



Encuesta de Satisfacción de Visitantes PARQUEMET 2023

Unidad de Participación Ciudadana
Sección Marketing y Comunicación y SIAC
agosto – septiembre
2023

Antecedentes Generales

Parquemet es un servicio público dependiente administrativamente del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, cuya misión es ser un “Servicio Público que aporta a la felicidad de las personas a través de parques urbanos de alto estándar, brindando un lugar para el esparcimiento, cultura, deporte y educación medioambiental, permitiendo la conexión de las personas con la naturaleza, así como la integración social en un entorno seguro y cordial”.

Parquemet recibe una gran cantidad de visitantes nacionales y extranjeros que buscan disfrutar del contacto con la naturaleza, disfrutar los atractivos de Parquemet, realizar deportes y/o participar en actividades educativas, recreativas y culturales. Es decir, vivir un momento especial y feliz; por eso, la aplicación de esta encuesta tiene por fin recabar insumos para ser cada más efectivos en el cumplimiento de nuestro compromiso institucional.

Con el fin de recolectar información respecto de algunas variables de género y, fundamentalmente, sobre la valoración que tienen de Parquemet quienes nos visitan, la encuesta fue aplicada presencialmente en distintos puntos del parque (accesos Pío Nono y Pedro de Valdivia y Plaza Centenario). De esta forma, **393** visitantes respondieron el cuestionario en formato on line.

Resultados

1. Sobre el perfil de visitantes

La encuesta muestra que quienes visitan en parque son, principalmente, mujeres (53,9%) y que el rango etario de visitantes fluctúa, mayoritariamente, entre los 30 y 59 años (57,3%). El 60% son personas que tienen un trabajo remunerado, mientras que el 20,2% son estudiantes y el 9,4% son personas que se dedican a las labores del hogar.

El 77,35% de visitantes es de nacionalidad chilena, mientras que el público extranjero que nos visita es, mayoritariamente de nacionalidad venezolana (8,65%), brasilera (5,08%) y peruana (3,05%).

Lo más común es que nuestros y nuestras visitantes vengan al parque con amigos y amigas (30,1%), seguidos por quienes vienen con su familia (24,9%).

La mayoría de las encuestas dejan ver que tenemos visitantes que llegan a disfrutar al parque una vez a la semana (25,7%), seguido por quienes vienen de manera excepcional (18,1%) y quienes lo hacen más de una vez al mes (16,8%). Además, el horario más recurrente es entre 09:00 y 12:00 horas (45,3%).

El 35% conoce de Parquemet por sus familiares y/o amigos y amigas, el 27,2% por las redes sociales de Parquemet y el 23,8% por tradición. De quienes se informaron por las redes sociales de Parquemet, el 68,1% considera útil la información.

El 80,1% considera que Parquemet es un lugar seguro y libre de discriminación para mujeres y disidencias sexuales y el 93,7% aseguran no haber observado alguna situación de acoso y hostigamiento en el parque.

Finalmente, el 46,6% declara sentirse “segura o seguro” dentro del parque, mientras que el 26,7% se siente “muy segura o seguro” y el 22% “ni seguro/a ni insegura”.

2. Sobre la calidad en la atención y la experiencia usuaria

Ante la pregunta ¿qué actividad realiza dentro de Parquemet? gran porcentaje de las respuestas dan cuenta de la multiplicidad de actividades que las personas realizan en el parque. La respuesta más recurrente es pasear o caminar, con el 49,06%; le sigue andar en bicicleta con un 20,69%; practicar deportes con un 9,30%; y hacer turismo o trekking, con un 7,44% y 6,74% respectivamente.

También se observa que la mayoría de las personas consultadas valoran más de un aspecto de su visita al parque, pero por lejos lo más valorado es el contacto con la naturaleza (28,01%); le sigue el poder disfrutar de sus áreas verdes y jardines (20,77%) y las vistas de la ciudad y miradores (11,83%). Mención especial para quienes valoran la tranquilidad (7,24%) y la limpieza del parque (4,34%).

El atractivo más valorado es el sector Cumbre, que obtuvo un 55,8% de muy valorado; seguido por los miradores con un 54%; Jardín Japonés con 51,8%; teleférico con 45,3% y los senderos con un 37,2% de muy valorados.

Cabe mencionar que a un tercio del universo encuestado se le consultó ¿qué elementos se pueden mejorar para dar una atención de excelencia?, destacando entre las respuestas el mejoramiento de los baños (23,2%), la señalética (15,2%) y las zonas y bancas para descanso (7,2%). Destaca que en un 16% de las respuestas se menciona que no necesita nada más para dar una atención de excelencia.

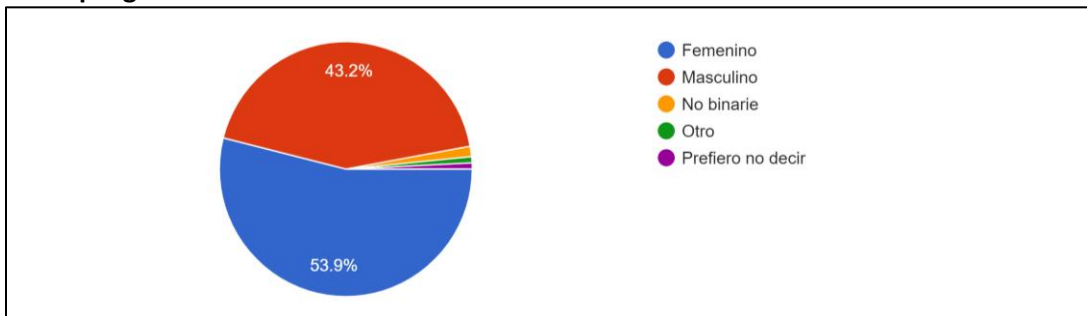
Respecto a la atención en nuestras OIRS y la disposición de funcionarias y funcionarios, en general, observamos una alta valoración de su labor.

Finalmente, el 98,7% de quienes visitan Parquemet recomendarían visitarlos; en tanto el 95,5% asegura que el hacerlo mejora su calidad de vida.

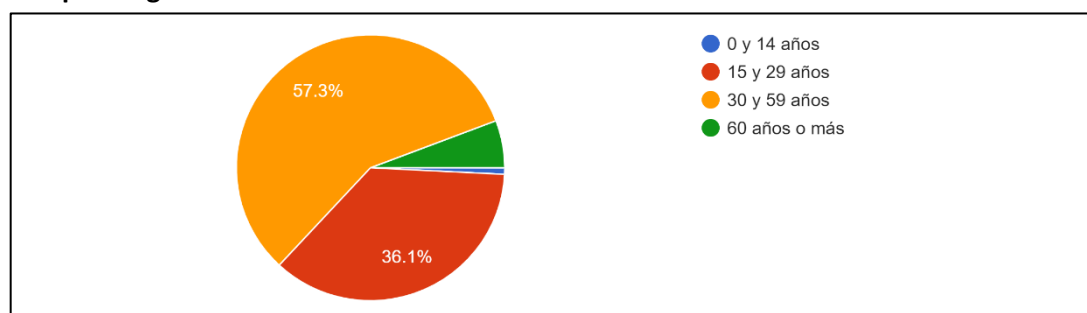
Detalle Resultados

1. Perfil de Visitantes

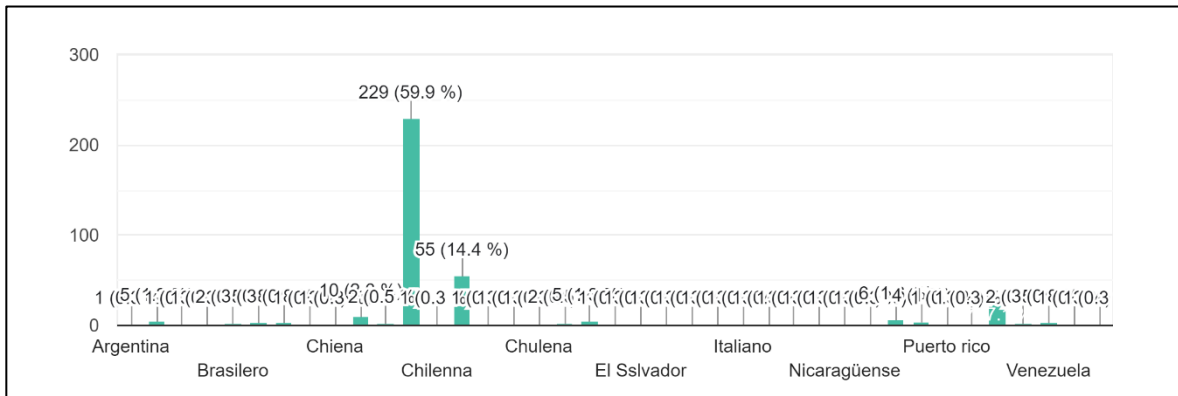
¿Con qué género te identificas?



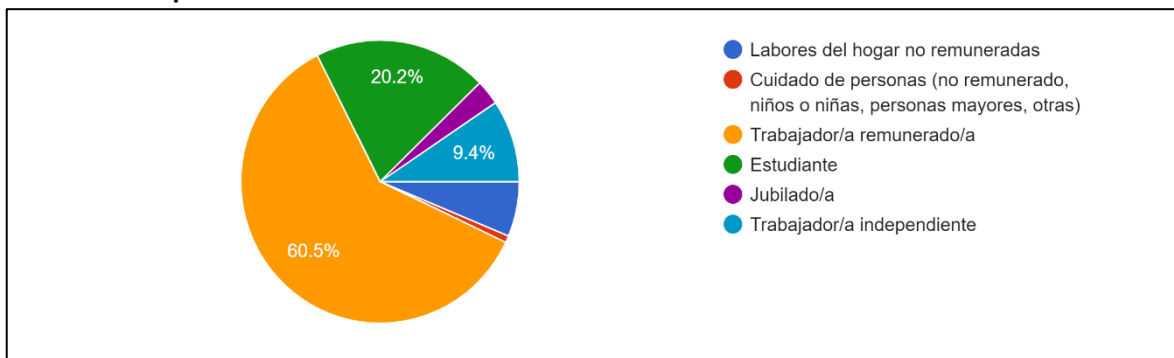
¿En qué rango está tu edad?



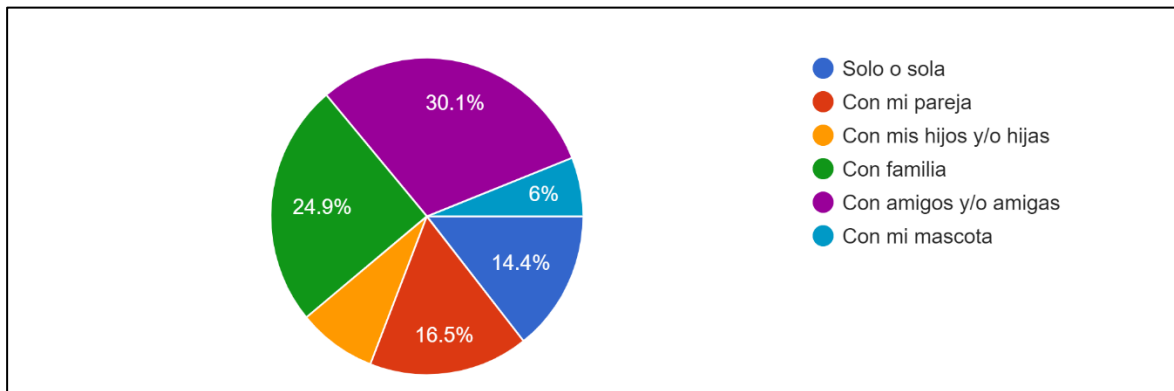
¿Cuál es tu nacionalidad?



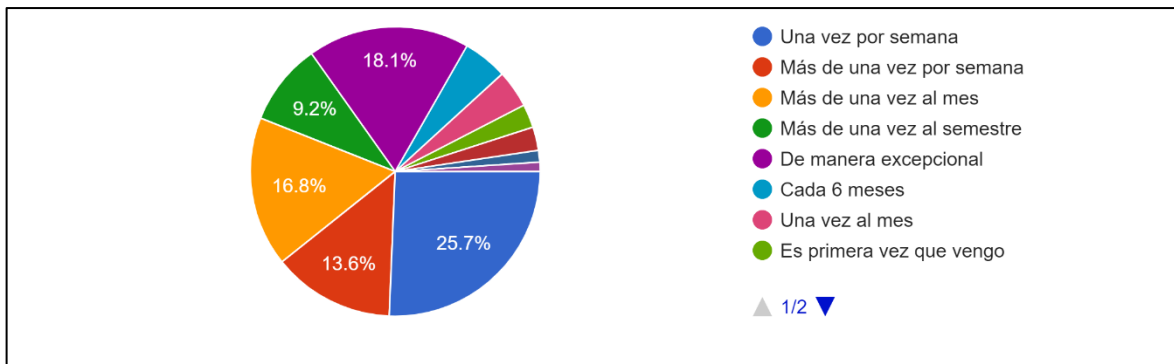
¿Cuál es tu ocupación?



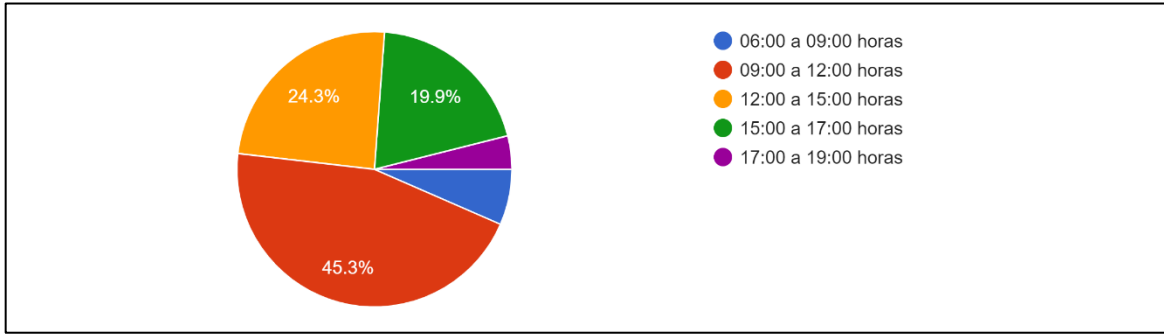
¿Con quién sueles venir al Parque?



¿Con qué frecuencia visitas el Parque?

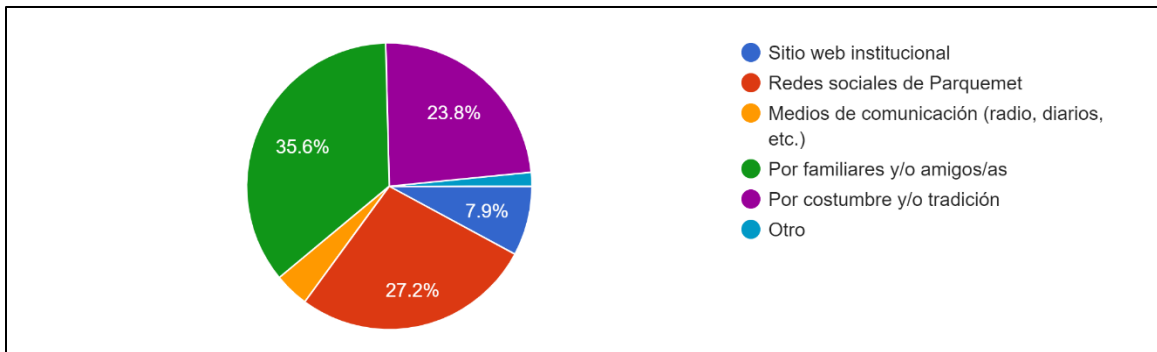


¿En qué horario nos visitas?

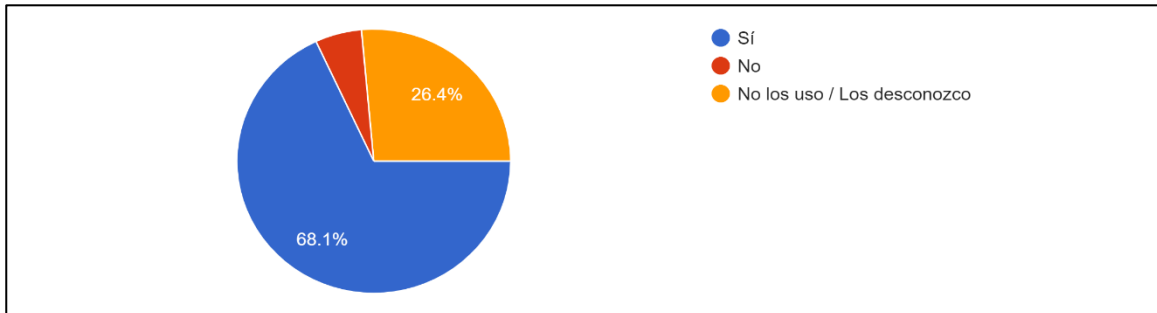


2. Calidad y Experiencia Usaria

¿Cómo te enteraste de los servicios del Parque?

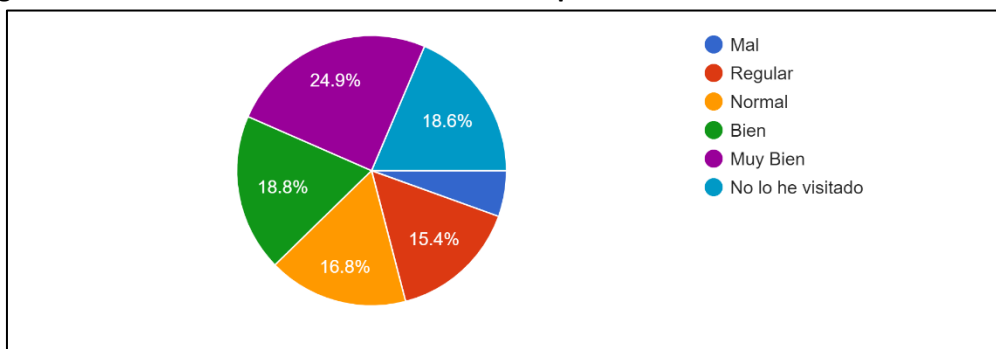


¿Fue útil para tu visita la información de redes sociales y/o sitio web de Parquemet?

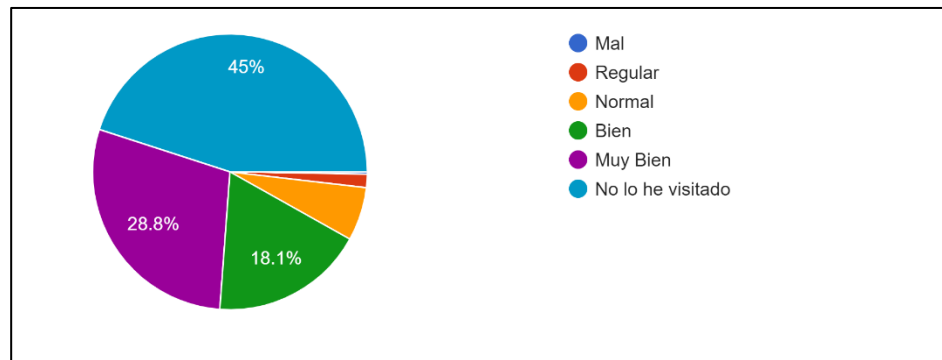


¿Cuál es tu grado de satisfacción con los servicios del Parque?

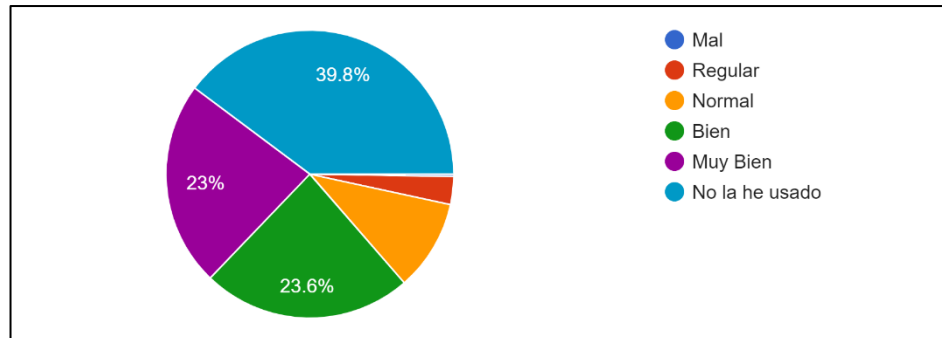
Zoológico



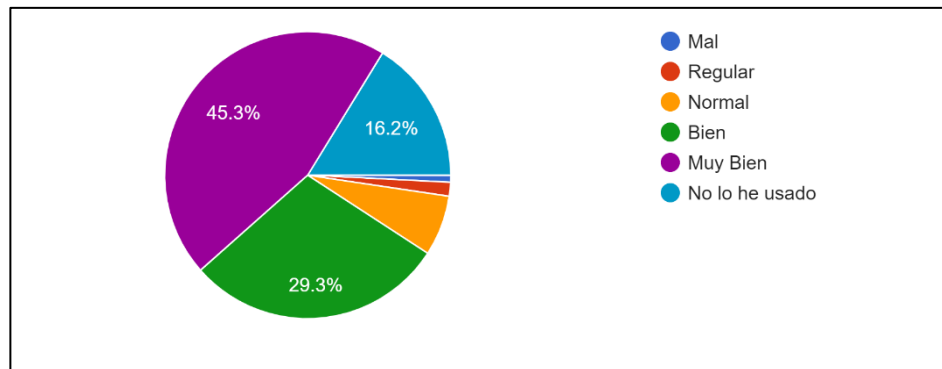
Bosque Santiago



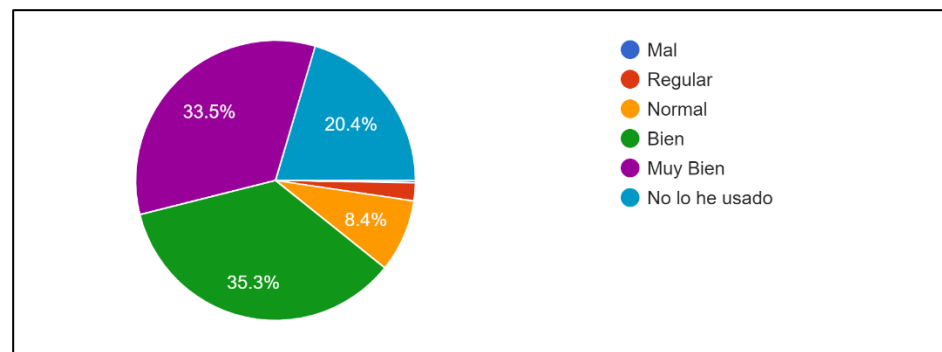
Piscina Tupahue



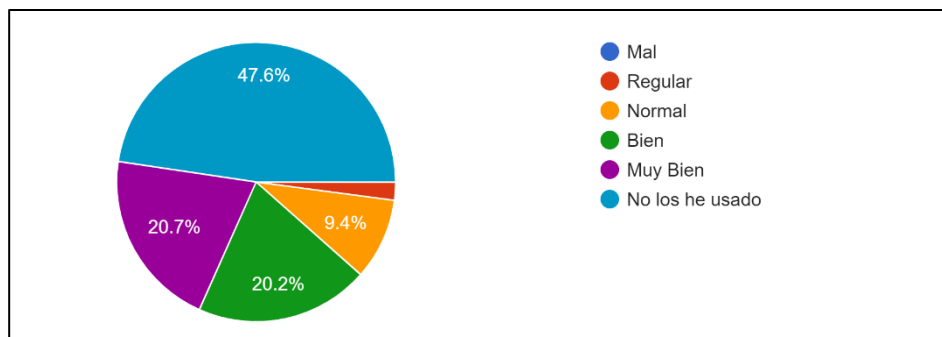
Teleférico



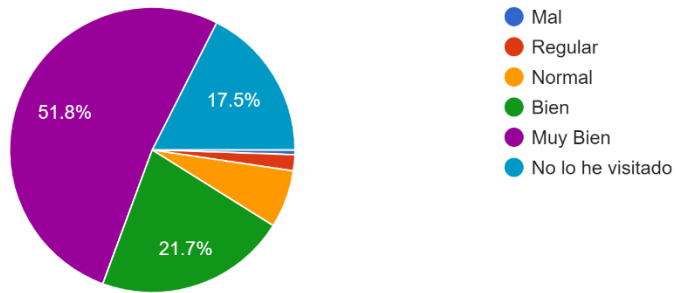
Funicular



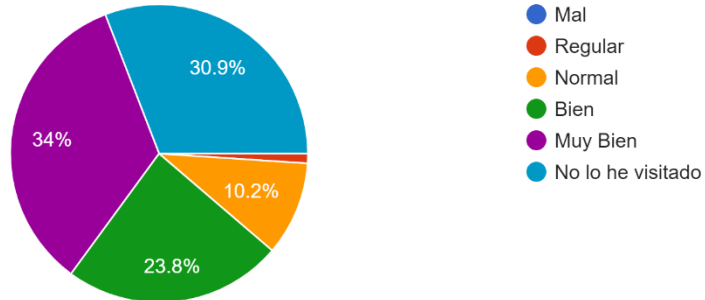
Buses ecológicos



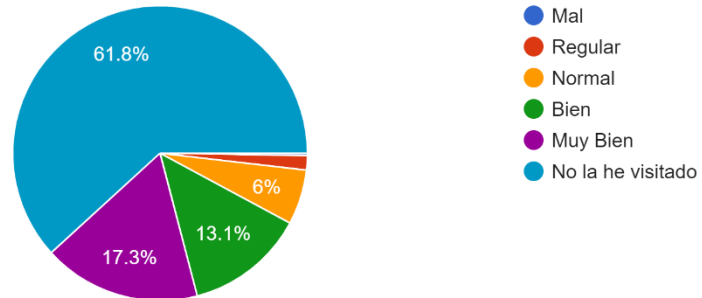
Jardín Japonés



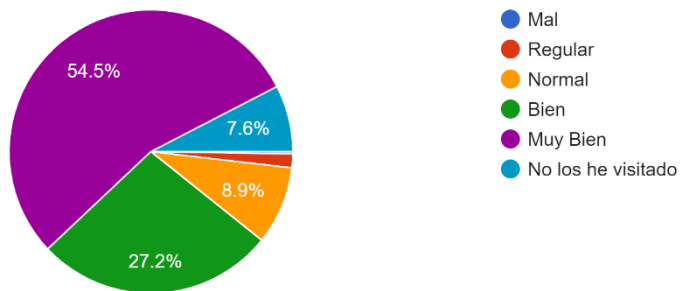
Jardín Mapulemu



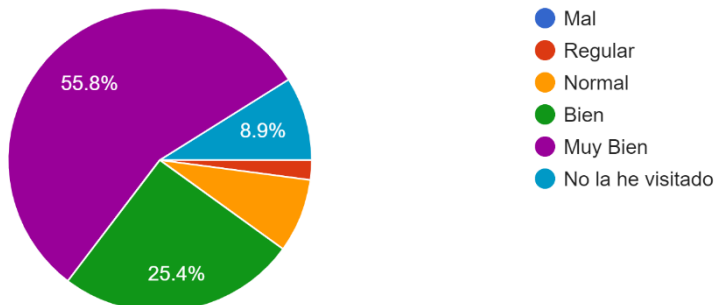
Casa de la Cultura Anáhuac



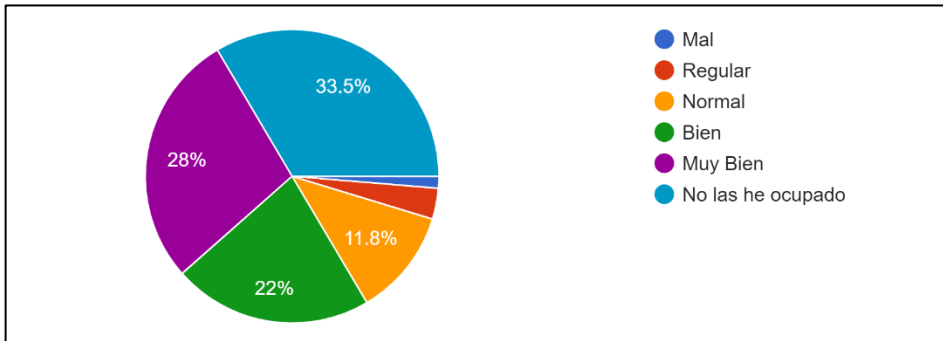
Miradores



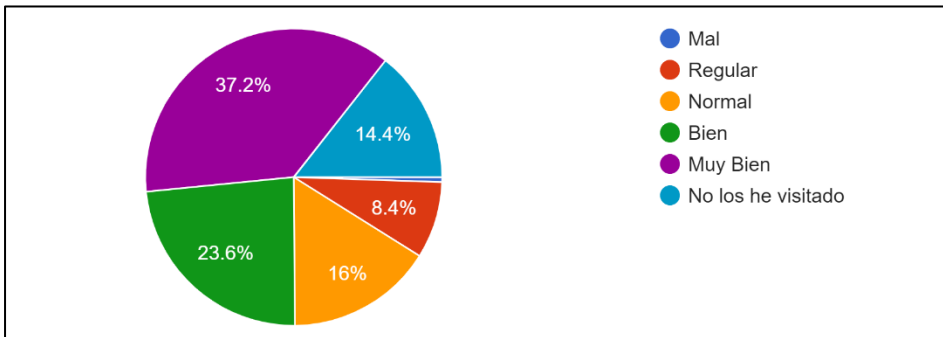
Sector Cumbre



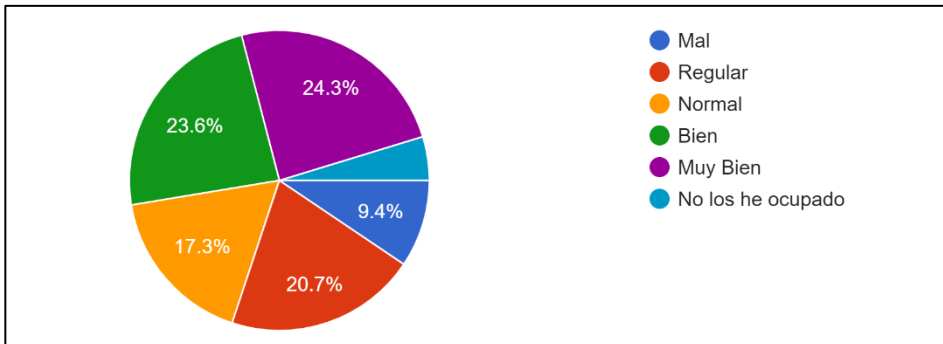
Zonas de Picnic



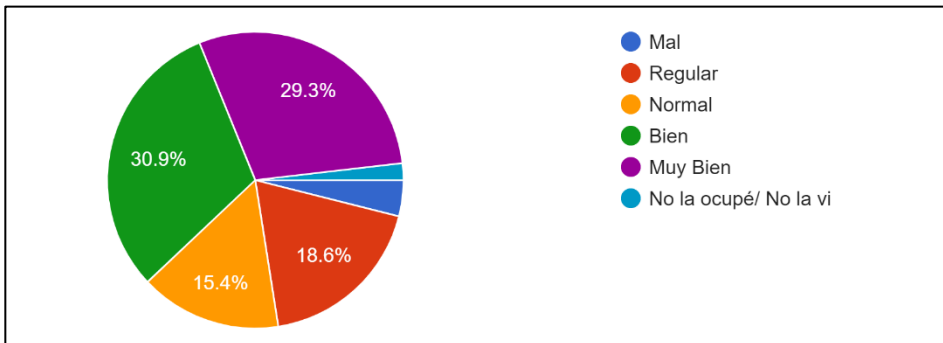
Senderos



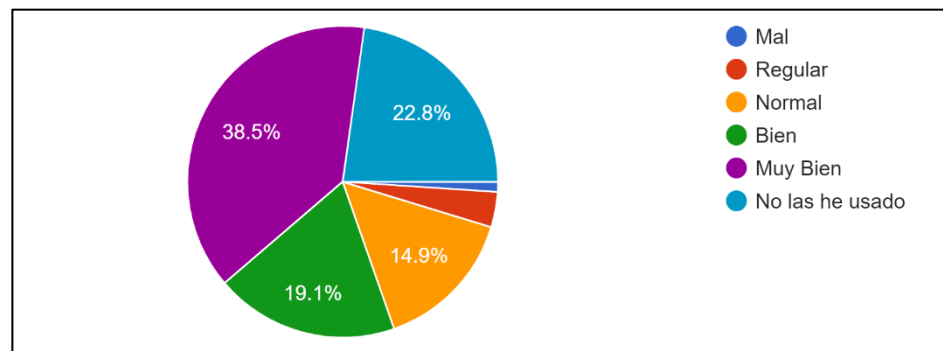
Baños



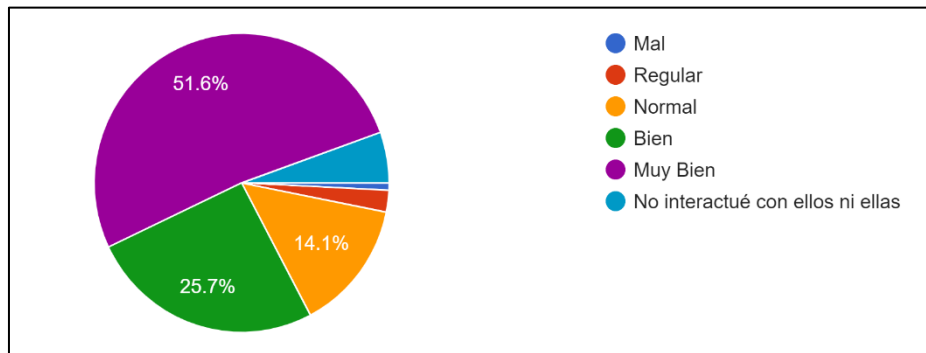
Señalética



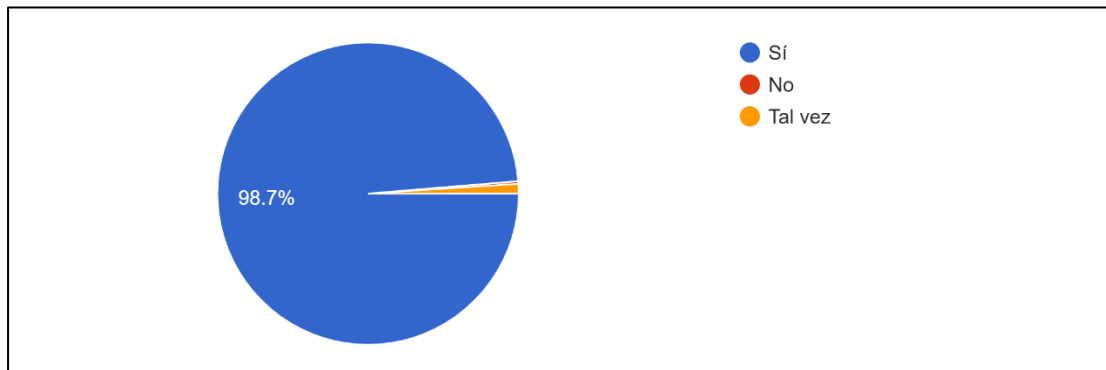
Atención OIRS



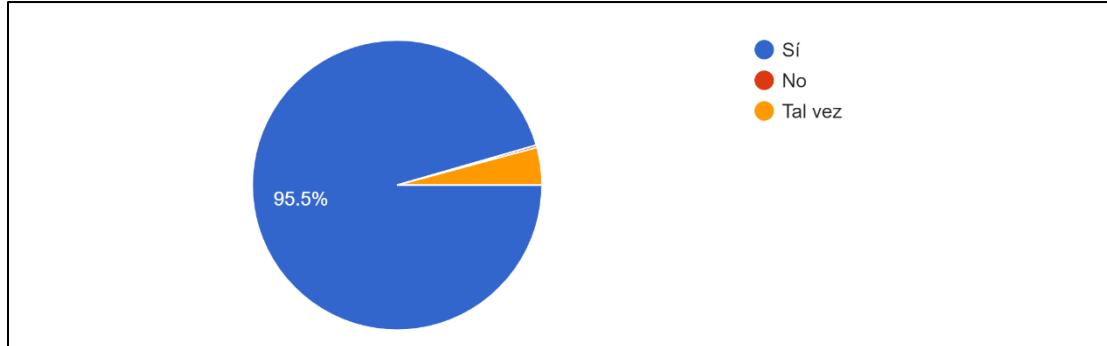
Disposición de funcionarios/as



¿Recomendarías visitar el Parquemet?

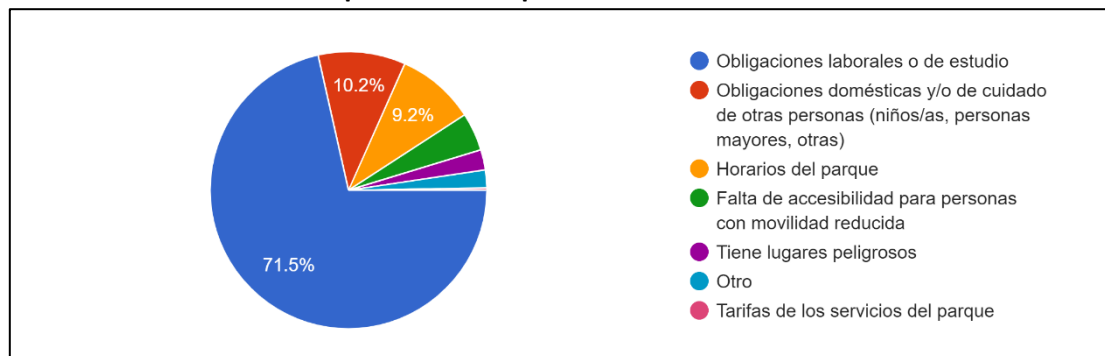


¿Crees que venir al parque mejora tu calidad de vida?

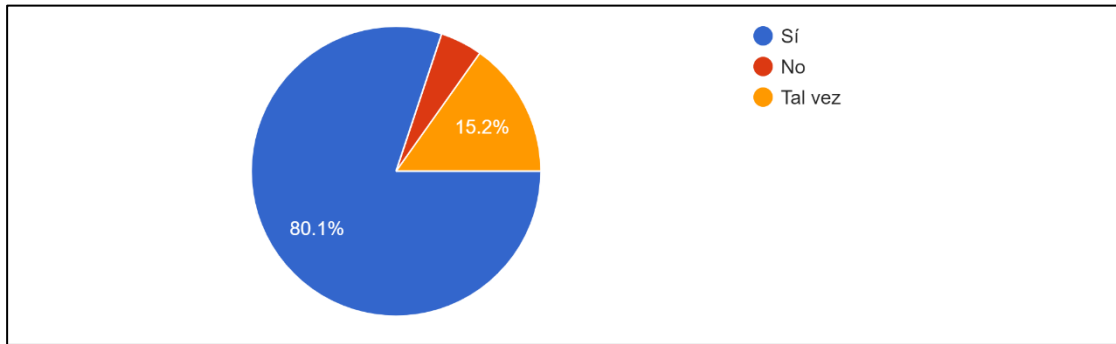


3. Género y no discriminación

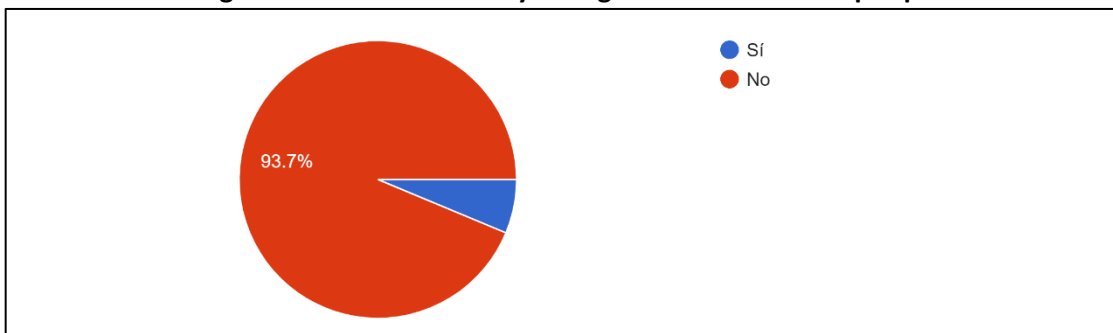
¿Qué situaciones dificultan que visites Parquemet?



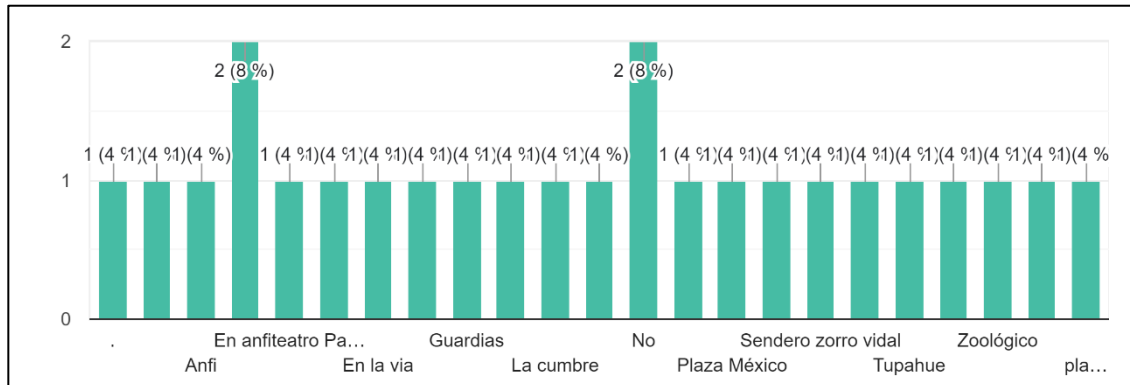
¿Crees que en el parque es un espacio seguro y libre de discriminación para mujeres y disidencias sexuales?



¿Has observado alguna situación de acoso y hostigamiento dentro del parque?



Si tu respuesta fue SÍ, señala dónde la observaste



¿Qué tan segura o seguro te sientes dentro del parque?

