quien va dirigido. Al respecto los usuarios en su mayoría respondieron que tienen claras estas variables, sin embargo, el 45% exponen que no. Esto puede obedecer a que el registro debe tramitarse para cada área protegida en la que un prestador de servicios esté interesado en operar, por tanto a pesar de que hayan surtido el proceso y los requerimientos para registrarse en determinada

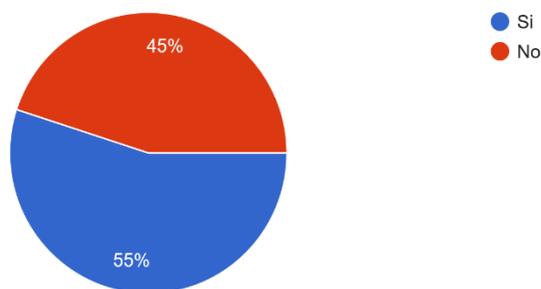


área protegida, eso no garantiza que tengan claro los requisitos que aplican en otra área protegida, los cuales pueden variar de acuerdo a su contexto, según lo establecido en la reglamentación ecoturística, por ende es comprensible que la calificación sea baja, más aun teniendo en cuenta que las categorías de prestadores de servicios son bastante diversas entre las áreas protegidas.

Gráfica 49. ¿Sabe en donde se aplica y a quien va dirigido el Registro de Prestadores de Ecoturismo - REPSE?

¿Sabe en dónde se aplica y a quién va dirigido el Registro de Prestadores de Servicios de Ecoturismo - REPSE?

40 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

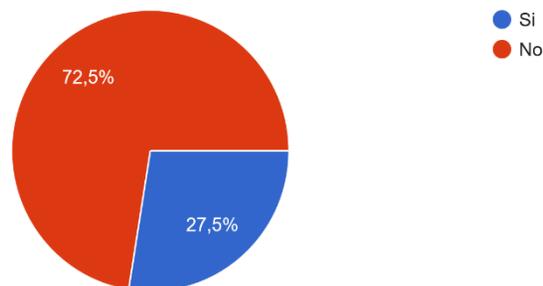
Con relación a los resultados evidenciados en la siguiente gráfica es preciso interpretar que la gran mayoría de usuarios que diligenciaron la encuesta, hacen parte de la base de datos de prestadores de servicios de alguna de nuestras áreas protegidas con vocación ecoturística y un poco más del 27% no. Puede deberse a que, a pesar de hacer la solicitud para ser reconocidos por determinada área, no cumplieron a cabalidad con las exigencias, por ende, a pesar de que conocen el REPSE a la fecha no se encuentra registrado o en su defecto no ha aplicado aún al registro.



Gráfica 50. ¿Actualmente está registrado como prestador de servicios ecoturísticos en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia?

¿Actualmente está registrado como prestador de servicios de ecoturismo en las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia?

40 respuestas



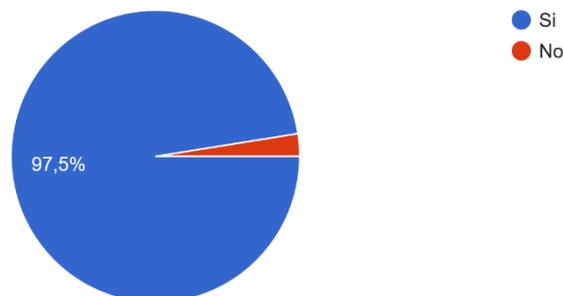
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Con respecto a esta gráfica se evidencia que un alto porcentaje de los usuarios encuestados, desea inscribirse en el REPSE, lo que permite concluir que hay una validación y legitimación de esta herramienta que complementa los procesos de planificación del ecoturismo en nuestras áreas con vocación.

Gráfica 51. ¿Desea hacer el proceso de registro como prestador de servicios ecoturísticos en alguna de las áreas protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia?

¿Desea hacer el proceso de registro como prestador de servicios de ecoturismo en alguna de las áreas protegidas de Parques Nacionales con vocación ecoturística?

40 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano



En el caso de los usuarios que respondieron estar inscritos en el REPSE, se evidencia que a la mayoría de ellos no se les ha certificado su inscripción, paso que debemos surtir en el corto plazo, porque se reconoce que Parques tiene una deuda al respecto, pues en muchos casos no formalizo el cumplimiento de los requisitos por parte de los prestadores de servicios asociados al ecoturismo que se encuentran inscritos, en unos casos reducidos si lo hizo, por ende los prestadores de servicios tienen la claridad de que a partir de la fecha en la que se les reconoce, su inscripción estará vigente por cinco años y en caso de que se haya superado la misma ya requieren revalidar (en la actualidad estamos adelantando gestiones que nos permita la consecución de recursos para contratar el diseño de un módulo de formación y evaluación para la renovación del REPSE). Como puede notarse unos pocos si tienen claro que aún se encuentra vigente su registro y en un reducido número de caso se requieren actualizaciones de la categoría en la que inicialmente se registraron.

Gráfica 52. ¿En cuál estado de vigencia del Registro de Prestadores de Ecoturismo – REPSE se clasifica?

¿En cuál estado de vigencia del Registro de Prestadores de Servicios de Ecoturismo - REPSE se clasifica?

40 respuestas



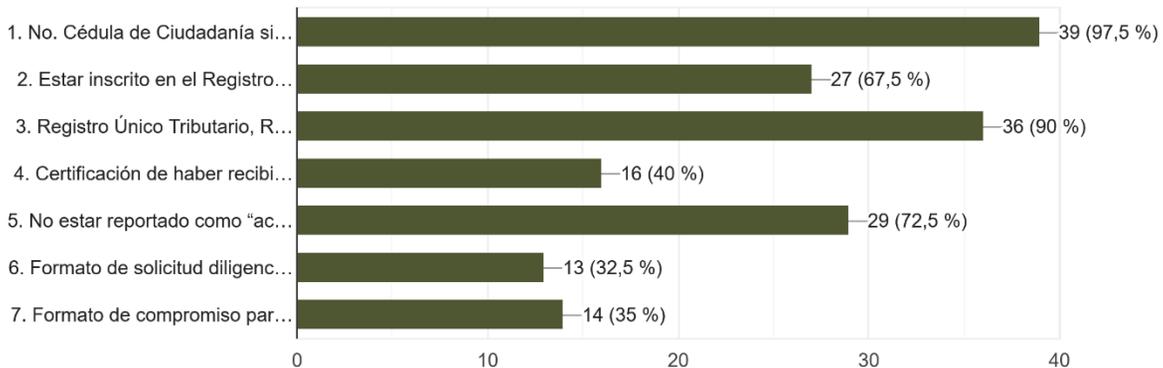
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Finalmente con los resultados obtenidos en esta última gráfica, podemos concluir que una de las dificultades que se presenta para que los usuarios accedan al registro es el cumplimiento de los requerimientos establecidos mediante la resolución 401 de 2017, sin embargo es importante anotar que cada documento solicitado responde a la necesidad de evidenciar al interesado como un prestador de servicios formalizado y competente para brindar atención de calidad que garantice la seguridad de los visitantes y que además aplique buenas prácticas que garanticen la sostenibilidad de la actividad, contribuyendo a materializar el ecoturismo como una estrategia de conservación en Parques Nacionales Naturales de Colombia, por ende se deben mantener.



Gráfica 53. ¿Cumple usted con los siguientes requisitos para el proceso de Registro de Prestadores de Ecoturismo – REPS? Indique cuales

¿Cumple usted con los siguientes requisitos para el proceso Registro de Prestadores de Servicios de Ecoturismo - REPSE? Indique cuales:
40 respuestas

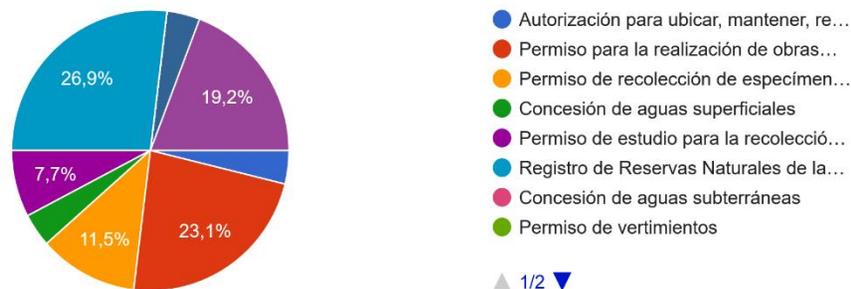


Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

f) Trámites ambientales (Permisos, concesiones, registros, autorizaciones en portal oficial)

Gráfica 54. ¿Cuál de los siguientes trámites de Parques Nacionales Naturales de Colombia desearía adelantar?

¿Cuál de los siguientes trámites de Parques Nacionales Naturales de Colombia desearía adelantar?
26 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano.

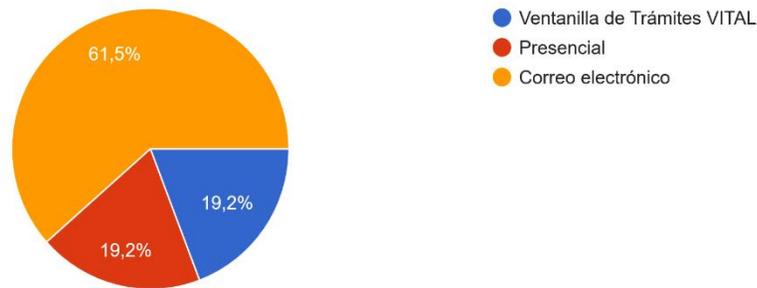
La gráfica 54. Evidencia que el trámite con mayor demanda es el del Registro de Reservas Naturales de la Sociedad Civil, RNSC, con un porcentaje de 26,9, seguido del trámite de permiso para la realización de obras audiovisuales, toma de fotografías y su uso posterior, con un porcentaje de 23,1%.



Gráfica 55. ¿Cuál canal de atención de trámites utilizó para presentar su solicitud?

¿Cuál canal de atención de trámites utilizó para presentar su solicitud?

26 respuestas



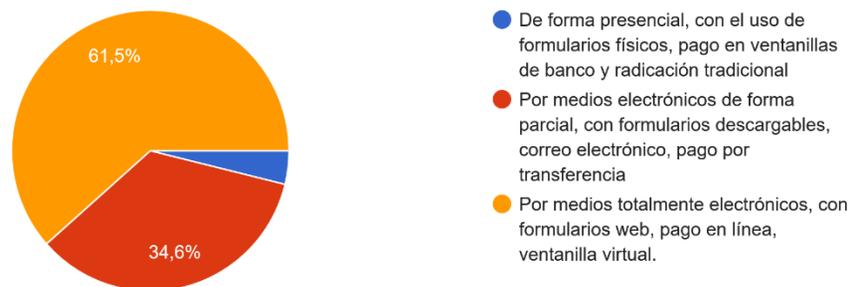
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Respecto a la gráfica 55, se evidencia que el principal canal de atención de tramites que se utilizó para la presentación de solicitudes, es el correo electrónico.

Gráfica 56. ¿Cuál de las siguientes opciones preferiría para presentar su trámite?

¿Cuál de las siguientes opciones preferiría para presentar su trámite ?

26 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

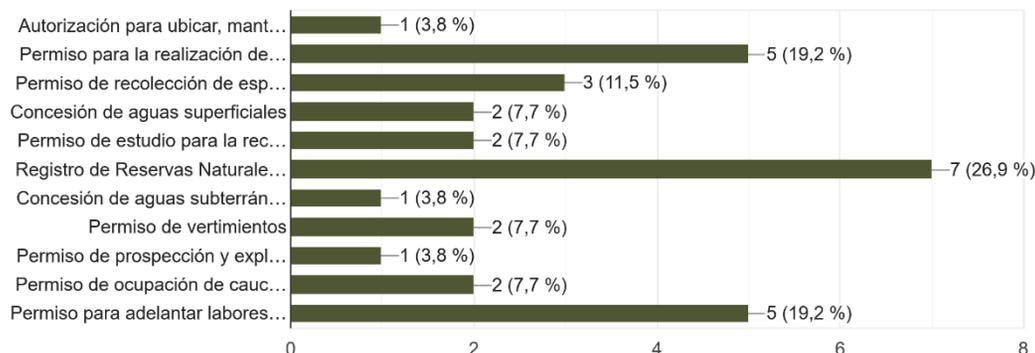
Como se evidencia en la gráfica 56, los medios totalmente electrónicos, con formularios web, pago en línea y ventanilla virtual, son la principal opción que prefieren los usuarios para presentar las solicitudes en cuanto a los trámites competentes del Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental.



Gráfica 57. ¿Cuáles de los siguientes trámites de PNNC le gustaría que se simplificará próximamente?

¿Cuáles de los siguientes trámites de PNNC le gustaría que se simplificará próximamente?

26 respuestas



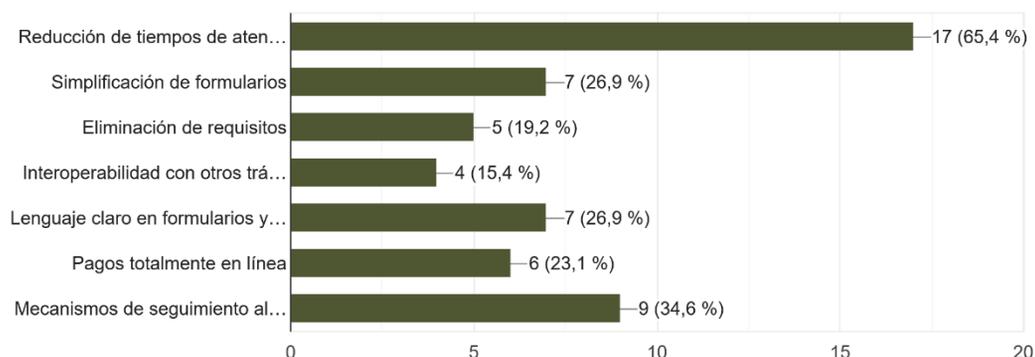
Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano

Con un porcentaje del 26,9% el Registro de Reservas Naturales de la Sociedad Civil es el trámite que los usuarios consideran debería simplificarse, seguido del trámite del permiso para la realización de obras audiovisuales, toma de fotografías y su uso posterior, con un porcentaje de 19,2%.

Gráfica 58. ¿Qué tipo de simplificación o racionalización le gustaría que se aplique?

¿Qué tipo de simplificación o racionalización le gustaría que se aplique?

26 respuestas



Fuente: Formulario Google Encuesta Caracterización grupos de valor - Elaboración propia - Grupo Atención al Ciudadano



6. ALGUNAS CONCLUSIONES

6.1. GENERALES

Del total de las encuestas recibidas (1.074), el 55% fueron diligenciadas por nuestros colaboradores (funcionarios y contratistas) y 45% restante, por nuestros ciudadanos y demás grupos de valor.

En relación a las características demográficas de todos los ciudadanos y grupos de valor de la entidad, se advierte que, respecto a la identidad de género, los encuestados se identificaron casi en un 50/50 entre el género masculino y femenino. En el caso de condiciones singulares de los encuestados, 2 de cada 10 se identificó como madre/padre cabeza de familia y 6,12% de ellos, respondió ser víctima de conflicto armado.

El 14,48% de los encuestados es parte del campesinado colombiano, 3,57% se identificó como afrodescendiente y 2,34% como indígena. Respecto a condiciones de discapacidad, el 1,73% expresó tener discapacidad física, 0,81% auditiva, 0,51% auditiva y 0,20% intelectual, 0,20% psicosocial y 0,20%, la condición de talla baja.

El 17,3% de quienes respondieron la encuesta externa, lo hicieron en nombre de personas jurídicas colombianas, identificadas en un 44% como entidades sin ánimo de lucro, 28,6% como empresas privadas y 28,6% como entidades públicas. Respecto a su ubicación, la mayoría de ellas se ubica en Bogotá (20,2%), Cundinamarca (10,7%), Valle del Cauca (9,5%), en Bolívar (8,35) y Quindío (6%).

No hubo respuesta de personas jurídicas extranjeras y solo 10 personas de nacionalidad extranjera (6 hombres y 4 mujeres) diligenciaron la encuesta, indicando que 5 de ellos viven en Europa, 3 en América Latina y el Caribe y 2 en Norteamérica.

Los 392 ciudadanos colombianos que respondieron la encuesta externa de caracterización, se ubican en su mayoría en Bogotá (34,7%), Cundinamarca (13%), Valle del Cauca (8,9%), Antioquia (7,1%) y Santander (4,6%).

6.2. TEMATICAS

A) Radicación de PQRSDF y atención al ciudadano a través de canales telefónicos, presenciales y chat (112 respuestas)

- Los principales canales de atención usados para acceder a los tramites y servicios de la entidad fue, el correo electrónico (63,4%), página web (13,4%), presencial (8%), telefónico (6,2%), WhatsApp (3,6%) y Ventanilla



Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL (3,6%).

- Los temas más consultados a través de los canales de atención fueron, radicación de PQRSDF (66,1%), información ecoturística (15,2%), tramites ambientales (8,9%).
- La frecuencia de consulta de los canales de atención, es, en su mayoría, por una única vez (33%), una vez al año o más (30,4%) y cada 6 meses (17%).
- Casi la mitad de los encuestados, manifestó no seguir ninguna de las redes sociales de la entidad y la otra mitad sigue en su mayoría la red Instagram (29,5%), Facebook (26,8%) y YouTube (15,2%).

B) Sistema Nacional de Áreas Protegidas - SINAP/ RUNAP

- El 52% de los encuestados corresponden a usuarios cuyo interés se relaciona con información de áreas protegidas, mientras que el 22,4% corresponde a declaración de nuevas áreas y ampliaciones.
- Se identificaron siete autoridades ambientales competentes, denominados también como usuarios documentadores.
- El 71,4% de los usuarios documentadores conocen y han consultado el manual usuario documentador del RUNAP, calificándolo en más del 50% como bueno y excelente.
- Las observaciones registradas están relacionadas con la operabilidad de la plataforma, asesorías personalizadas para el cargue de la información, ajustes en la mejora de los formularios utilizados, entre otros.
- Las funciones del trabajo fue el medio por el cual conocieron el RUNAP.
- El 70% de los usuarios calificaron como buena y excelente la utilidad de la información cargada en el RUNAP.
- El 66,7% de los usuarios conocen el manual usuario externo, de los cuales el 69,8% lo consideró coherente y pertinente.
- Las observaciones registradas por usuarios no documentadores, se relacionó con la publicación de fotos de las áreas protegidas, mayor difusión y visibilidad de la misma en motores de búsqueda, así como mayor claridad, entre otras.

C) Programa Guardaparques Voluntarios

El análisis de los resultados de la encuesta permite destacar algunos aspectos clave:

- La mayoría de los encuestados tienen formación académica avanzada (posgrado y profesional), lo que podría traducirse en un alto nivel de compromiso y especialización en las actividades del programa.
- Los adultos jóvenes conforman el grupo mayoritario, lo que sugiere una oportunidad para diseñar estrategias específicas para este segmento.



- La motivación principal es la participación social y comunitaria en la conservación, indicando un fuerte interés en acciones que generen impacto ambiental y social positivo.

A partir de estos resultados, se recomienda diseñar estrategias de integración que aprovechen las competencias y motivaciones de los participantes, asegurando una experiencia enriquecedora tanto para ellos como para el programa de voluntariado.

Adicionalmente, es importante considerar estrategias de retención y continuidad para los voluntarios con formación académica avanzada, ya que pueden aportar conocimientos técnicos y especializados en la conservación y el desarrollo sostenible. Esto podría lograrse mediante la creación de roles específicos que les permitan aplicar sus habilidades en proyectos concretos.

Asimismo, el interés en la investigación sugiere que el programa podría desarrollar convenios con instituciones académicas para generar oportunidades de investigación aplicada. Esta colaboración podría no solo enriquecer el programa, sino también fortalecer la vinculación entre la academia y la conservación ambiental.

Por último, la participación de personas mayores de 54 años, aunque menor en cantidad, representa una oportunidad para integrar conocimientos y experiencias previas en la gestión ambiental. Diseñar actividades inclusivas para este grupo podría mejorar la diversidad intergeneracional dentro del programa y fomentar el intercambio de saberes entre distintas edades.

D) Ingreso a Parques Nacionales Naturales o Áreas Protegidas con vocación ecoturística.

De acuerdo con la información registrada de los usuarios caracterizados con el ecoturismo, en áreas protegidas de parques nacionales, se observa que relacionan conocer y haber visitado con mayor frecuencia el Parque Nacional Tayrona, parque los Nevados y PPN Chingaza, así mismo a pesar de que el 51% dice conocer el valor de ingreso a los parques es importante ampliar la difusión de esta información mediante los canales dispuestos para los usuarios; y en lo que tiene que ver las actividades ecoturísticas que los usuarios prefieren desarrollar se relacionan con el senderismo, el turismo cultural y la observación de fauna y flora, sin embargo la biodiversidad con la que cuentan los parques nacionales asociado a la oferta de actividades del ecoturismo podría llamar la atención mediante mayor difusión de las mismas, así como la información que permita al usuario conocer si el parque se encuentra abierto o cerrado.