



**PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA**



ANÁLISIS encuestas de satisfacción atención al ciudadano



Grupo de
Atención al Ciudadano



ANÁLISIS ENCUESTAS
DE SATISFACCIÓN PERIODO
ENERO A JUNIO DE 2023
I SEMESTRE

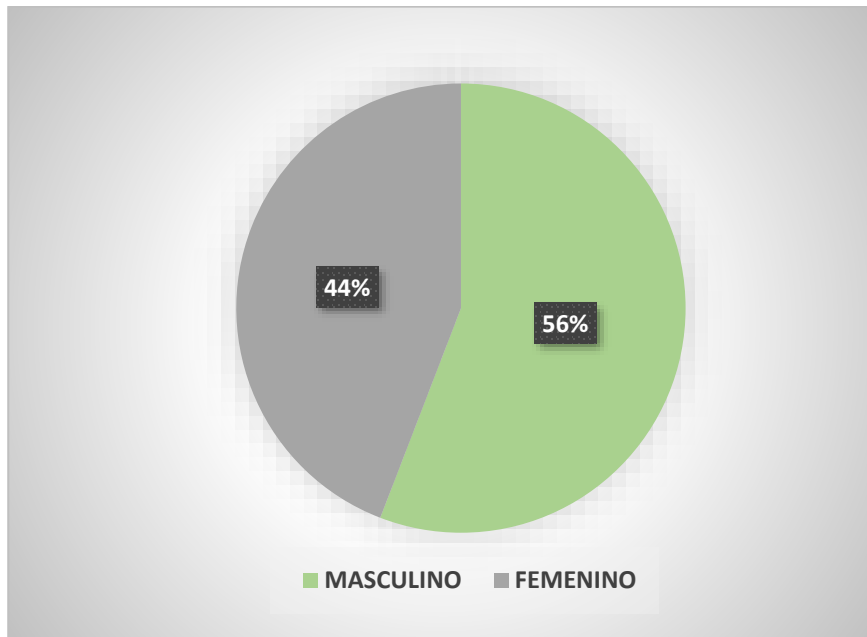
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Durante el periodo de estudio se registraron 188 encuestas a nivel nacional, realizadas desde nivel central y las direcciones territoriales.

Perfil de usuarios:

1. Género:

Del total de usuarios encuestados durante el primer semestre del año 2023, el 56%, son de género masculino, con un total de 105 usuarios, y un total de 44%, correspondiente a 83 usuarias de género femenino.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

2. Edad:

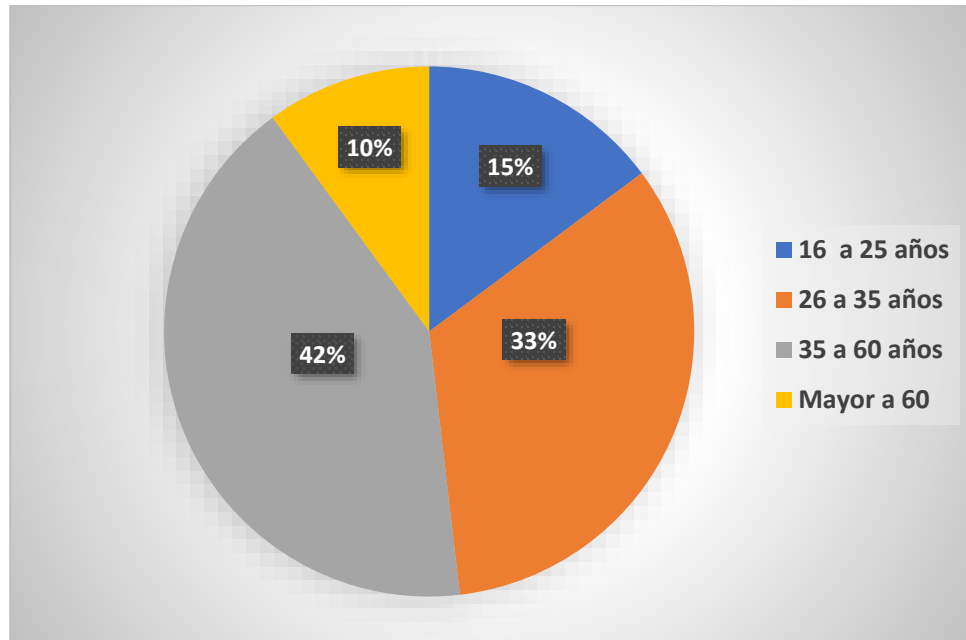
De los usuarios a los cuales se les realizó la encuesta, el rango de edad que presentó mayor número en este periodo corresponde a las personas entre los de 36 a 60 años, con un total de 42%, correspondiente a 79 usuarios, seguido de los usuarios localizados entre 26 a 35 años, 33%, con 63 usuarios.



En menor cantidad de usuarios se presenta 28 encuestados de la población del rango entre los 16 a 25 años con el 15%.

En último lugar, se encuentra la población mayor de 60 años, con un total del 10% de los usuarios que corresponden a 19 personas.

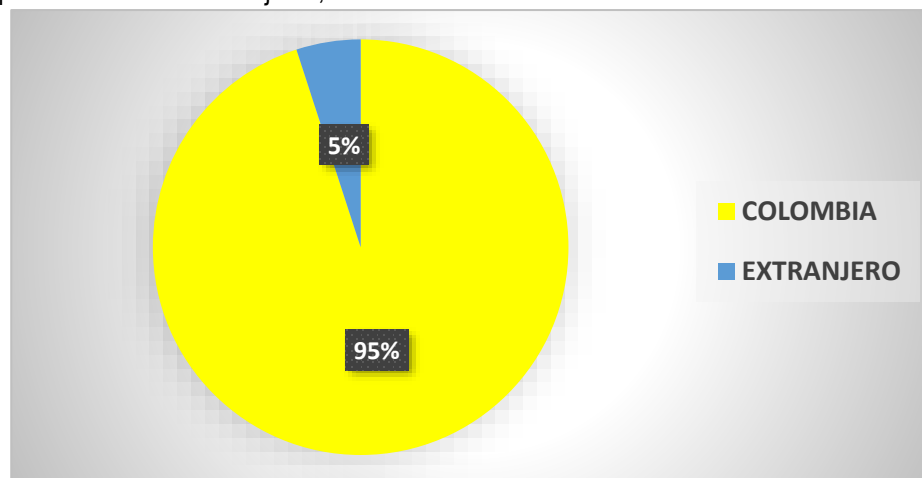
Estos resultados indican que se debe promover la mejora en la oferta a esta población, y fortalecer los canales de acceso más utilizados por ellos.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

3. Lugar de procedencia:

El lugar de procedencia de los usuarios encuestados corresponde el 98% a Colombia, y el 2% corresponde a visitantes extranjeros, de acuerdo a las encuestas.



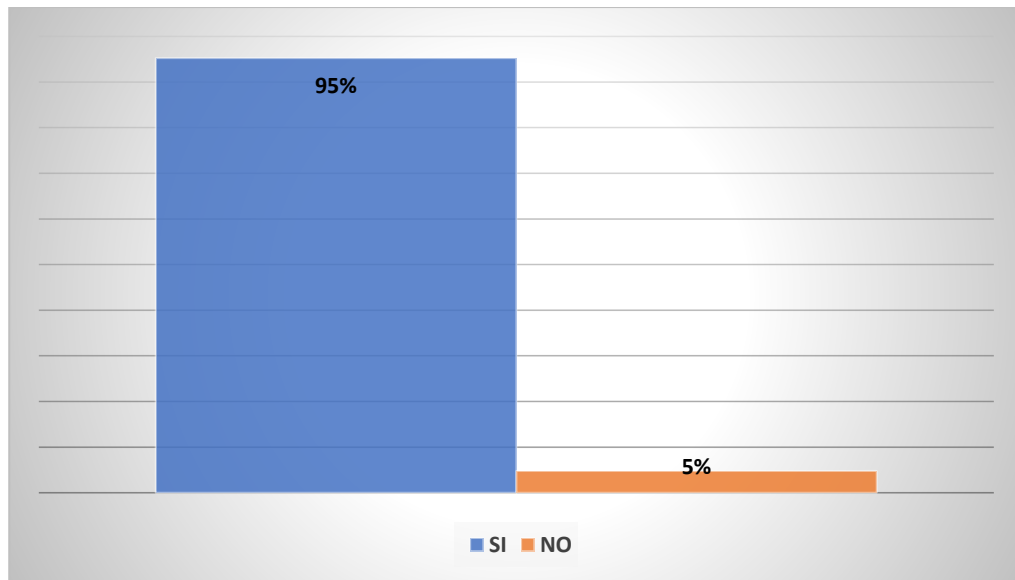
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. ¿Considera fácil el acceso a nuestras oficinas?

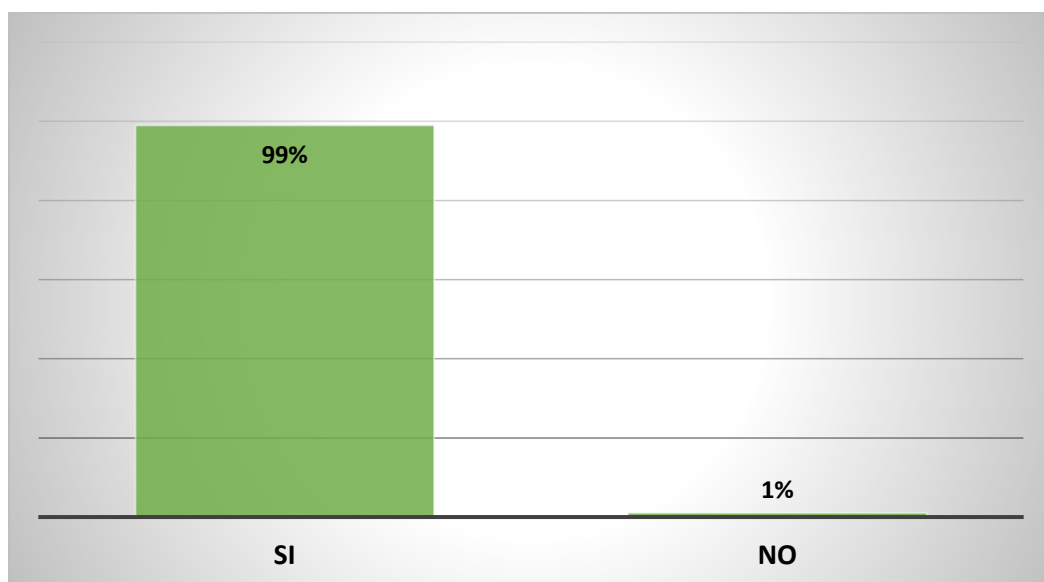
El 95% de los usuarios encuestados manifestaron que Sí es fácil el acceso a las instalaciones de la entidad, el 5% indica que no fue fácil.



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.

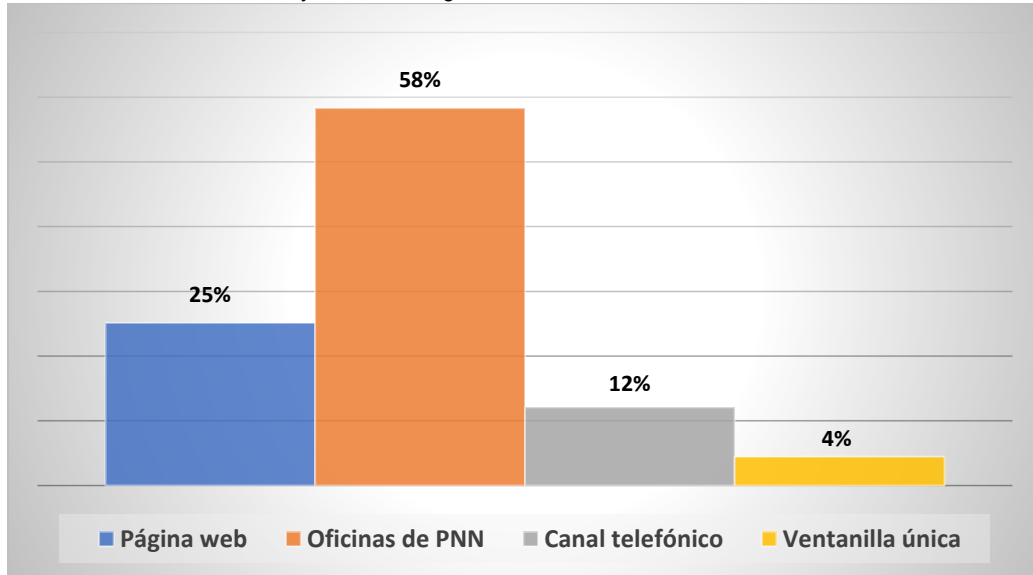


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



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

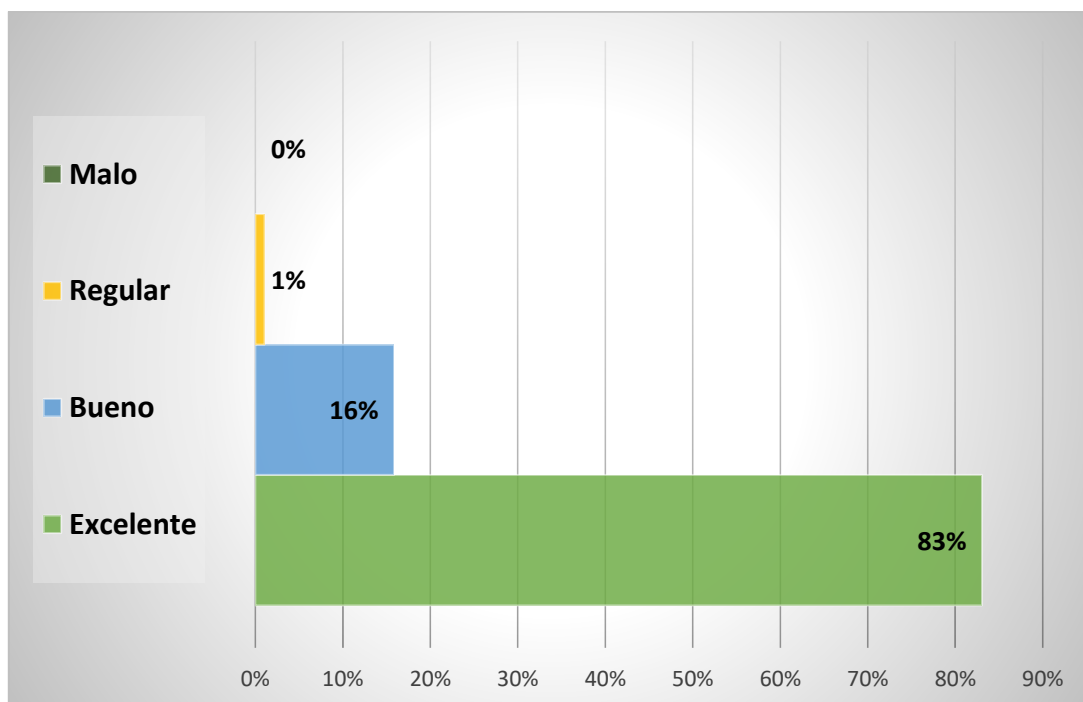
El 58% de los usuarios manifestó que accede a la entidad a través del canal presencial. El acceso por la página web es segundo con un total de 25%. El canal telefónico con el 12% es de los que se utilizaron en menor cantidad, y en último lugar esta la Ventanilla Única, con 4%.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

4. ¿Cómo califica nuestros horarios de atención?

El 83% de la población indica como Excelentes los horarios de atención. El 16% califica el mismo como bueno, de los usuarios encuestados calificaron el 1% regular y el 0% malo el horario de atención, se mantiene la prestación de los servicios en una alta calificación.

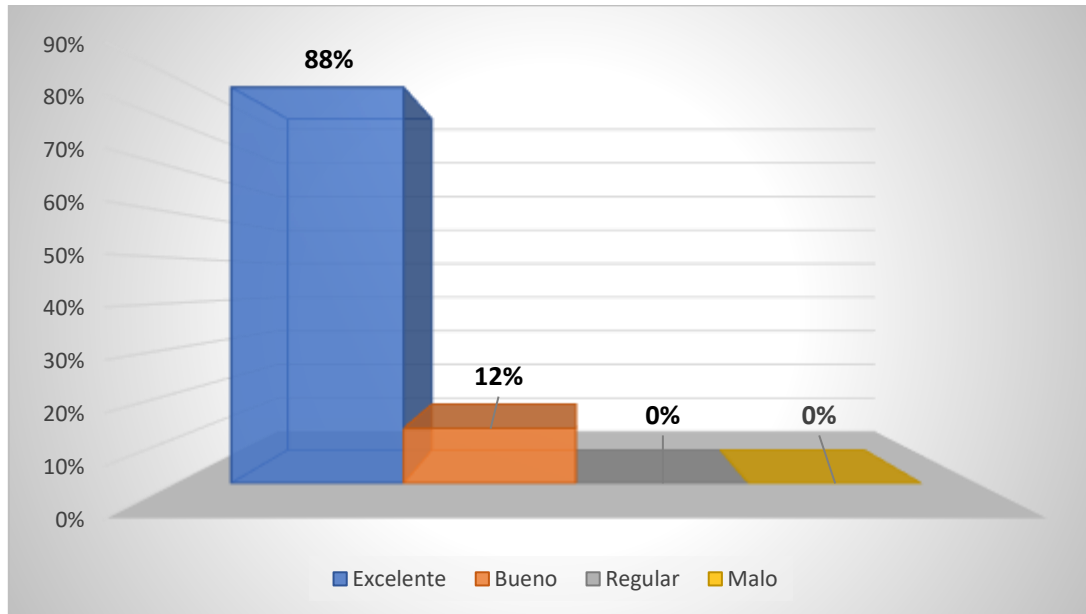


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



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

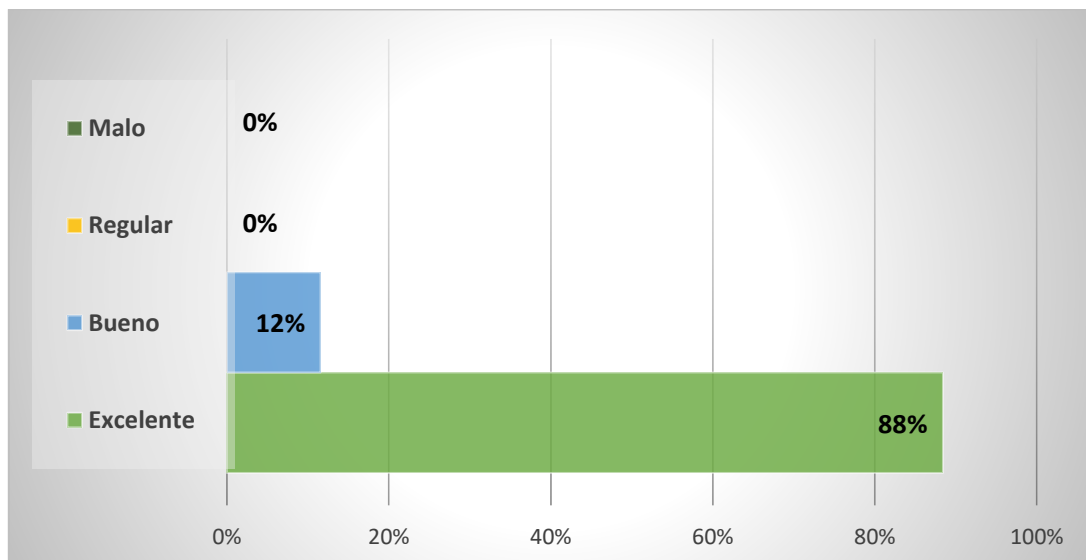
El 88% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio prestado por parte de la entidad, evidenciando los buenos resultados de las sensibilizaciones sobre los aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano en el Nivel Central y las sedes administrativas. El 12% lo considera bueno, 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.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

6. ¿Cómo califica la actitud del personal?

El 88% considera excelente la actitud del personal y el 12% buena, de los usuarios encuestados ninguno califica la actitud del personal como regular o mala.

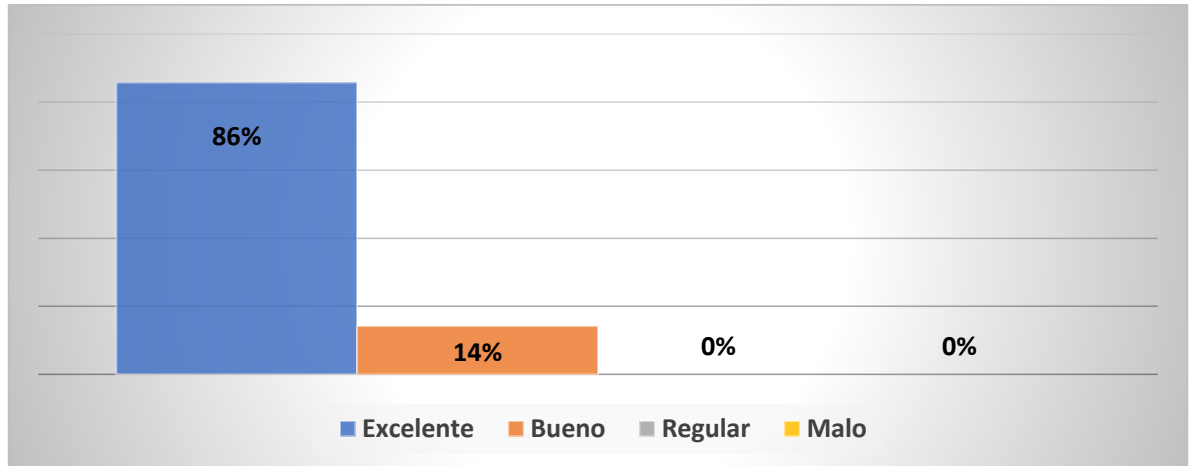


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



7. ¿Cómo califica la atención y servicio recibido?

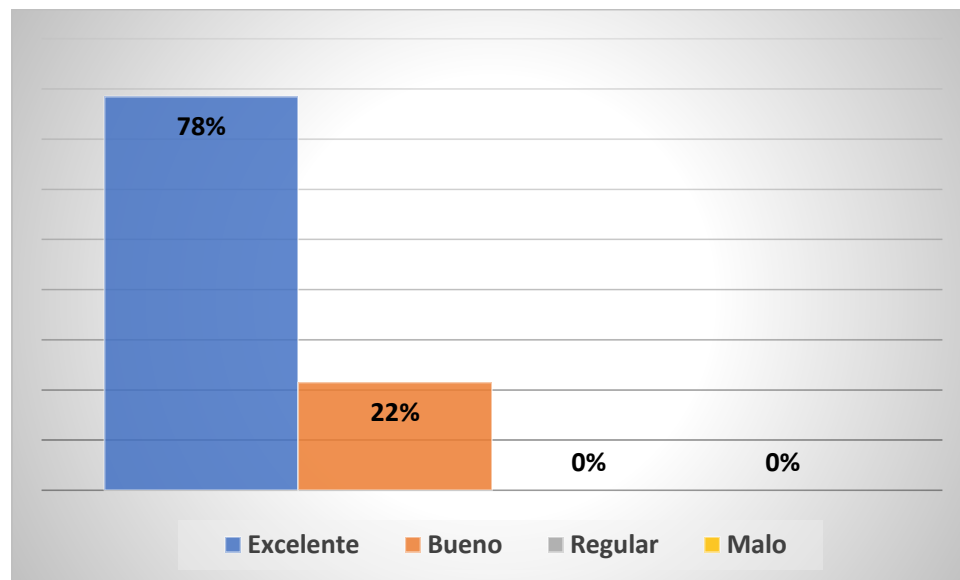
El 86% de los usuarios considera Excelente la atención y servicio recibido por parte de la entidad. El 14% lo considera bueno. Ninguno de los usuarios encuestados manifestó que la atención fuese regular o mala.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales

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

El 78% de los usuarios encuestados dio una calificación de Excelente a las instalaciones del punto de atención, 22% dio una calificación de Bueno. Los usuarios no calificaron las instalaciones como regular o malo, las cuales quedaron con el 0%.

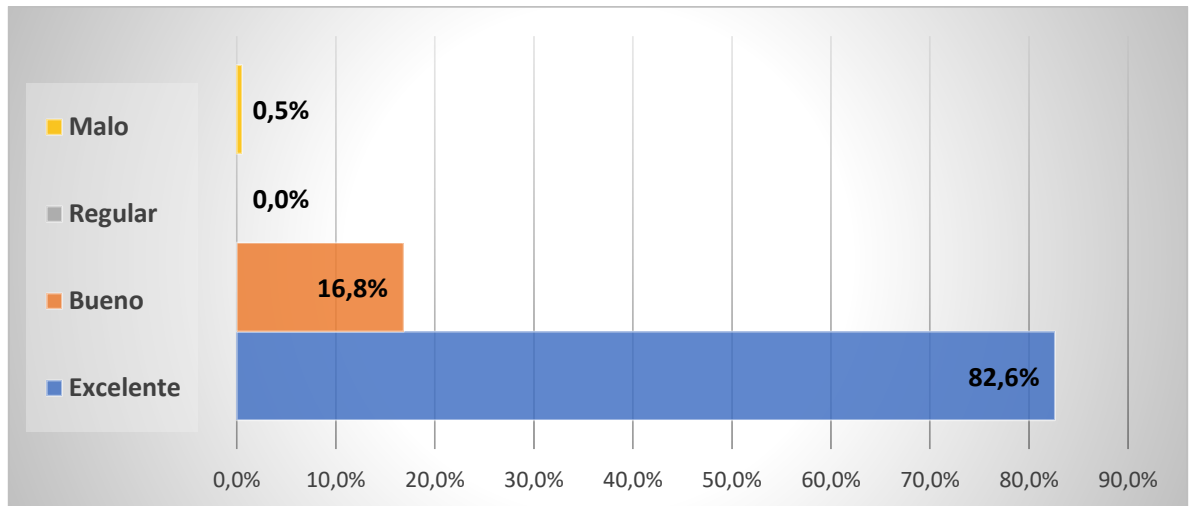


Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



9. ¿Cómo califica el tiempo de espera?

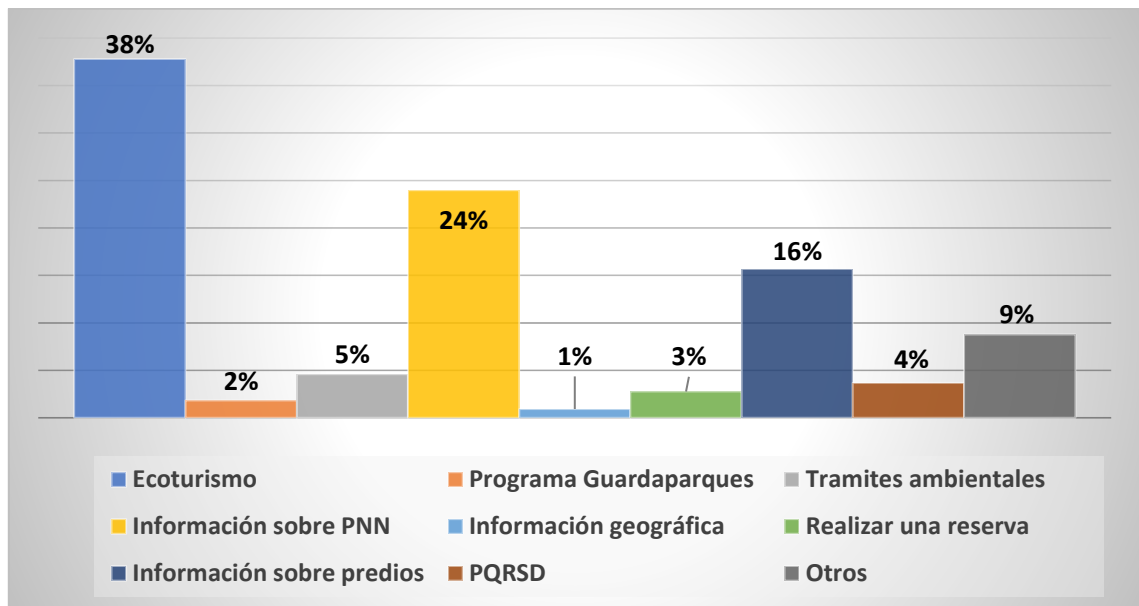
El 82.6% de los encuestados considera que el tiempo de espera es Excelente, mientras que el 16.8% lo califica como bueno. La calificación de malo es el 0.5% con una sola calificación. Para regular no se presentaron calificaciones.



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 38%, seguido por la solicitud de Información sobre PNN con el 24%, con el 16% esta la información sobre predios. Los motivos que se encuentran con menos del 10% son; otros con el 9%, trámites ambientales 5%, información respecto de PQRSD 4%, realizar una reserva con el 3%, el 2% es del Programa de Guarda parques y con el 1% y por último la información geográfica.



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

- Académico e Investigación estudiantil
- Asesoría proyecto de grado y acceso al centro de documentación,
- Acceso centro documentación,
- Acceso biblioteca virtual
- Intercambio de información

DTAN

- El precio de una persona esta muy caro.

DTAO

- VOLANTES
- PIEZAS GRAFICAS O INFOGRAFIAS SOBRE LA INFORMACION DE PNN

DTPA

- Todo muy bien
- Felicitaciones por el servicio

DTCA

- Acompañamiento Proyectos CS,
- TALLER



ANÁLISIS

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

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.

Los usuarios encuestados aprueban el tiempo de espera teniendo en cuenta que subió un 76% a un 82.6% comparado con el IV trimestre del año anterior.

La actitud del personal para la atención, subió en la calificación Excelente del 80% al 88%, de esta manera el 12% lo califica Buena y no se registra regular ni mala.

La calificación de los horarios de atención se incrementa en Excelente del 71% del último trimestre del 2022 al 83% de este semestre analizado. En cuanto a la calificación Malo se estableció en el 0%.

En este reporte pasa del 73% al 88% la calificación de Excelente en la atención a las dudas, amabilidad, respuesta oportuna y clara de la información consultada en la entidad.

La atención y el servicio recibido subieron en un 6%, regular y malo no presentan calificaciones, lo que indica que se mantiene en 0%.

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.

Revisada cada una de las calificaciones, en general se evidencia que la percepción de los usuarios es excelente y se ha incrementado en cada uno de los aspectos.