

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURISTICA	Código: SC_PR_03
		Versión: 1
		Vigente desde: 25/10/2021

TABLA DE CONTENIDO

1.OBJETIVO	2
2.ALCANCE	2
3.DEFINICIONES.....	2
4.NORMAS LEGALES.....	2
5.NORMAS TÉCNICAS.....	3
6.LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN	3
7.FORMATOS, REGISTROS O REPORTE	3
8.PROCEDIMIENTO PASO A PASO	3
9.ANEXOS	6
10.CONTROL DE CAMBIOS.....	6

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA	Código: SC_PR_03
		Versión: 1
		Vigente desde: 25/10/2021

1. OBJETIVO

Describir de forma secuencial los pasos a seguir para la aplicación, tabulación, consolidación, análisis y mejora de los resultados de las encuestas de satisfacción de visitantes a las áreas protegidas con vocación ecoturística, con la finalidad de documentar los lineamientos institucionales correspondientes.

2. ALCANCE

Inicia en Nivel Central con la definición del tamaño de muestra de las encuestas a aplicar en las áreas protegidas y finaliza con la suscripción de planes de mejoramiento en caso de que aplique para incrementar el nivel de satisfacción de los visitantes.

3. DEFINICIONES

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis de los datos consolidados que permiten el conocimiento sobre una actividad o servicio para la toma de una decisión.

ÁREA PROTEGIDA VOCACIÓN ECOTURÍSTICA

Área protegida que de acuerdo al plan de manejo permite el desarrollo de actividades ecoturísticas en determinadas zonas, cumpliendo con la reglamentación existente.

CONSOLIDACIÓN

Es el proceso mediante el cual se ensamblan datos con el fin de obtener información que nos permita realizar un análisis sobre determinada pregunta de la encuesta.

TABULACIÓN

Consiste en elaborar tablas simples fáciles de leer y que de manera general ofrezcan una acertada visión de las características más importantes de la distribución estadística planteada.

TAMAÑO DE MUESTRA

Selección de los visitantes encuestados que representan el total de población visitante de un área protegida con vocación ecoturística.

PLANES DE MEJORAMIENTO PROCESO/GESTIÓN

Es la información que contiene el conjunto de las correcciones y acciones correctivas que debe adelantar las dependencias de todo nivel de aplicación de Parques Nacionales Naturales de Colombia (Nivel Central, Territorial y Áreas Protegidas) en un periodo determinado, para dar cumplimiento a la obligación de subsanar y corregir las causas que dieron origen a las no conformidades y observaciones identificados por el Grupo de Control Interno en sus actividades de evaluación independiente y otras fuentes armonizadas con el Sistema de Integrado de Gestión.

4. NORMAS LEGALES

- Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1101 de 2006 por la cual modifica la Ley 300 de 1996 ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1499 del 11 de septiembre 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA	Código: SC_PR_03
		Versión: 1
		Vigente desde: 25/10/2021

5. NORMAS TÉCNICAS

- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.
- Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico, requisitos de calidad para la generación de estadísticas. NTC PE 1000:2020.

6. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Evaluación a la satisfacción del visitante de las áreas protegidas con vocación ecoturística con el fin de mejorar la percepción de los visitantes respecto a las actividades o servicios ecoturísticos ofrecidos, permitiendo así una adecuada interacción con las partes interesadas.

7. FORMATOS, REGISTROS O REPORTE

- Formato Encuesta de satisfacción de visitantes Parques Nacionales Naturales de Colombia Código SC_FO_02.

8. PROCEDIMIENTO PASO A PASO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
1	Definir el tamaño de muestra de las encuestas a aplicar en las áreas protegidas con vocación ecoturística para cada vigencia y comunicar a las Direcciones Territoriales para que está a su vez informe a las áreas protegidas.	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	N.A.	Memorando o correo electrónico donde se informe el tamaño de la muestra correspondiente.
2	Identificar las actividades o servicios ecoturísticos no ofrecidos por el área protegida, e informar a los visitantes o seleccionar los campos en el formato vigente Encuesta de satisfacción de visitantes Parques Nacionales Naturales de Colombia Código SC_FO_02 que no aplican.	Áreas protegidas con vocación ecoturística	N.A.	N.A.
3	Aplicar las encuestas mediante el formato vigente Encuesta de satisfacción de visitantes Parques Nacionales Naturales de Colombia Código SC_FO_02, o en línea por la página web de la entidad.	Áreas protegidas con vocación ecoturística	N.A.	Formato: Encuesta de satisfacción de visitantes Parques Nacionales Naturales de Colombia diligenciado. Base de datos de encuestas diligenciadas en línea.

	PROCEDIMIENTO	Código: SC_PR_03
	GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA	Versión: 1
		Vigente desde: 25/10/2021

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
	NOTA. El Formato de la encuesta puede ser aplicado en español o inglés y esta ubicado en la Intranet.			
4	Tabular, consolidar y analizar los datos de las encuestas en la herramienta dispuesta por la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, cada trimestre e informar a la Dirección Territorial la ejecución de la actividad conforme el cronograma establecido para la vigencia.	Áreas protegidas con vocación ecoturística	Guía vigente para la tabulación y consolidación de los resultados de encuestas de satisfacción aplicadas a los visitantes en las Áreas Protegidas con vocación ecoturística.	Herramienta de tabulación diligenciada y comunicación a la Dirección Territorial
5	Verificar y/o retroalimentar la información remitida por las áreas protegidas e informar a la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales que se realizó el almacenamiento de la misma en el DRIVE dispuesto para dicha actividad.	Direcciones Territoriales	N.A.	Correo electrónico informando que se almacenó en el DRIVE dispuesto para dicha actividad.
6	Revisar la tabulación, consolidación y análisis de los resultados remitidos por las Direcciones Territoriales.	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	N.A.	N.A.
7	Realizar retroalimentación a los líderes del SGI y / o profesionales temáticos de las Direcciones Territoriales sobre los resultados tabulados, consolidados y analizados.	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	N.A.	Comunicaciones con las respectivas modificaciones requeridas.
8	Realizar los ajustes o modificaciones requeridos en la herramienta de tabulación y consolidación de las encuestas de satisfacción de las áreas de vocación ecoturística, conforme las comunicaciones recibidas por la Dirección Territorial y / o la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales e informar a los correspondientes, según aplique.	Áreas protegidas con vocación ecoturística	N.A.	Comunicaciones informando el ajuste o modificación realizada.
9	Generar un informe semestral de los resultados de las encuestas de satisfacción de las áreas con vocación ecoturística por Dirección Territorial y remitir por el sistema documental de la Entidad a la Subdirección de	Dirección Territorial	N.A.	Memorando radicado y remitido con el Informe semestral de Resultados de encuesta de vocación

	PROCEDIMIENTO	Código: SC_PR_03
	GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA	Versión: 1
		Vigente desde: 25/10/2021

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
	Sostenibilidad y Negocios Ambientales.			ecoturística por Dirección Territorial.
10	Elaborar un informe general consolidado de forma semestral con los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas en las áreas protegidas con vocación ecoturística del SPNN y publicarlo en el portal web. NOTA. Reportar el informe elaborado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. NOTA. Socializar los resultados en la Revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión.	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	N.A.	Informe general consolidado Presentación elaborada para la Revisión por la Dirección.
11	Analizar los resultados de las encuestas con el fin de determinar los planes de mejoramiento de cada una de las áreas protegidas con vocación ecoturística en caso de ser requerido.	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales		Informe anual de encuestas de satisfacción de visitantes de PNN.
	¿Se requiere la generación y suscripción de un plan de mejoramiento proceso/gestión? SI: Informar al área protegida con vocación ecoturística y continuar con la actividad 12. NO: Finaliza el procedimiento	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	N.A.	N.A.
12	Formular los planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados de las encuestas de satisfacción de visitantes con vocación ecoturística para la respectiva vigencia presentados en el informe anual y remitir a la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales.	Áreas protegidas con vocación ecoturística Dirección Territorial	Procedimiento vigente acciones correctivas y de mejora.	Planes de mejoramiento formulados.
13	Revisar los planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados de las encuestas de satisfacción de visitantes con vocación ecoturística para la respectiva vigencia y solicitar los ajustes requeridos en caso de aplicar.	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales Oficina Asesora de Planeación	N.A.	Comunicaciones con las respectivas solicitudes de modificación, en caso de aplicar.

	PROCEDIMIENTO	Código: SC_PR_03
	GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA	Versión: 1
		Vigente desde: 25/10/2021

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
14	Remitir a la Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales los planes de mejoramiento con las modificaciones correspondientes.	Direcciones Territoriales	N.A.	Planes de mejoramiento ajustados.
15	Remitir al Grupo de Control Interno los planes de mejoramiento para su suscripción.	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	Procedimiento vigente acciones correctivas y de mejora.	Memorandos con los planes de mejoramiento por Dirección Territorial / Área protegida con vocación ecoturística.
16	Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos.	Direcciones Territoriales Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	Procedimiento vigente acciones correctivas y de mejora.	Memorandos y formato del seguimiento de los planes de mejoramiento.

9. ANEXOS

- Anexo 1. Flujograma Procedimiento gestión de encuestas de satisfacción de visitantes a las áreas protegidas con vocación ecoturística

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Flor Ángela Pinilla Pinilla
	Cargo	Profesional Especializado - SSNA
	Fecha	01/10/2021
Revisó	Nombre	Merly Xiomara Pacheco Ortiz
	Cargo	Subdirectora Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales.
	Fecha:	01/10/2021

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA	Código: SC_PR_03
		Versión: 1
		Vigente desde: 25/10/2021

Aprobó	Nombre	Merly Xiomara Pacheco Ortiz
	Cargo	Subdirectora Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales.
	Fecha	05/10/2021
Aprobó	Nombre	Orlando Eli León Vergara
	Cargo	Coordinador Grupo de Procesos Corporativos
	Fecha	22/10/2021



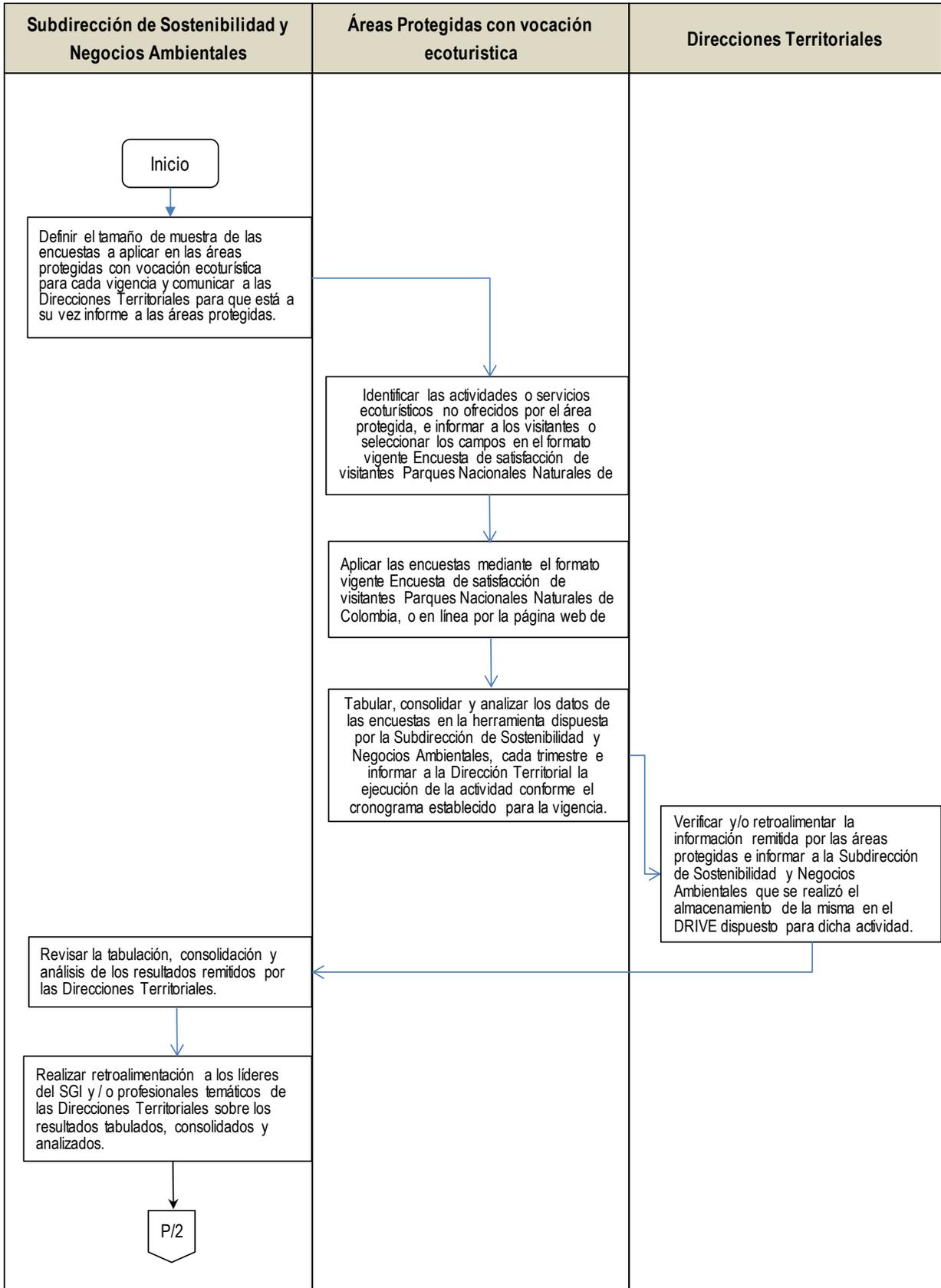
ANEXO 1

Código: SC_PR_03

GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURISTICA

Versión: 1

Vigente desde: 25/10/2021





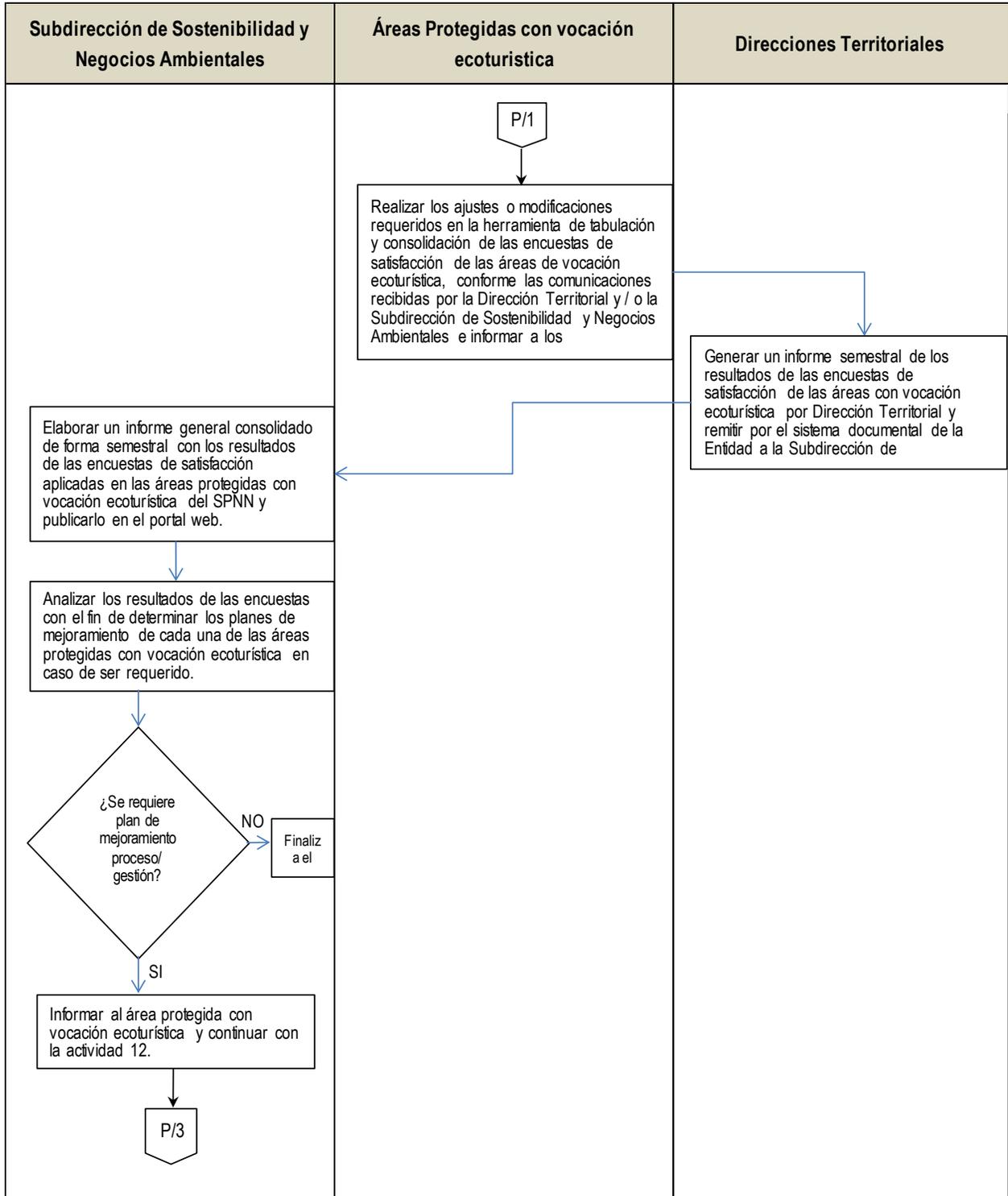
ANEXO 1

GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA

Código: SC_PR_03

Versión: 1

Vigente desde: 25/10/2021





ANEXO 1

Código: SC_PR_03

GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS ÁREAS PROTEGIDAS CON VOCACIÓN ECOTURÍSTICA

Versión: 1

Vigente desde: 25/10/2021

