



Informe consolidado de encuestas de satisfacción del cliente aplicadas en los bienes patrimoniales de INCIVA. Vigencia 2023

Subdirección de Mercadeo y Divulgación INCIVA
Santiago de Cali – enero de 2024

1. INTRODUCCIÓN

Durante los tres primeros trimestres de la vigencia 2023 INCIVA aplicó exclusivamente encuestas de satisfacción física a través del formato de Encuesta evaluación Satisfacción del Cliente FO-PMD-11, versión “PILOTO”, de fecha 22 de febrero de 2023, el cual consta de 7 preguntas.

A partir del mes de octubre de 2023 se inició con la aplicación de encuestas de satisfacción a través de un código QR impreso en la boletería de ingreso a los bienes patrimoniales de interés Culturales, Naturales y turísticos de INCIVA, el cual facilita a los visitantes poder diligenciar la encuesta en cualquier momento posterior a la visita y al INCIVA recolectar la información de manera virtual a través del correo institucional divulgacion@inciva.gov.co.

De igual manera se aplicaron encuestas diseñadas para evaluar la satisfacción del cliente en las exposiciones itinerantes y en los talleres exposición con los cuales se visitan comunidades y municipios como modalidad de museo ambulante.

En virtud de lo anterior, el presente informe se divide en tres partes, la primera con la información de la encuesta **aplicada en modalidad presencial**, la segunda con la información de la encuesta virtual aplicada mediante código QR y la tercera con la información consolidada de las encuestas aplicadas en las exposiciones y talleres itinerantes.

1. INFORME DE CONSOLIDACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE APLICADAS PRESENCIALMENTE EN LOS BIENES PATRIMONIALES DE INTERÉS CULTURALES, NATURALES Y TURÍSTICOS DE INCIVA, vigencia 2023

A continuación, se presenta la consolidación de las (1.025) encuestas de satisfacción del cliente aplicadas en los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turístico de INCIVA, durante la vigencia 2023.

Las preguntas del número 1 a la 5 son del tipo “**cuantitativas**”, mientras que las número 6 y 7 son “**cualitativas**”

Total, encuestas de satisfacción del cliente aplicadas en cada bien patrimonial:

La Hacienda El Paraíso es el bien patrimonial de INCIVA que históricamente recibe el mayor número de visitantes en cada vigencia, en 2023 recibió 67.677 visitantes, equivalente al 72,39% del total (93.483), en el siguiente gráfico vemos cómo se aplicaron las (1025) encuestas en los bienes patrimoniales de la entidad.

Bien Patrimonial	Cantidad	Porcentaje
Hacienda El Paraíso	532	52%
Jardín Botánico Juan María Céspedes	127	12%
Parque Natural Regional El Vínculo	101	10%
Museo Arqueológico Calima	265	26%
Total	1025	100%



Gráfico No.1

Gráfico No.1. Permite observar en términos de porcentaje el total de encuestas aplicadas por bien patrimonial, siendo la Hacienda El Paraíso la de mayor número de encuestas aplicadas 52%, (532).

Género de los encuestados

A los (1.025) encuestas aplicadas se les analizó el género:

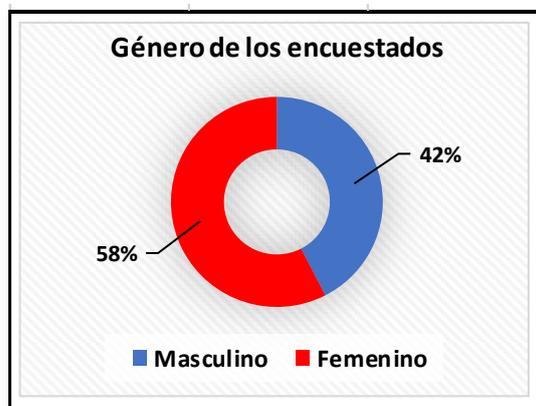


Gráfico #2

Gráfico No.2. Permite observar que el 58% (590) son de género “**Masculino**” y el 42% (435) son de género “**Femenino**”.

PREGUNTA No.1 Motivo de la visita

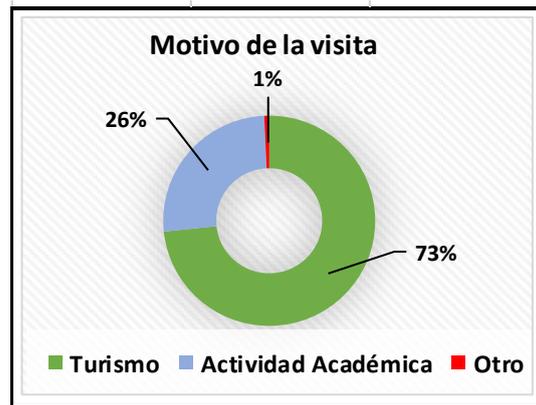


Gráfico No.3

Gráfico No.3. Permite observar que la opción “**Turismo**”, es la de mayor porcentaje 73% (586), razón que ratifica que los bienes patrimoniales de interés cultural y natural, en especial la Hacienda El Paraíso son atractivos turísticos.

PREGUNTA No.2 De acuerdo con su vivencia ¿Cómo califica su experiencia?

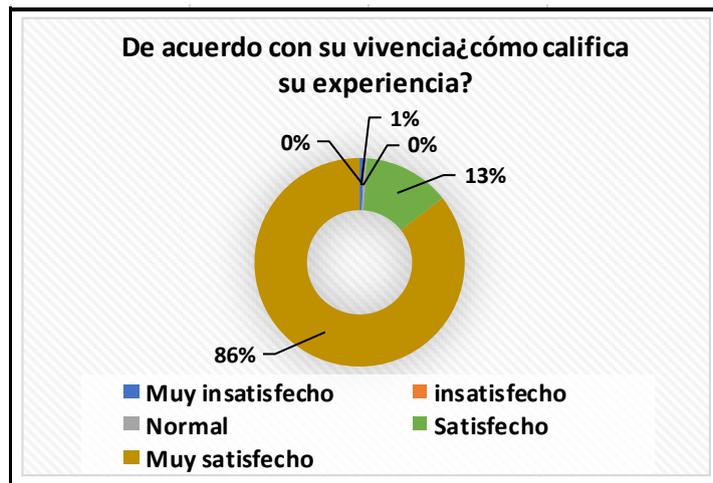


Gráfico No.3

Gráfico No. 3. Permite observar que el 86% (740) encuestados calificaron como “**Muy satisfecho**” la experiencia vivida.

PREGUNTA No.3. Teniendo en cuenta su experiencia ¿Cómo califica el servicio prestado por el personal de la institución

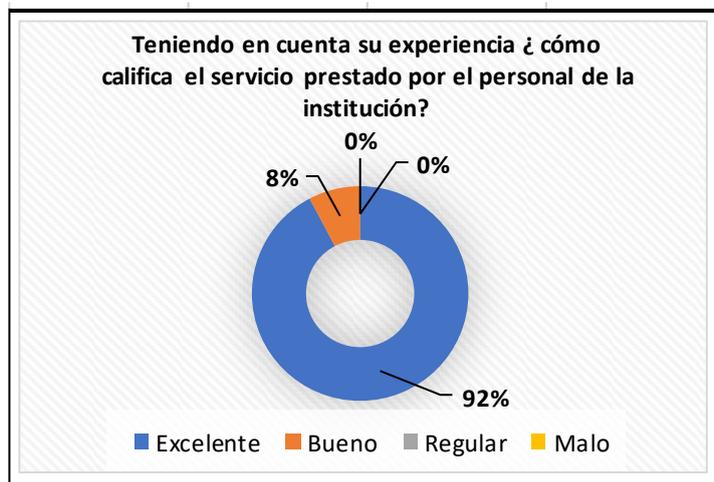


Gráfico No.4.

Gráfico No.4. Permite observar que el 92% (800) encuestados calificaron como “Muy satisfecho” el servicio prestado por el personal de la institución.

PREGUNTA No.4 De acuerdo a su visita como califica el bien patrimonial

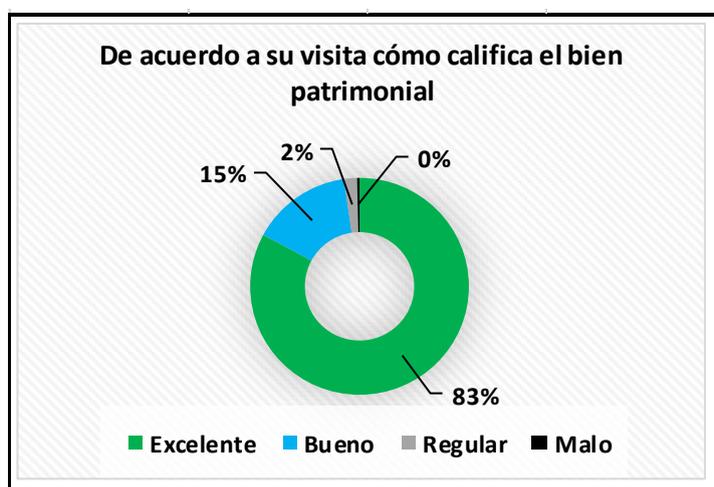


Gráfico No.5

Gráfico No. 5. Permite observar que el 83% (687) encuestados calificaron como “Muy satisfecho” el bien patrimonial.

PREGUNTA No.5 A través de que medio se enteró del lugar

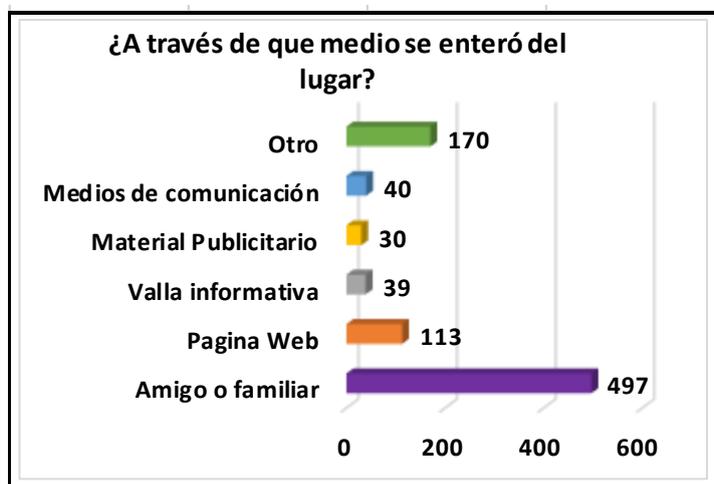


Gráfico No.6

Gráfico No.6. Permite observar que (497) el 56% de los encuestados se enteraron del lugar a través de la opción “Amigo o familiar”.

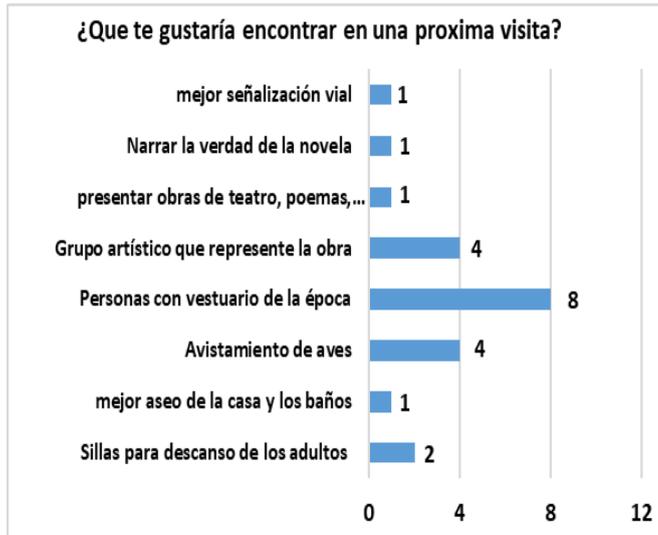
PREGUNTA No.6 ¿Qué le gustaría encontrar en una próxima visita? Como es una pregunta de tipo cualitativa, los encuestados manifestaron textualmente lo que les gustaría encontrar en una próxima visita, para su consolidación se realizó una agrupación de los temas más relevantes expresados por los encuestados en cada informe trimestral que se presentó en la vigencia 2023, así:

Primer trimestre de 2023

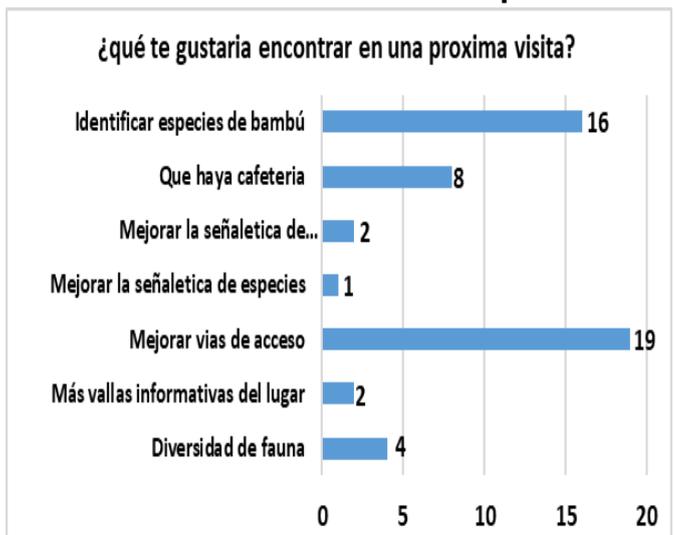
PREGUNTA Nro.6	
Bien Patrimonial	Que te gustaria encontrar en una proxima visita?
Hacienda El Paraíso	Todo excelente, muy hermoso
	Hablar mas de la mamá de María
	Mejorar los jardines (Flores)
	Tener venta de comida y juegos
	Colocar restaurante (venta de almuerzos)
	Tener servicio con personal bilingüe
	Dar información sobre mantenimiento de los jardines
	Tener la historia digitalizada por medio de QR
	Excelente servicio de la guía Xiomara
	Majorar la información con los guías nuevos
	Tener sillas de descanso
Jardín Botánico Juan María Céspedes	Colocar tienda para visitantes para mejorar la experiencia
	Colocar tienda con alimentos y bebidas
	Mejorar la señalización de especies
	Instalar mas visuales con la informacion
Parque Natural Regional El Vínculo	Instalar una torre en forma de mirador
	Mejorar el servidio de baños y en buen estado
	Baños en mal estado, sucios y fuera de servicio
	Especies de fauna y estación metereológica
	Colocar tienda de alimentos y bebidas
	Como hacen los mantenimientos, usan los frutos de los arboles
	Tener mas arboles frutales
	Volver a ver los animales de antes
	Tener tanque de reserva de agua para uso en Iso baños
	Hacer avistamiento de animales
	Servicio de estación metereológica analoga
	Hacer amnatenimiento a los arboles forestales
	Mejorar el Parque en zonas especificas
	Instalar sillas de descanso comodas
	Tener avistramiento de aves
	Tener zonas libres de sancudos
	Tener acceso a los espacios cerrados para conocer
Tener binoculares poara hacer avistamiento de aves	
Mejorar el aseo de las áreas.	
Museo Arqueológico Calima	Mejorar la señalización de acceso al lugar
	Abrir nuevos salones, colocar vidrios y musica
	Mejorar la iluminación
	Tener exposición con replicas
	Tener una representación fisica de los grupos
	Colocar mas pieza e instrumentos musicales
	Presentar artefactos encontrados de oro.

Segundo trimestre de 2023

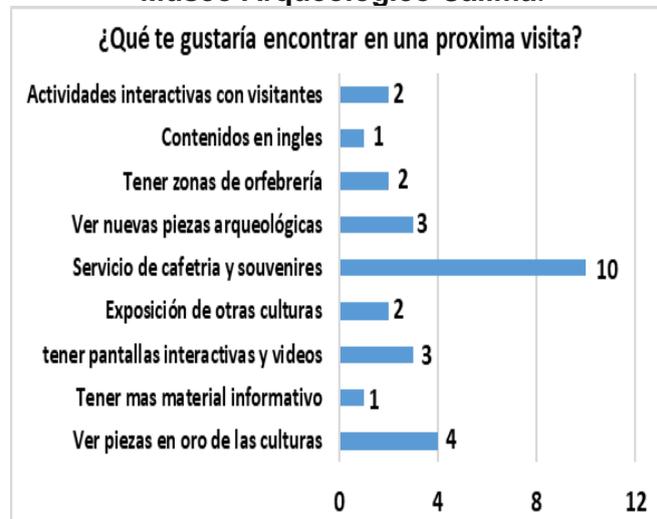
Hacienda El Paraíso



Jardín Botánico Juan María Céspedes



Museo Arqueológico Calima:



Tercer trimestre de 2023

HACIENDA EL PARAÍSO
PREGUNTA - 6
Que te gustaria encontrar en una proxima visita?
1. Conservar el mantenimiento de los rosales
2. Disponer de dispensador de agua potable
3. Tener alguien que explique a nivel técnico la casa
4. contar con María y Efrain vestidos

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
PREGUNTA - 6	
Que te gustaria encontrar en una proxima visita?	
1. Colocar venta de replicas o souvenirs a la salida	
2. hacer presentaciones en 3D, pantallas interactivas	
3. Brindar más informacion en la exposicion temporal	
4. Mejorar la descripción de cada sociedad	
5. Colocar servicio de cafeteria	
6. Mejorar la señaletica del lugar	
7. Mejorar la iluminaci3n del Museo	
8. Realizar talleres con diferentes materiales	
9. Realizar actividades interactivas y lúdicas	
10. Realizar exposici3n con la historia del embalse Calima	
11. Hacer más divulgaci3n en Instituciones educativas	

JARDÍN BOTÁNICO JUAN MARÍA CÉSPEDES	
PREGUNTA - 6	
Que te gustaria encontrar en una proxima visita?	
1. Mejorar la señaletica de especies	
2. Colocar servicio de cafeteria	
3. Tener senderos seguros, acceso en silla de ruedas	
4. Tener servicio de agua potable	
5. Ser siempre innovador	

PARQUE NATURAL REGIONAL EL VÍNCULO	
PREGUNTA - 6	
Que te gustaria encontrar en una proxima visita?	
1. Mejorar las instalaciones del parque	
2. Realizar actividades ambientales	
3. Colocar servicio de cafeteria	
4. Encontrar fauna silvestre	
5. Preparar los guias para que conozcan mas de fauna	
6. Realizar avistamiento de fauna	
7. hacer un recorrido mas profundo por la reserva	
8. Dotar el salon Colibries de: sillas, mesas, ventiladores, tablero, marcadores, televisor, video beam,	

Cuarto trimestre de 2023

PREGUNTA 6	
Que te gustaria encontrar en una proxima visita?	
Colocar cafeteria, tienda de comidas rápidas	3
Tener servicio de agua potable	4
Dar semillas de algunas plantas a los visitantes	1
Tener especies de algunos animales	4
Colocar un vivero, flores típicas del Colombia	3
Realizar actividades didacticas y recreativas	2
Capacitar al guia en conocimientos de Botánica	2
Arreglar la via de acceso	1
Autorizaci3n para bañarse en el rio	1
Colocar un mariposario	1
Total	22

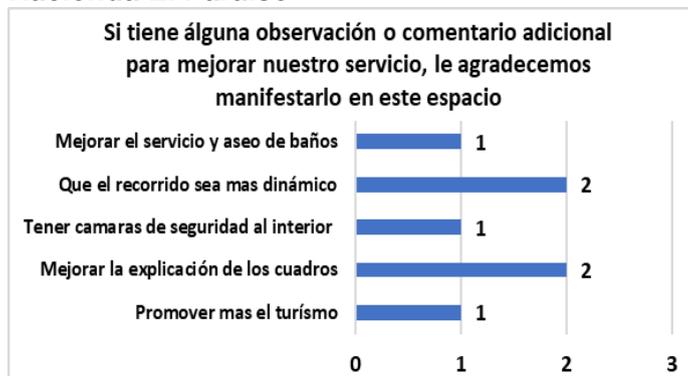
PREGUNTA No.7 ¿Tiene algún comentario u observación para mejorar nuestros servicios? Como es una pregunta del tipo cualitativa, los encuestados manifestaron textualmente en este espacio las observaciones o comentarios. Al igual que en la pregunta anterior, para su consolidación se agruparon los temas más relevantes expresados por los encuestados los cuales aparecen consignados en los informes trimestrales de vigencia 2023, así:

Primer trimestre de 2023

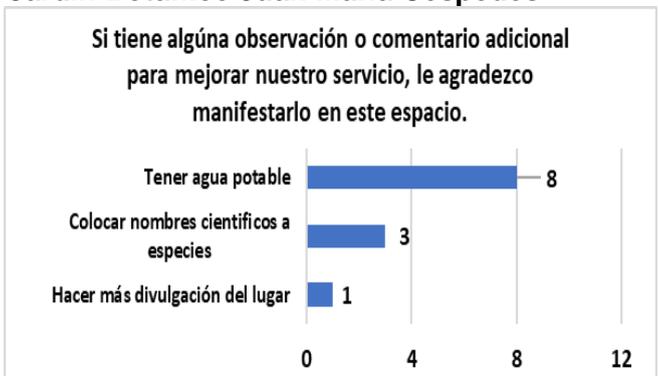
PREGUNTA Nro.7	
Bien Patrimonial	Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le agradecemos
Hacienda El Paraíso	Todo excelente y muy organizado
	Muy bien los guias
	La historia digital en QR para conservarla en los telefonos
	Mala atención de la guia Xionara y Paola
Jardín Botánico Juan María Céspedes	Suministrar agua potable
	Instalar agua para el consumo humano
	Invitar a los colegios, para crear más conciencia de protección y conservación ambiental
Parque Natural Regional El Vínculo	Colocar papel higienico en los baños
	Informacion a las instituciones de las caracterisiticas y precauciones pertinentes antes de la actividad
	Limpieza y funcionamiento de los baños
	Mejorar la señalización y servicio del guia
	Hacer poda del pasto, tapan la señaletica de los arboles
	Hay invasión de caracol africano
	Colocar tienda de alimentos y bebidas, mejorar la señalización
	Tener zona de avistamiento de fauna
	Hacer una fumigación
	Tener salon con sillas comodas, colocar en funcionamiento la estación metereológica
	Implementar zonas en que los estudiantes puedan conocer algunas especiaes
Museo Arqueológico Calima	Integrar a la comunidad indigena al museo para la elaboración de piezas
	Tener Souvenir en tamaños iguales a la originales

Segundo trimestre de 2023

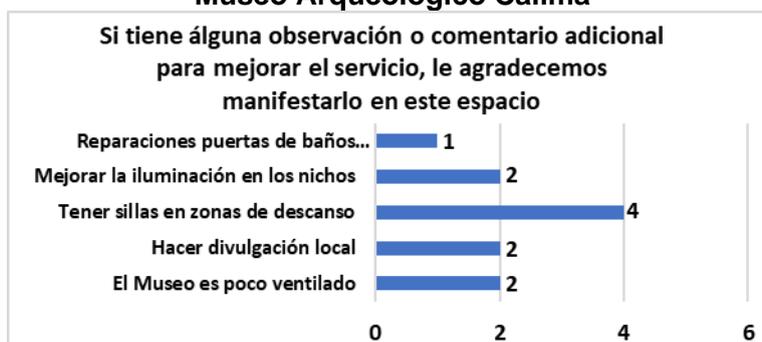
Hacienda El Paraíso



Jardín Botánico Juan María Céspedes



Museo Arqueológico Calima



Tercer trimestre de 2023

HACIENDA EL PARAÍSO
PREGUNTA -7
Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le gradecemos manifestarlo en este espacio.
1. Conservar más las estructuras de la casa
2. Mejorar el mantenimiento de jardines.
3. Poder electronicamente los boletos
4. Conservar el patrimonio cultural.
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA
PREGUNTA - 7
Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le gradecemos manifestarlo en este espacio.
1. Tener app con código QR para profundiza
2. Instalar pantallas interactivas
3. Buena pedagogía para los niños
4. xcelente atención y servicio
5. El sarcofago debe estar mejor protegido
6. Tener tarifa diferencial para grupos
7. Contar con Espacio para la academia de culturas ancestrales

Cuarto trimestre de 2023

Durante el cuarto trimestre de 2023 el Jardín Botánico Juan María Céspedes aplicó las encuestas de satisfacción con el siguiente resultado para la pregunta número 7 sobre observaciones o comentarios adicionales para mejorar el servicio:

PREGUNTA 7	
Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le gradecemos manifestarlo en este espacio.	
Brindar mayor información sobre plantas	1
Soy Botánica, me gustaria encontrar con que	1
Colocar venta de comidas rápidas, cafeteria	2
Tener servicio de agua potable	2
Tener más plantas ornamentales	1
Colocar más ayudadas didacticas y audiovisuales	1
Mejorar la señalética de los recorrido	1
Total	9

2. INFORME DE CONSOLIDACIÓN DE ENCUESTA EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE APLICADAS VIRTUALMENTE MEDIANTE CÓDIGO QR EN LOS BIENES PATRIMONIALES DE INTERÉS CULTURALES, NATURALES Y TURÍSTICOS DE INCIVA, vigencia 2023

Las encuestas virtuales se empezaron a aplicar el 29 de septiembre de 2023, por ello a continuación se presenta el consolidado de esta modalidad solo para el trimestre octubre – diciembre de 2023, período en el que 56 visitantes diligenciaron la encuesta.

Encuestas por bien patrimonial:

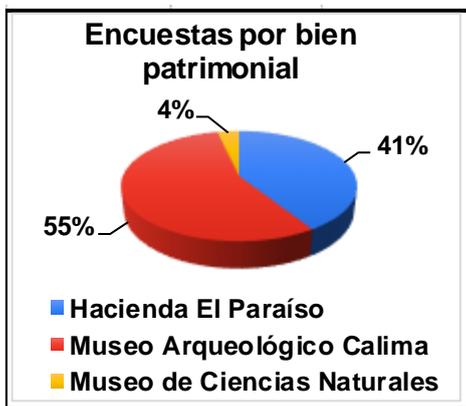


Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite conocer el porcentaje por bien patrimonial como fueron diligenciadas las (56) encuestas de evaluación satisfacción del cliente virtuales diligenciadas a través del código QR impreso en la boletería.

Pregunta No.1. Motivo de la visita.



Gráfico No.2

Gráfico No.2. Permite observar que el motivo de la visita con mayor porcentaje (77%) es la opción “**Turismo**”, razón que ratifica que los bienes patrimoniales tienen atractivo turístico y la Hacienda El Paraíso es la más visitada.

Pregunta No.2. De acuerdo con su vivencia ¿cómo califica su experiencia?



Gráfico No.3

Gráfico No.3 Permite observar que el 80% (45) calificaron con la opción "**Muy Satisfecho**", resultado que obedece a tener una respuesta positiva a inquietudes, necesidades y expectativas de la visita.

Pregunta No. 3. Teniendo en cuenta su experiencia, cómo califica el servicio prestado por el personal del bien patrimonial.



Gráfico No.4.

Gráfico No. 4: Permite observar que el 93% (52) calificaron con la opción "**Muy Satisfecho**", resultado que obedece al servicio recibido por el personal de la institución.

Pregunta No.4. ¿De acuerdo a su visita como califica la atención del bien patrimonial?



Gráfico No.5

Gráfico No. 5: Permite observar que el 88% (89) calificaron con la opción “**Muy Satisfecho**”, resultado que obedece a la atención recibida en cada bien patrimonial de la entidad.

Pregunta No.5: De acuerdo a su visita como le pareció la señalización para llegar al bien patrimonial



Gráfico No.6

Gráfico No. 6: Permite observar el 54% (30) calificaron con la opción “**Muy Satisfecho**”, resultado que obedece al estado de la señalización de acceso a los bienes patrimoniales de la entidad.

Pregunta No. 6. A través de que medio se enteró de este lugar.

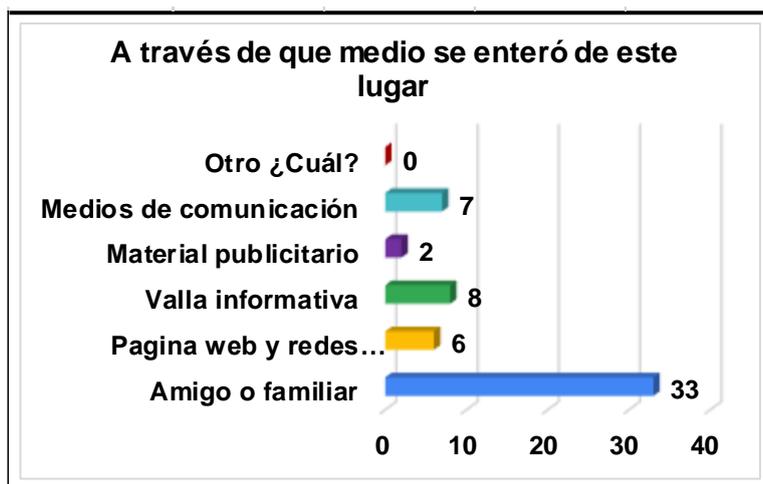


Gráfico No.7

Gráfico No.7: Permite observar que 33 encuestados (59%) seleccionaron la opción “**Amigo o familiar**”.

Pregunta No. 7. ¿Que esperaba encontrar en una próxima visita?

Esta pregunta por ser de tipo abierta (cualitativa), se realizó una agrupación de los temas más relevantes, de lo les gustaría encontrar en una próxima visita para ser socializados a nivel directivo.

Solo la Hacienda El Paraíso y el Museo Arqueológico Calima tuvieron respuesta a dicha pregunta.

HACIENDA EL PARAÍSO	
Tema	# Respuestas
Mejorar la atención de los guías, el guía Juan Pablo está fuera de lugar, pasado de tono, utiliza un lenguaje soez, altivo y de doble sentido.	3
Mayor disponibilidad de ejemplares de la obra, ya que a pesar de ir desde tan lejos no lo pude adquirir	1
Mejorar la señalización de acceso al lugar y disponer de servicio de transporte	2
Informar en la página web costo del servicio de transporte hacia el lugar desde determinado lugar	1
Entregar un obsequio o recordatorio por la visita al lugar	1
Tener más opciones en venta de alimentos	2
Cumplir mis expectativas la visita realizada	5
Reparar la cerca y cultivar más rosales y otras especies	1
Disponer de datafono para pagos en línea	1
Disponer de videos y audios que narren poemas de Jorge Isaac	1
Total	18

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
Tema	# Respuestas
Excelente información, debemos conocer de nuestros antepasados	2
Buena atención y manejo del tema por parte del guía	4
Tener servicio de cafetria y baños mas cerca del Museo	2
Mejorar la señalización de acceso al lugar	1
Disponer de más ayudas tecnológicas (audios y videos), como inclusión	4
Disponr de pantallas interactivas para una mejor exhivisión del Museo.	1
Dar mas información sobre el lugar	2
Tener más culturas y sociedades	4
Permitir el acceso a las zonas verdes	3
Codigo QR en servicio (funcionanado)	1
Instalalciones terminadas para hacer el recorrido completo	2
Total	26

Pregunta No.8. Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le agradecemos manifestarlo en este espacio.

Se realizó el mismo procedimiento que la pregunta anterior, agrupación de temas relevantes.

HACIENDA EL PARAÍSO	
Tema	# Respuestas
Encontrar la misma bonita experiencia y excelente atención de tos el personal	5
Dispones de datafono para pagos en linea	1
Tener mas cuidado al usar la perforadora en los boletos, los cortes caen al piso y el viento los lleva al rio	1
Total	7

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
Tema	# Respuestas
Que toda la visita sea guiada, no soy muy partidario de las audioguías	1
Que haya descuento a grupos grandes y a las instituciones educativas	2
Mayor publicidad en diferentes sitios web y físicos	1
Mejorar la señalización de acceso al lugar	1
Más publicidad a nivel nacional, debe ser conocido por su importancia cultural	1
La excelente atención, servicio y manejo del tema de los guias	3
disponer de ayudas tecnológicas, videos y audios	2
Total	11

3. INFORME DE CONSOLIDACIÓN DE ENCUESTA SATISFACCIÓN DE EXPOSICIONES ITINERANTES APLICADAS EN LAS EXPOSICIONES Y TALLERES ITINERANTES DEL INCIVA, vigencia 2023

A continuación, se presenta la información consolidada de las 167 encuestas de satisfacción de exposiciones itinerantes aplicadas en las diferentes exposiciones itinerantes y talleres expositivos presentados por INCIVA en diferentes localidades durante la vigencia 2023.

El formato de encuesta de satisfacción de exposiciones itinerantes FO-PMD 02, versión 01 de octubre 18 de 2019, consta en su primera parte de la descripción del usuario o visitante por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de percepción que permiten identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a los servicios ofrecidos en cada bien patrimonial, la segunda parte contiene información relacionada con la exposición o taller que se está presentando..

No se presenta información del primer trimestre por cuanto los primeros tres meses del año generalmente son de alistamiento y no se realizan salidas con exposiciones.

Total, encuesta de satisfacción exposiciones itinerantes.

Las (167) encuestas de satisfacción de exposiciones itinerantes y talleres expositivos arrojaron la siguiente información:

Talleres:

- Cráneos y pieles (4)
- Picos y patas (2)
- Quien contamina el agua (2)
- Arqueología en la ciudad (1)

Exposiciones:

- Cali volvamos a sonreír (1)
- Feria de la transparencia (1)

GÉNERO		
Masculino	Femenino	Total
57	110	167
34%	66%	100%

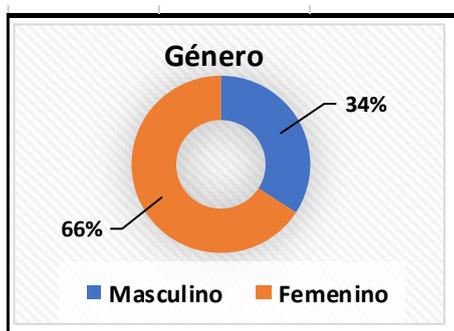


Gráfico No1.

Gráfico No1. Permite observar que el 66%, (110) son de género "Femenino" y el 34%, (57) son de género "Masculino".

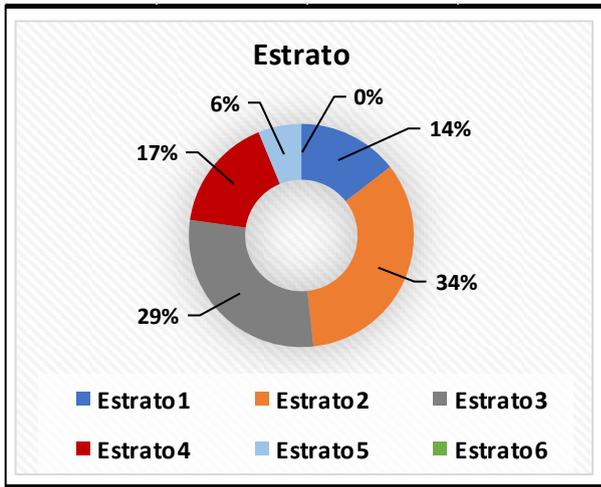


Gráfico No.2

Permite observar que el 34% (49) son de "Estrato 2"

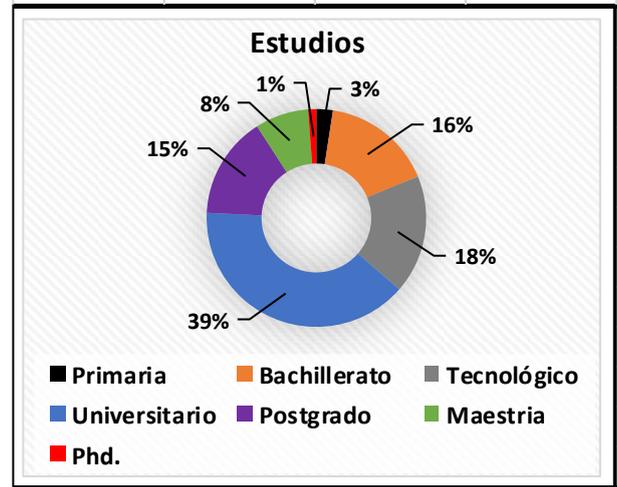


Gráfico No.3

Permite Observar que el 39%, (65) son de estudios "Universitarios"

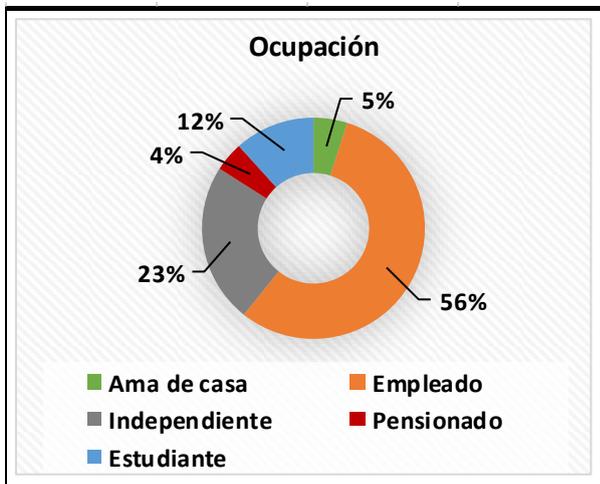


Gráfico No.4

Permite observar que el 56%, (91) son ocupación "Empleado"

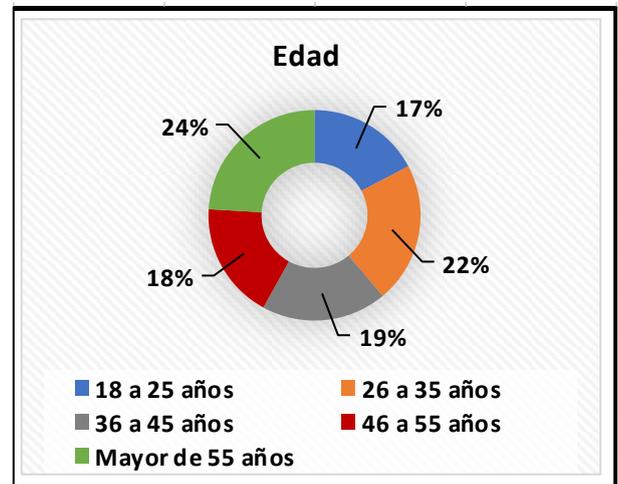


Gráfico No.5

Permite observar que el 24%, (39) son de edad "Mayores de 60 años"

Pregunta No.1 De acuerdo a su experiencia, ¿cómo califica la exposición que acaba de visitar?



Gráfico No.6

Gráfico No.6. Permite observar que el 52%, (35) Califican con la opción “**Excelente**”.

Pregunta No.2. ¿Por qué?

Segundo trimestre de 2023.

Taller: Cráneos y pieles

¿Por qué?		
Temas Relevantes	Cantidad	Porcentaje
Excelente servicio de los guías	14	33%
Conocimiento de las especies	8	19%
Excelente material expuesto	5	12%
Necesidad del cuidado de la fauna y flora	5	12%
Importancia de transmitir conocimiento	5	12%
Llevar los talleres del Museo a las I.E.	6	14%
TOTAL	43	100%

Taller: Picos y patas

¿Por qué?		
Temas Relevantes	Cantidad	Porcentaje
Excelente servicio de los guías	4	44%
Llevar los talleres del Museo a las I.E.	2	22%
Importancia de transmitir conocimiento	1	11%
Necesidad del cuidado de la fauna y flora	2	22%
TOTAL	9	100%

Taller: Quien contamina el agua

¿Por qué?		
Temas Relevantes	Cantidad	Porcentaje
Excelente servicio de los guías	3	38%
Excelente material expuesto	1	13%
Necesidad del cuidado de la fauna y flora	2	25%
Cuidados del medio ambiente y el planeta	2	25%
TOTAL	8	100%

Tercer trimestre de 2023

Exposición; Cali volvamos a sonreír

¿POR QUÉ?	# VECES
Invitan a cuidar los ecosistemas	3
Crean conciencia en la comunidad	3
Educen en buenos hábitos a la comunidad	1
Apoyan la educación ambiental	1
Acercan al Museo a la comunidad	3
Tener más especies en la exposición	2
Concientizan en el cuidado animal	3
Informan de manera clara y precisa	3

Exposición: Feria de la transparencia

¿POR QUÉ?	# VECES
Exponen de forma clara	3
utilizan excelente pedagogía	1
Ayudan a ampliar el conocimiento	2

Talle: cráneos y pieles

¿POR QUÉ?	# VECES
Generan conciencia en la comunidad	2
invitan a conocer de algunos animales	1
Aprendemos de animales forma didáctica	2

Taller: Quien contamina el agua

¿POR QUÉ?	# VECES
Brindan información relevante	3
atraen la curiosidad de los estudiantes	1
Invitan a conservar y proteger el agua	2
exponen de forma ilustrativa	3

Cuarto trimestre de 2023

Talleres: Cráneos y pieles, picos y patas, arqueología en la ciudad

¿Por que?	
Se aprenden cosas nuevas, muy didáctico el taller	4
Niños de bajos recursos no tienen posibilidad de visitar los museos	1
Conocer de distintas especies de animales y donde habitan	2
Excelente herramienta que aporta a la formación de los estudiantes	5
Buen manejo y conocimiento del tema, exposición clara	6
Importante conocer del patrimonio de la ciudad	1
Permite conocer los procesos de arqueología	1
Manera de crear conciencia en la comunidad educativa sobre el cuidado de la fauna y flora	1
Total	21

Pregunta No.3. Le parece importante la realización de este tipo de exposiciones.



Gráfico No.7

Gráfico No.7. Permite observar que el 100%, (164) encuestados les parece importante realizar este tipo de exposiciones.

¿Por qué?

Exposición: Cali volvamos a sonreír

PREGUNTA #3	
¿POR QUÉ?	# VECES
ayudan a generar conciencia	4
Aclaran dudas y aportan al conocimiento	1
Conocer el cuidado ambiental	5
Educan a las futuras generaciones	2
Permiten conocer de los ecosistemas	2

Exposición: Feria de la transparencia

PREGUNTA #3	
¿POR QUÉ?	# VECES
Informan de lugares turísticos	1
Conocemos más de naturaleza	2
Aprendemos más de los ecosistemas	2

Taller: Cráneos y pieles

PREGUNTA #3	
¿POR QUÉ?	# VECES
Actividades didacticas de protección animal	2
complementan el estudio de ciencias naturales	2
Llegan a toda la población	1

Taller: Quien contamina el agua

PREGUNTA #3	
¿POR QUÉ?	# VECES
Enriquecen el conocimiento	4
Conocemos de la problemática ambiental	5
hablar de acciones de conservación del agua	2
enseñan a la nuevas generaciones	1
dan a conocer el Museo	1

Cuarto trimestre de 2023.

Talleres: Cráneos y pieles, picos y patas, arqueología en la ciudad

¿Por que?	
Importante conocer más sobre la fauna y flora del país	5
Todos debemos ser concientes del daño ambiental que hacemos	2
Excelente modalidad para que los niños de bajos recursos vivan la experiencia del aprendizaje	4
Los talleres son esenciales para ños procesos pedagógicos	1
Importante sensibilizar a los estudiantes del cuidado del entorno	5
Que las instituciones educativas conozcan del trabajo de la entidad	2
Fortalecer el aprendizaje y los conocimiento en educación ambiental	1
Motivar y crear en los niños la cultura de visitar los museos	1
TOTAL	21

Pregunta No.4. A través de que medio se enteró de la exposición.

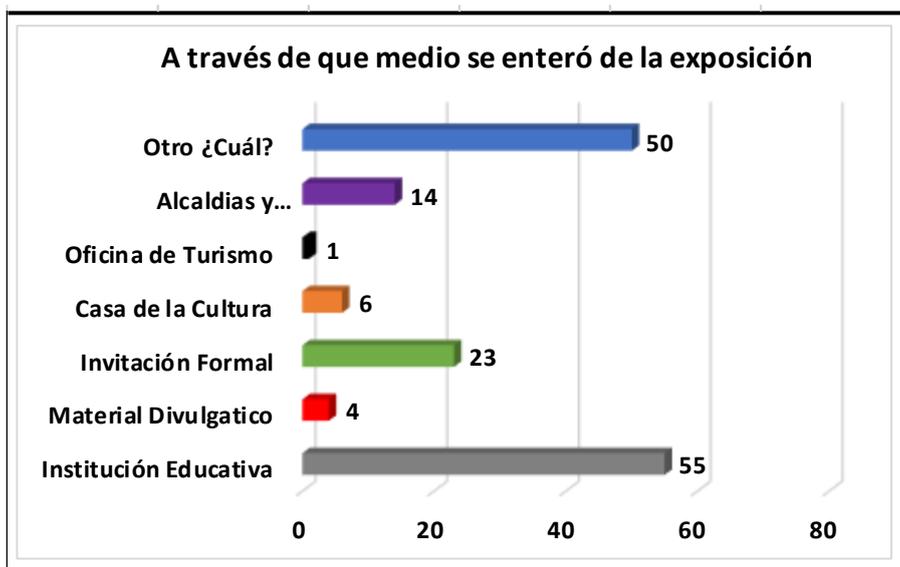


Gráfico No.8.

Gráfico No.8. Permite observar que 55 encuestados, el 36%, respondieron la opción “**Instituciones Educativas**” y 50 encuestados, el 33%, respondieron “**Otro**”, resultados que obedecen a la importancia de llevar los talleres expositivos a los colegios para reforzar el aprendizaje en el área de ciencias naturales

Conclusión

La aplicación de tres modalidades de encuesta durante la vigencia permitió tener una visión más amplia de la satisfacción del cliente tanto en los bienes patrimoniales como en los servicios divulgativos de la entidad. Sin embargo la idea a futuro es manejar la mayor parte de las encuestas de manera virtual a través de códigos QR.