



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Comunicaciones y educación Ambiental



INFORME EJECUTIVO

ENCUESTA DE SATIFACCION USUARIOS CENTRO DE DOCUMENTACION – NIVEL CENTRAL

Presentado:

MARCELA MORA CASTRO
Contratista
Centro de Documentación
Parques Nacionales Naturales de Colombia
Nivel Central



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3410
www.parquesnacionales.gov.co



Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Comunicaciones y educación Ambiental



CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El Centro de Documentación de Parques Nacionales Naturales es la unidad de información que almacena, analiza, procesa y divulga la documentación que existe sobre las áreas protegidas de Colombia y temas afines con el medio ambiente. El Centro de Documentación posee la colección más completa, única en Colombia, sobre las 59 áreas protegidas. Así mismo se puede encontrar entre otros temas: planes de manejo, estudios de flora y fauna, impacto ambiental, capacidad de carga, ecoturismo, infraestructura turística, trabajo con comunidades, colonización, legislación ambiental, zonas amortiguadoras y estudios de campo entre otros. La colección bibliográfica se ha conformado a partir de documentos, producto de las investigaciones realizadas por los funcionarios y contratistas de Parques Nacionales Naturales de Colombia, consultorias, asesorías y trabajos de grado aportados por diferentes universidades

El Centro de Documentación de Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con un formato denominado "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIO", el cual nos permite conocer la opinión de nuestros visitantes y mejorar cada día más el servicio, acercándolo al cumplimiento de sus requisitos.

Formato de Encuesta de Satisfacción Usuario Centro de Documentación

Programa Nacional de
Reservación de Colecciones

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Código:
AU_ID_08

Versión: 1

Fecha última actualización:
14/03/2016

En primera del momento de nuestros procesos, es muy importante para nosotros contar
sobre su experiencia sobre los servicios que presta el Centro de Documentación en materia de reservas de colecciones.

Información General

Ocupación: Estudiante Profesional Técnico Investigador

Consultar: Informarse Otra Cuidar

Como Ubicación: Institución:

¿Por qué lo consultó el medio por el cual se contactó del Centro de documentación:

Internet Que ingresa Por un amigo Por un evento

Rol del Sistema Otro Cuidar

Percepción del Servicio

Evalúe la atención recibida durante su visita:

Atención:	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
Agilidad:	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
Proceder:	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala

Evalúe las condiciones de la sala de lectura:

Iluminación:	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
Temperatura:	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala
Olores:	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala

Temas Consultados:

La información consultada fue suficiente? SI NO

El personal con quien usted interactuó con la consulta le brindó: Excelente Buena atención Insatisfactoria

¿Le gustaría recibir información de Parques Nacionales Naturales a su correo electrónico? SI No

Le agradeceremos escribir a continuación sus sugerencias para mejorar nuestro servicio:





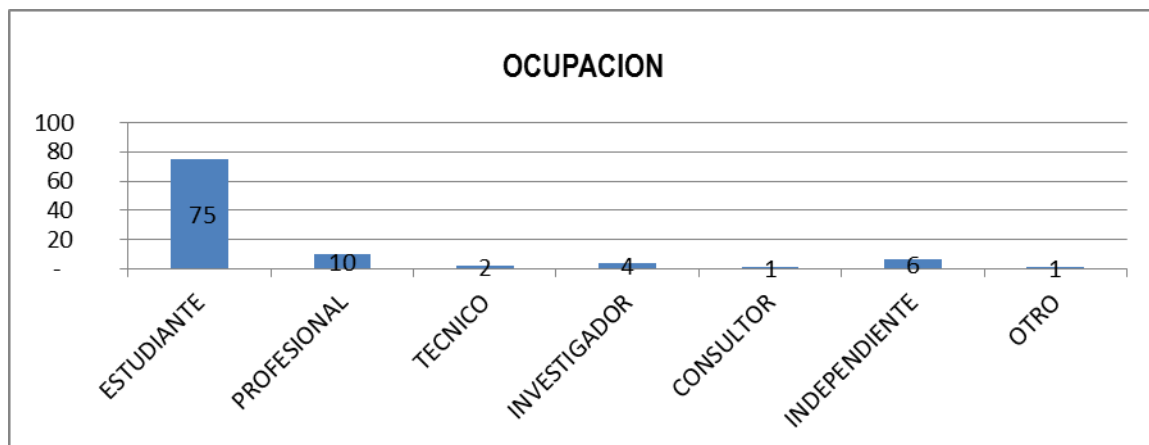
ANÁLISIS DE DATOS

Para este informe se logró realizar una tabulación de 97 encuestas que fueron diligenciadas por una parte de los usuarios atendidos en el Centro de Documentación Mediante el análisis estadístico de los datos, se logra alcanzar los siguientes resultados:

PREGUNTA – OCUPACION

	TOTAL
ESTUDIANTE	73
PROFESIONAL	10
TECNICO	2
INVESTIGADOR	4
CONSULTOR	1
INDEPENDIENTE	6
OTRO	1
	97

ANÁLISIS GRÁFICO



Como se puede detallar en la gráfica de los 97 usuarios atendidos, 75% fueron estudiantes, lo que se evidencia es que nuestro fuerte en usuarios son estudiantes de diferentes instituciones educativas

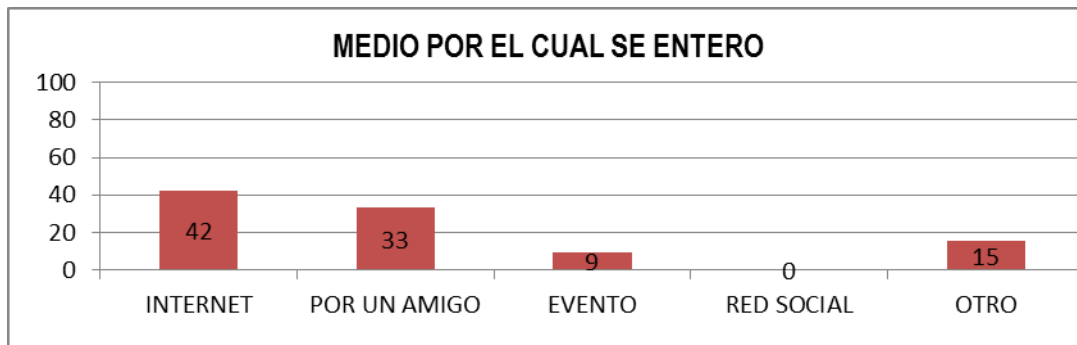




PREGUNTA - MEDIO POR EL CUAL SE ENTERO

	TOTAL
INTERNET	41
POR UN AMIGO	32
EVENTO	9
RED SOCIAL	0
OTRO	15
	97

ANÁLISIS GRÁFICO



Para este caso según esta tabulación se puede apreciar que el 42% de los usuarios se enteraron del Centro de Documentación a través de la internet, y que con un 33% a través de un amigo, un 9% a través de evento y 15 % nos indican que por otro canal.

PREGUNTA ATENCION RECIBIDA – Amabilidad

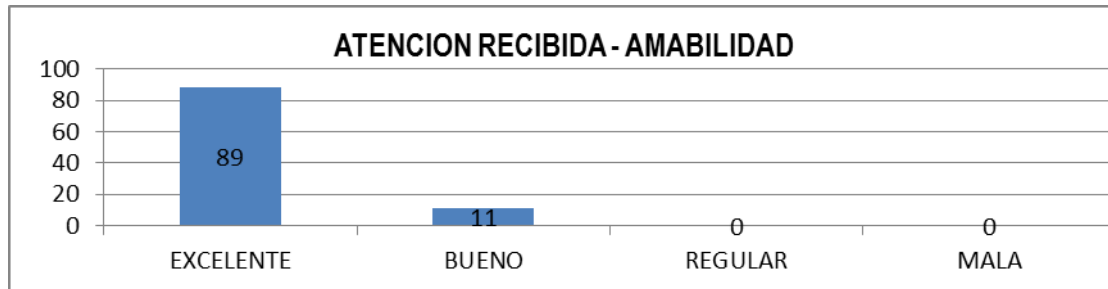
	TOTAL
EXCELENTE	86
BUENO	11
REGULAR	0
MALA	0

97





ANÁLISIS GRÁFICO

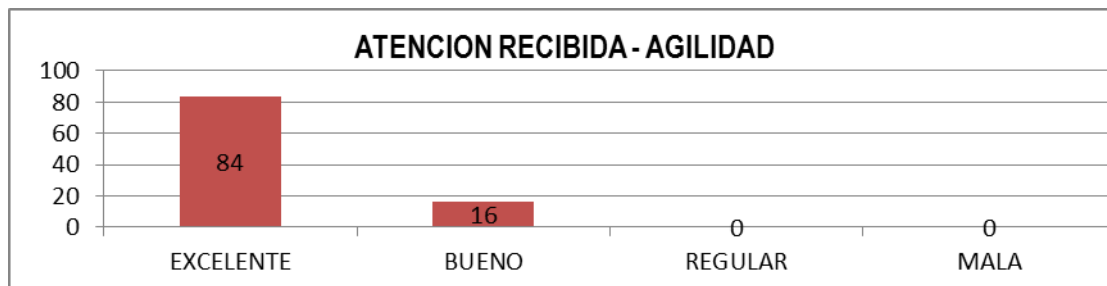


Para este caso según esta tabulación en cuanto a la atención recibida con el factor de la amabilidad se detalla que 89% de los usuarios manifestaron que la atención recibida fue excelente y con un 11% los usuarios respondieron que fue buena.

PREGUNTA ATENCION RECIBIDA – Agilidad

	TOTAL
EXCELENTE	81
BUENO	16
REGULAR	0
MALA	0
	97

ANÁLISIS GRÁFICO



Para este caso según en cuanto a la atención recibida con el factor de la agilidad se detalla que el 84 % de los usuarios manifestaron que la atención en cuanto agilidad fue excelente y con un 16% los usuarios respondieron que fue buena.

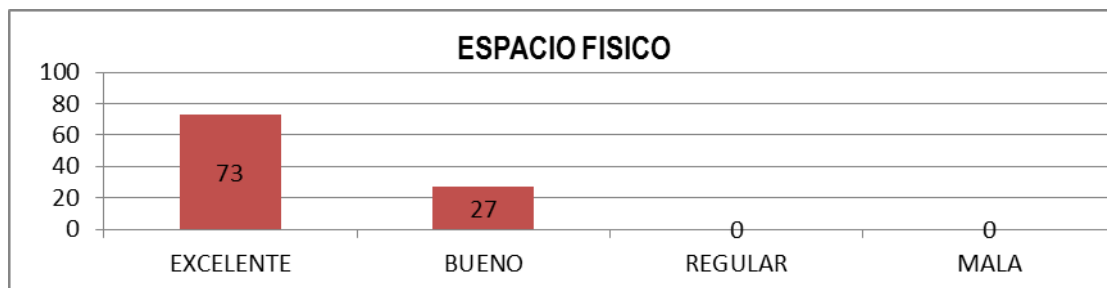




PREGUNTA - CONDICIONES SALA LECTURA - Espacio Físico

	TOTAL
EXCELENTE	71
BUENO	26
REGULAR	0
MALA	0
	97

ANÁLISIS GRÁFICO



Con relación a esta pregunta se puede evidenciar que en cuanto al espacio físico del Centro de Documentación un 73% de los usuarios dejaron ver su aceptación manifestando que el espacio físico del centro de Documentación es excelente y el 27% de los usuarios manifestaron que fue bueno.

PREGUNTA - TEMAS CONSULTADOS

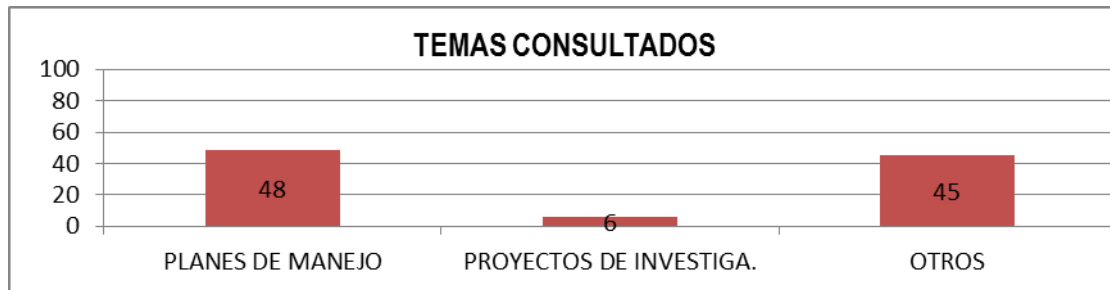
	TOTAL
PLANES DE MANEJO	47
PROYECTOS DE INVESTIGA.	6
OTROS	44

97





ANÁLISIS GRÁFICO



Con relación a esta pregunta se puede evidenciar que el tema más consultado por los usuarios en el centro de Documentación del Nivel central con un 48% son los planes de manejo de las áreas de Parques Nacionales, de acuerdo a esta tabulación tenemos que con un 6% los usuarios consultaron proyectos de investigación en Parques y con un 45% de los usuarios se reflejan otros temas tales como educación ambiental, ecoturismos, interpretación ambiental, cultivos ilícitos entre otros.

PREGUNTA 12 - INFORMACION CONSULTADA SUFICIENTE?

	TOTAL
SI	91
NO	6
	97



Con relación a esta pregunta se puede evidenciar que el 94% de los usuarios manifestaron que fue suficiente la información consultada y un 6% de los usuarios manifestaron que No fue suficiente.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Comunicaciones y educación Ambiental



El análisis de estas encuestas también dejaron detallar varias observaciones que realizaron los usuarios en cuanto a recomendaciones para la mejora de los servicios que presta el Centro de Documentación de Parques Nacionales, a continuación se relaciona algunas de estas observaciones.

- ❖ “Por favor tener más folletos informativos sobre el parque Nacional Chingaza, muchísimas gracias”
- ❖ “Mejoraría la atención notablemente si ofrecieran un tinto a los consultantes”
- ❖ “Excelente el servicio pero mejoraría si prestaran el servicio de fotocopiado”
- ❖ “Deberían contar con una sala de proyección de video de los parques Nacionales”



Calle 74 No. 11 - 81 Piso 8 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 3410
www.parquesnacionales.gov.co