



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**

ANÁLISIS encuestas de satisfacción atención al ciudadano



**Grupo de
Atención al Ciudadano**



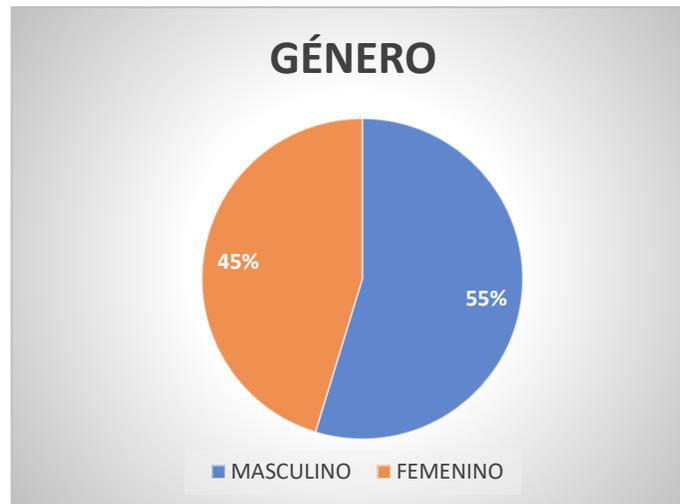
ANÁLISIS ENCUESTAS
DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO
PERIODO
JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022
III TRIMESTRE
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante el periodo de estudio se registraron 201 encuestas a nivel nacional, realizadas desde nivel central y las direcciones territoriales.

Perfil de usuarios:

1. Género:

Del total de usuarios encuestados durante el tercer trimestre del año 2022, el 55%, son de género masculino, con un total de 110 usuarios, y un total de 45%, correspondiente a 91 usuarias de género femenino.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

2. Edad:

De los usuarios a los cuales se les realizó la encuesta, el rango de edad que presentó mayor número en este periodo corresponde a las personas entre los de 36 a 60 años, con un total de 39%, correspondiente a 77 usuarios, seguido de los usuarios localizados entre 26 a 35 años, 29%, con 57 usuarios.

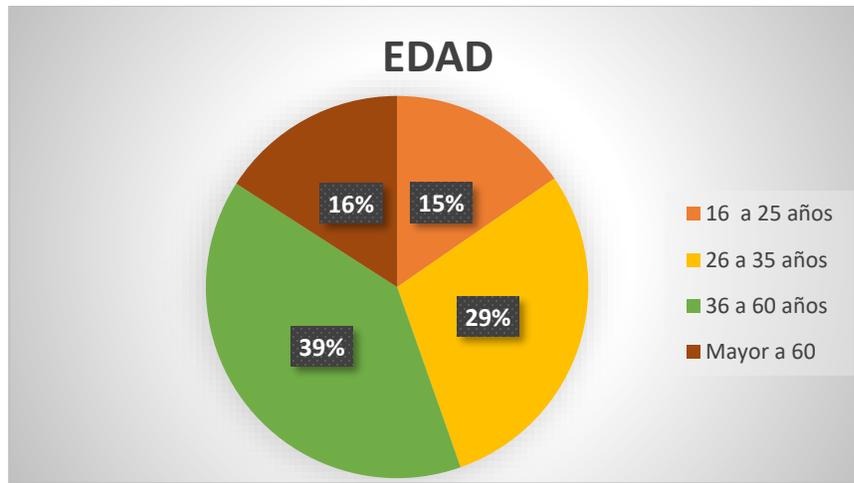
En menor cantidad de usuarios se presenta 31 encuestados de la población mayor de 60 años con el 16%.



En último lugar, se encuentra la población del rango entre los 16 a 25 años, con un total del 15% de los usuarios que corresponden a 30 personas.

Estos resultados indican que se debe promover la mejora en la oferta a esta población, y fortalecer los canales de acceso más utilizados por ellos.

Nota: Seis (6) personas no marcaron respuesta del cuestionario.

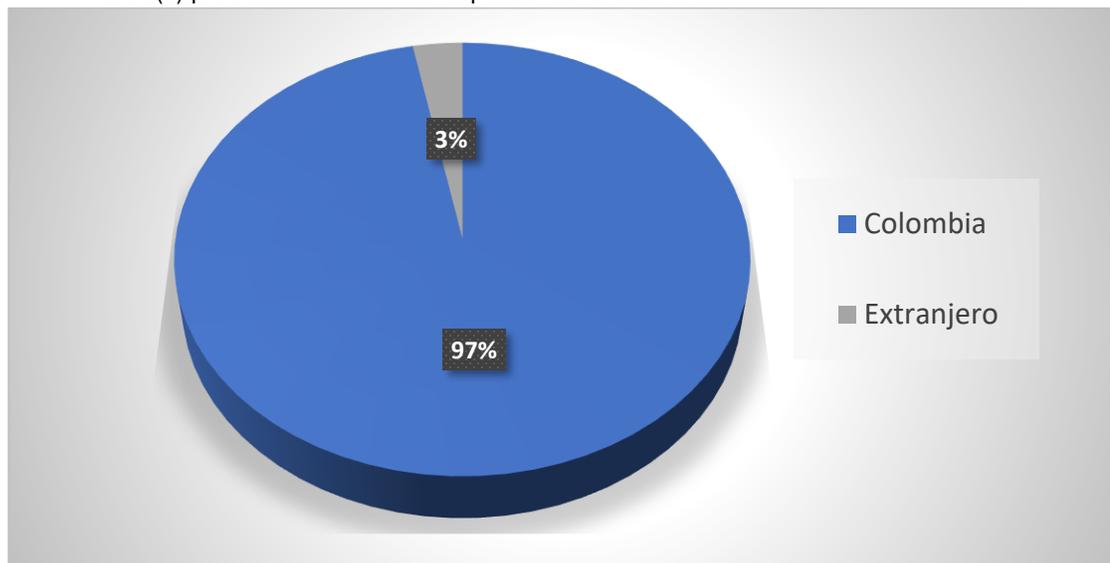


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

3. Lugar de procedencia:

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados corresponde el 97% a Colombia, y el 3% corresponde a visitantes extranjeros, de acuerdo a las encuestas.

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



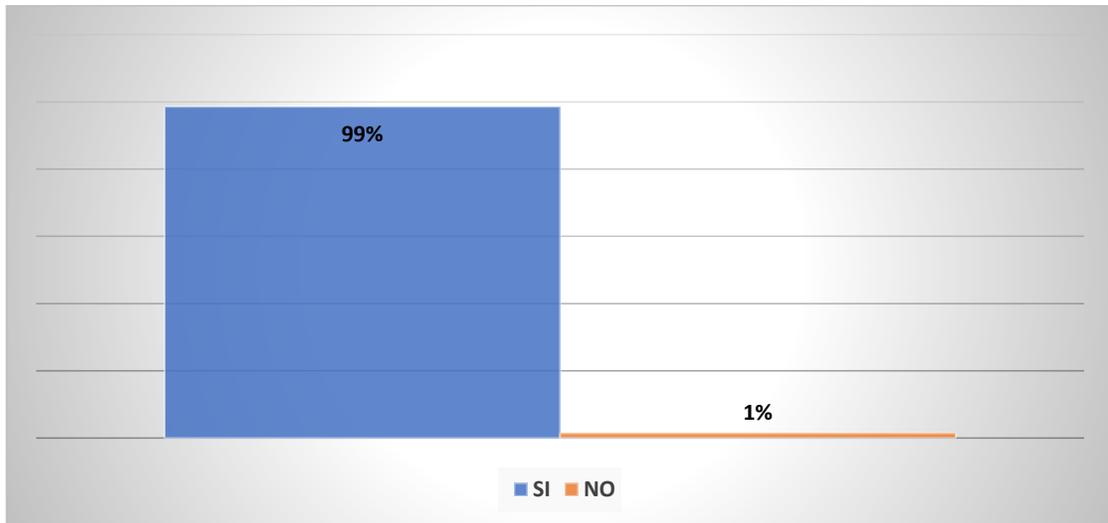
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. ¿Considera fácil el acceso a nuestras oficinas?

El 99% de los usuarios encuestados manifestaron que SÍ es fácil el acceso a las instalaciones de la entidad, el 1% indica que no fue fácil.

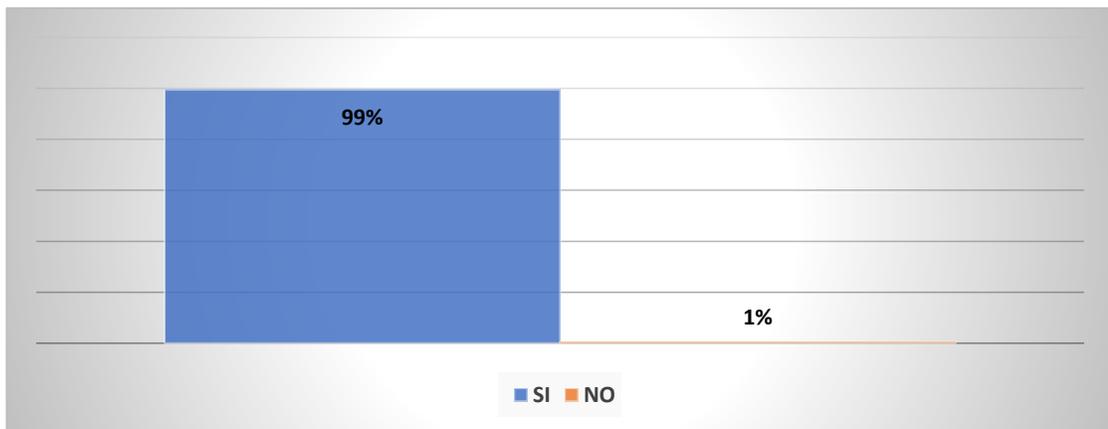


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

2. ¿Considera fácil el acceso a los trámites y servicios de la entidad?

El 99% de los usuarios encuestados manifestaron que SÍ es fácil el acceso a los trámites y servicios que presta la entidad, el 1% indica que no fue fácil.

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

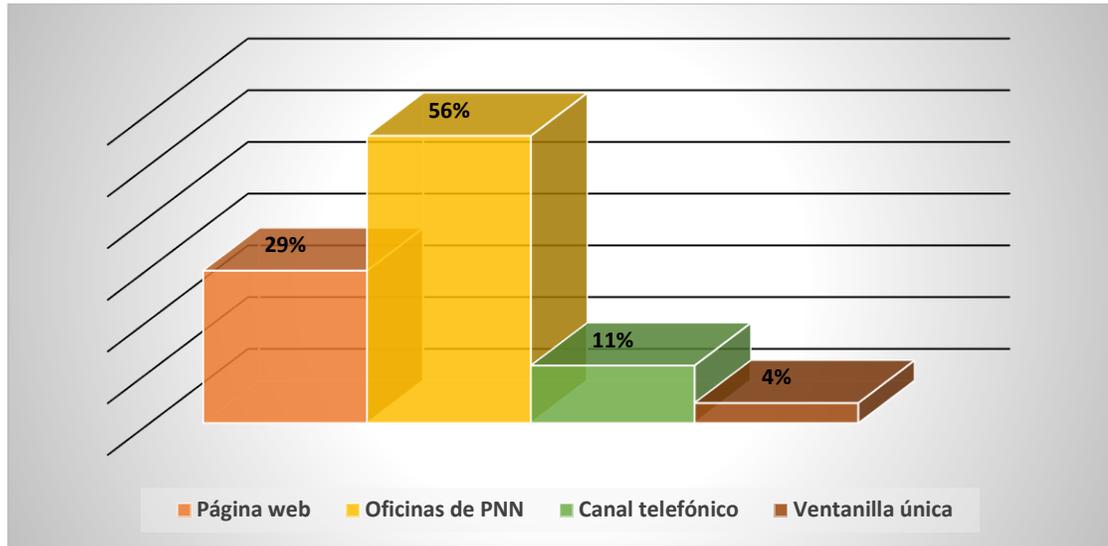


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



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

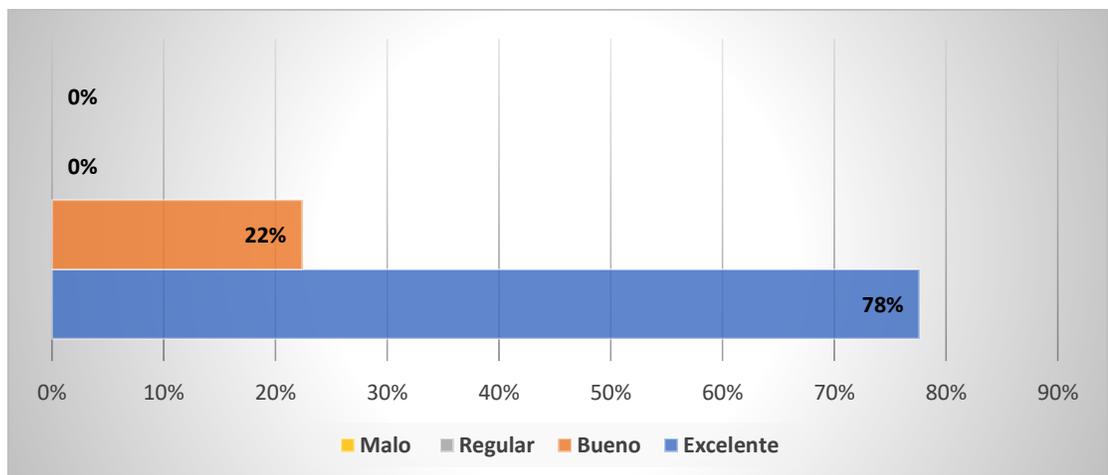
El 56% de los usuarios manifestó que accede a la entidad a través del canal presencial a las sedes de la entidad. El acceso por la página web es segundo con un total de 29%. El canal telefónico con el 11% es de los que se utilizaron en menor cantidad, y en último lugar esta la Ventanilla Única, con 4%.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

4. ¿Cómo califica nuestros horarios de atención?

El 78% de la población indica como Excelentes los horarios de atención. El 22% califica el mismo como bueno, de los usuarios encuestados ninguno lo calificó como regular o malo el horario de atención, se mantiene la prestación de los servicios en una alta calificación.



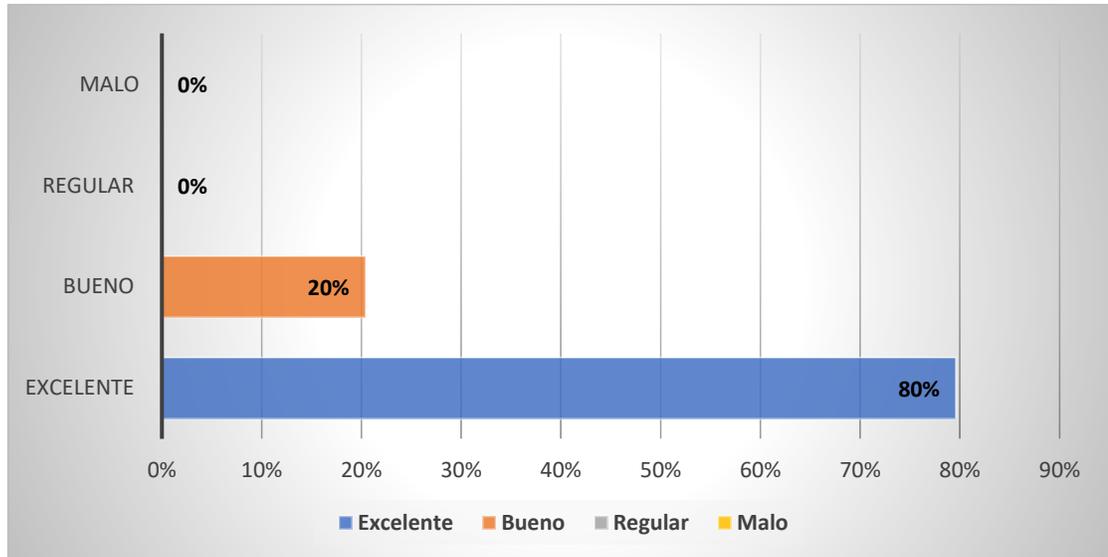
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



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

El 80% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio prestado por parte de la entidad, evidenciando los buenos resultados de las sensibilizaciones sobre los aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano en el Nivel Central y las sedes administrativas. El 20% lo considera bueno, lo que indica que se debe aumentar la sensibilización a los colaboradores para aumentar el porcentaje. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.

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

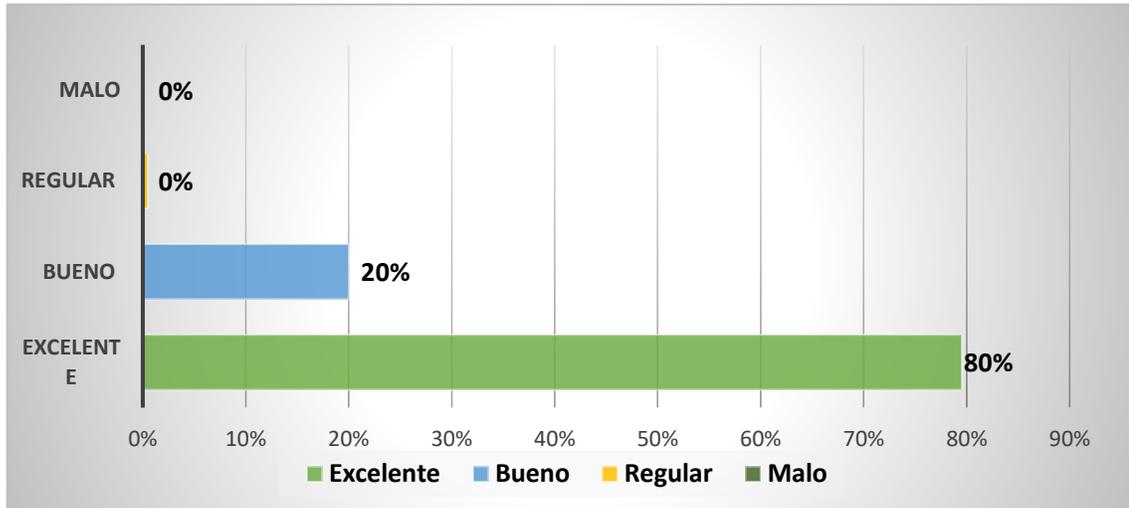


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

6. ¿Cómo califica la actitud del personal?

El 80% considera excelente la actitud del personal y el 20% buena. Se está reflejando un déficit en la calificación, el cual se debe abordar para mejorar la calificación, de los usuarios encuestados ninguno califica la actitud del personal como regular o mala.

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

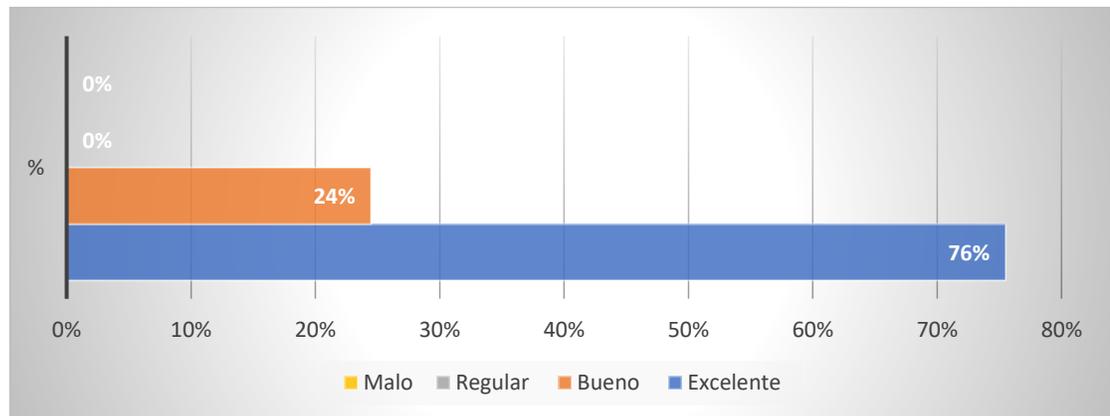


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

7. ¿Cómo califica la atención y servicio recibido?

El 76% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio recibido por parte de la entidad. El 24% lo considera bueno. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.

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

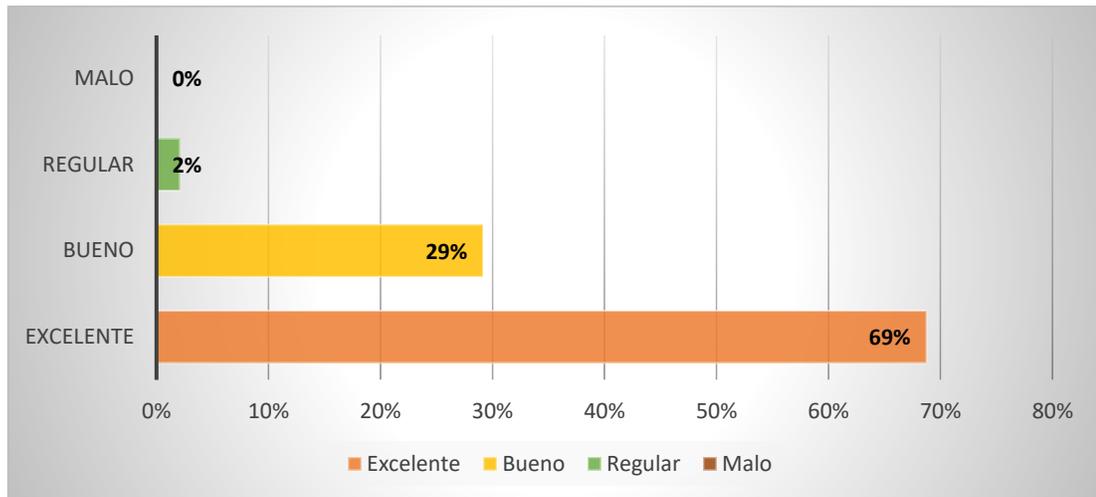


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

El 69% de los usuarios encuestados dio una calificación de Excelente a las instalaciones del punto de atención, 29% dio una calificación de Bueno. El 2% de los usuarios calificó las instalaciones como regular y no se calificó como mala.

Nota: Nueve (9) personas no marcaron respuesta del cuestionario.

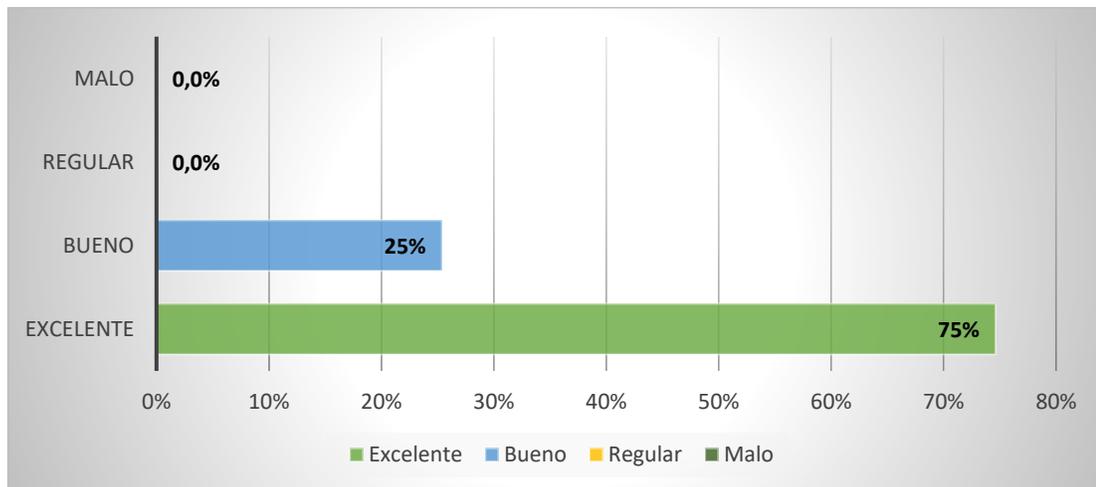


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

9. ¿Cómo califica el tiempo de espera?

El 75% de los encuestados considera que el tiempo de espera es Excelente, mientras que el 25% lo califica como bueno. No calificación los tipos regular o malo.

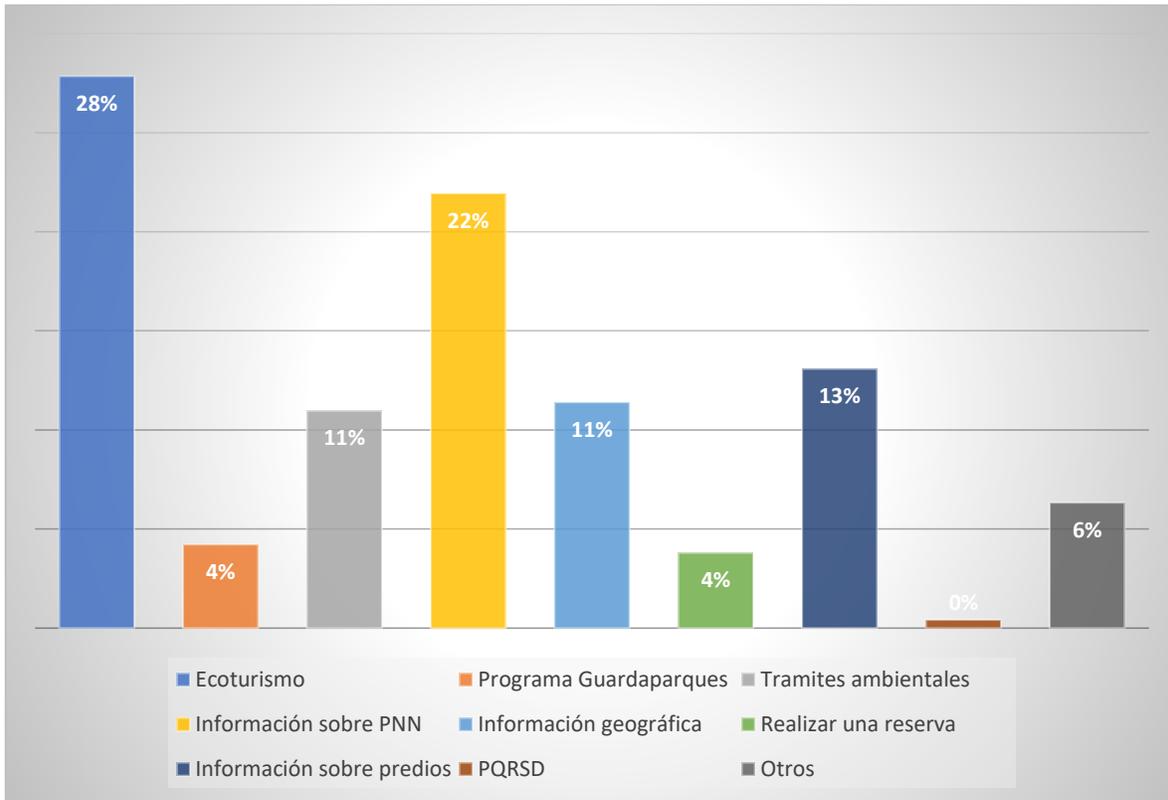
Nota: Ocho (8) personas no marcaron respuesta del cuestionario.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

10. ¿Motivo de la visita?

Entre las respuestas registradas por los visitantes en las encuestas, el mayor motivo fue sobre Ecoturismo con el 28%, seguido por la solicitud de Información sobre PNN con el 18%, con el 13% esta la información sobre predios, el 11% para cada uno lo tienen, trámites ambientales e información geográfica. Los motivos que se encuentran con menos del 10% son; otros con el 6%, para realizar una reserva y el Programa de Guardaparques cada una sumo el 4% y para PQRSD quedo en 0%.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

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

DTAM

- Información turística, Lineamientos para el recorrido en el PNN La Paya, Recorrer cabañas.

DTAN

- Hospedaje, parques abierto, apertura del parque, paseo familiar, aviturismo, conocer la reserva

DTCA

- Se les facilite en poco tiempo, no tener demora en lo que buscan



ANÁLISIS

La presente información permite evidenciar aquellos aspectos en los que se debe mejorar y seguir fortaleciendo en la entidad teniendo en cuenta la reapertura de los PNN abiertos y los tramites que se solicitan ante la entidad, esto con el fin de prestar una atención cada vez más satisfactoria para los usuarios.

Se debe fortalecer todo el proceso relacionado con la oferta de ecoturismo por los diferentes canales y medios, el cual se ha convertido en el servicio que más interesa a los usuarios frente a la entidad, y que adicionalmente ha permitido el posicionamiento de la entidad, y que cada vez más personas conozcan la función de Parques Nacionales.

La calificación sobre la atención a sus dudas fue amable, oportuna y clara sube un 7% teniendo en cuenta el trimestre anterior lo que indica que durante el año ha subido un 13%.

Aumenta un 4% la calificación de los encuestados que considera que puede acceder fácilmente a los trámites y servicios que ofrece la entidad.

En cuanto a las instalaciones del punto de atención, bajo un 4% en la calificación de Excelente comparado con el trimestre anterior.

Los usuarios encuestados aprueban el tiempo de espera teniendo en cuenta lo reportado el trimestre anterior.

Se debe continuar con el proceso de sensibilización en aspectos relacionados con una adecuada atención al usuario, y respecto de los protocolos de servicio al ciudadano en Nivel Central, DT y sedes administrativas.

Durante el mes de septiembre se realizó el curso de Atención y Servicio al Cliente por parte del SENA, gestionado por el Grupo de Gestión Humana y el Grupo de Atención al Ciudadano.

El uso de la Ventanilla Única de radicación de PQRSD bajo un 3%, para fortalecer este canal se debe brindar más información a los ciudadanos para que lo utilicen como otro medio de interacción con la entidad.