
Informe análisis de:

Encuestas de Satisfacción del Cliente aplicadas a los visitantes presenciales de los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turísticos de la entidad.

Encuestas de Satisfacción del Cliente diligenciadas por los visitantes presenciales a través del código QR presente en la boleta de ingreso a cada uno de los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turísticos de la entidad.

Encuestas de satisfacción de exposiciones itinerantes aplicadas en exposiciones itinerantes, y talleres realizados por el Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia.

Primer Trimestre, Vigencia 2024

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

INCIVA

Santiago de Cali – abril de 2024

Contenido

1. ENCUESTAS DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE APLICADAS A LOS VISITANTES PRESENCIALES A LOS BIENES PATRIMONIALES DE INTERES CULTURAL, NATURAL Y TURÍSTICO DE LA ENTIDAD: Hacienda El Paraíso, Museo Arqueológico Calima, Jardín Botánico, Juan María Céspedes, Parque Natural Regional El Vínculo.....3 – 7.
2. ENCUESTAS DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DILIGENCIADAS POR LOS VISITANTES PRESENCIALES A TRAVÉS DEL CÓDIGO QR PRESENTE EN LA BOLETA DE INGRESO A CADA UNO DE LOS BIENES PATRIMONIALES DE INTERES CULTURAL, NATURAL Y TURÍSTICO DE LA ENTIDAD: Hacienda El Paraíso, Museo Arqueológico Calima, Jardín Botánico, Juan María Céspedes, Parque Natural Regional El Vínculo.....8 - 12
3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXPOSICIONES ITINERANTES: APLICADAS A LOS VISITANTES PRESENCIALES A LAS EXPOSICIONES ITINERANTES Y TALLERES: Realizados por el Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia..... 13 - 15

1. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, aplicadas a los visitantes presenciales a los bienes patrimoniales de interés Cultural, Natural y Turístico de la entidad.

A continuación, se presenta el análisis de las (194) encuestas de satisfacción de cliente aplicada a los visitantes presenciales a los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turística, durante el primer trimestre de 2024.

La Hacienda El Paraíso es el centro que históricamente registra el mayor número de visitantes presenciales, lo cual permite aplicar el mayor número de encuestas (70), equivalente al 36% del total, es por eso, que el análisis se centra en los resultados que arroja dicho bien patrimonial, el gráfico siguiente muestra el porcentaje de encuestas aplicadas por bien patrimonial.

Encuestas por bien patrimonial:

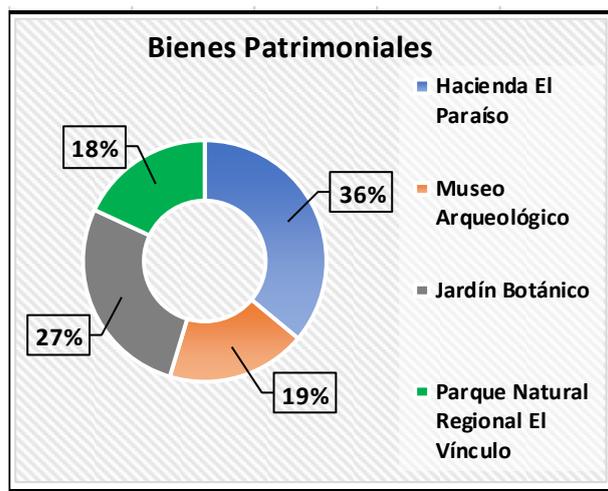


Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite conocer el porcentaje de las (194) encuestas aplicadas en los bienes patrimoniales culturales, naturales y turísticos de INCIVA.

Pregunta No. 1. Motivo de la visita.

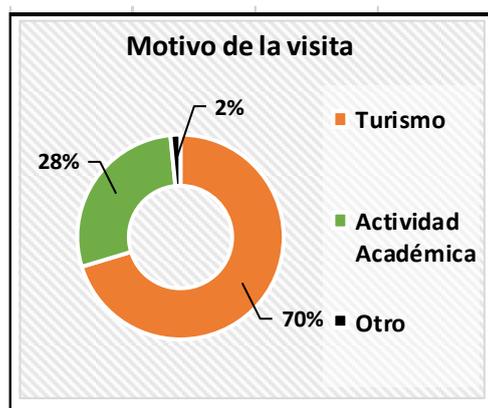


Gráfico No.2

Gráfico No.2. Permite observar que la opción de mayor porcentaje (70%) es “**Turismo**”, razón que ratifica que la Hacienda El Paraíso es un atractivo turístico, con 15.733 visitantes, equivalente al 75% del total 19.474 visitantes presenciales en el primer trimestre de 2024.

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



Gráfico No.3

Gráfico No.3. Permite observar que 146 encuestados, el 78% calificaron con la opción “**Muy Satisfecho**”, excelente calificación que obedece a la atención y respuesta a las necesidades y expectativas que recibieron los usuarios y visitantes en su visita.

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

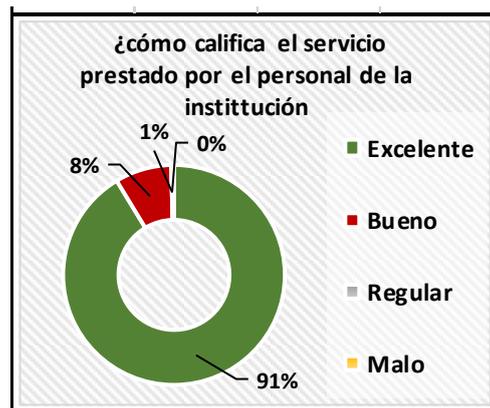


Gráfico No.4

Gráfico No.4. Permite observar que el 91% de los encuestados calificaron como “**Excelente**” el servicio prestado por el personal de la institución, resultado de la calidad en la atención, la eficiencia en la información transmitida, excelente presentación y eficacia en el servicio.

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

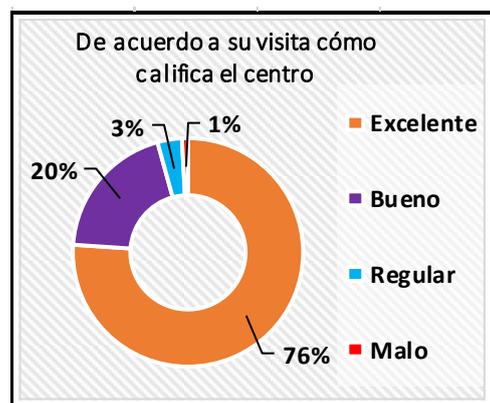


Gráfico No.5

Gráfico No. 5. Permite observar que el 76% de los encuestados calificaron como “**Excelente**” el bien patrimonial que visitaron, resultado que contiene el análisis de variables relacionadas con el aseo y el orden, la señalética, vías de acceso, estado y funcionamiento de baños, e instalaciones.

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

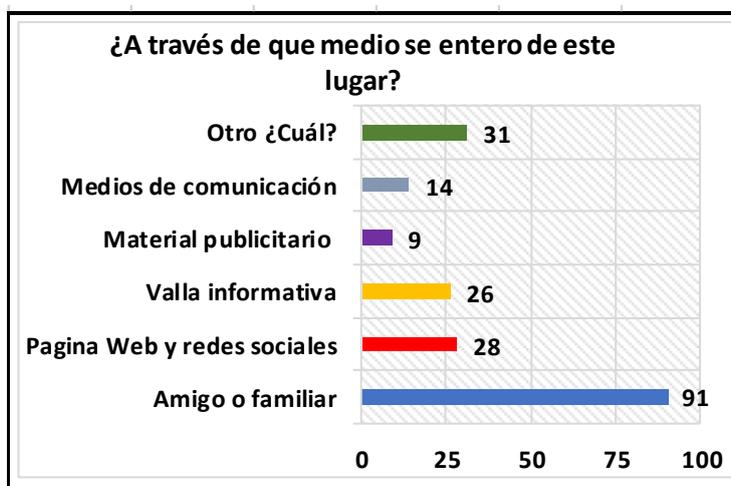


Gráfico No. 6

Gráfico No. 6. Permite observar que 91 encuestados, el 45,73% calificaron con la opción “**Amigo o Familiar**”.

Pregunta No. 6. ¿Qué te gustaría encontrar en una próxima visita?

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

Los (194) visitantes presenciales de los bienes patrimoniales encuestados respondieron esta pregunta de la siguiente manera:

JARDÍN BOTÁNICO JUAN MARÍA CESPEDES	
Que te gustaria encontrar en una proxima visita?	
Tener más especies de orquideas	1
Hacer mantenimiento a los senderos y guía en el recorrido	3
Mejorar la señalización al Museo y especies arboreas	3
Mejorar la señalética de acceso al mariposario	2
Colocar textos con información específica	1
Instalar servicio de cafetería, y bebidas	9
Tener más guías y distribuir mejor el tiempo	1
Realizar actividades académicas y lúdicas	1
Tener espacio para acampar y hospedaje	4
Tener árboles frutales comestibles para ambientar	3
Vender especies de árboles	1
Observar más especies de animales	1
Total respuestas	30

HACIENDA ÉL PARAÍSO	
Que te gustaria encontrar en una proxima visita?	
Mejorar el aseo de los baños y telarañas en techos, arreglar lavamanos, colocar mas canecas para basura	4
Representar las trenzas del cabello de Maria y las Cartas que le enviaba Efrain	2
Realizar un recorrido guiado por los jardines, que incluya la piedra	2
Conservar la calidez, amabilidad, conocimiento y estilo de narración de los guias	3
Ambientar con musica antes iniciarlos recorridos, presentar videos con datos curiosos alusivos a la historia	2
Relatar más información de la epoca, entregar folletos de la historia resumida	2
tener servicio de transporte en distintos horarios y de restaurante en la Hacienda	2
Tener donde sentarse en las zonas verdes y aledaños a la casa Hacieda	2
Tener identificada la flora y especies arboreas que rodean la casa	1
Restaurar el exterior de la piedra de los deseos, mejorar la poseta (limpiarla)	2
Mejorar el ingreso a personas con movilidad reducida y colocar rampa de acceso a la casa Museo	3
Hacer lectura en voz alta de aportes del libro y activar los pagos lectronicos	2
Hacer los recorridos por número de visitantes no por horario	2
Total respuestas	29

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
Que te gustaria encontrar en una proxima visita?	
Colocar servicio de cafeteria (bebidas y comidas rápidas)	2
Instalar pantallas interactivas con contenidos didacticos	3
Tener más alfareria y restos humanos	1
Colocar más información de texto en la vitrales	1
Presentar videos de las excavaciones indigenas	1
Especificar en redes sociales que se puede hacer avistamiento de aves	1
Total respuestas	9

PARQUE NATURAL REGIONAL EL VÍNCULO	
Que te gustaria encontrar en una proxima visita?	
Instalar puntos de hidratación	6
Entregar folletos informativos	2
Poner a funcionar la estación metereológica	5
Observar más especies de flora y fauna de la zona	4
Tener sillas de descanso	2
Total respuestas	19

Pregunta No. 7. Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le agradecemos manifestarlo en este espacio.

Esta pregunta por ser del mismo tipo que la anterior, se realizó el mismo proceso de agrupación a los temas más relevantes manifestados por los encuestados.

HACIENDA ÉL PARAÍSO	
Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le gradecemos manifestarlo en este espacio.	
Felicitaciones a los guías por su atención, amabilidad y manejo del tema.	8
Realizar actividades con los estudiantes relacionadas con la obra literaria	1
Mejorar la señalética de acceso al lugar	1
Conservar el patrimonio, servicio, colocar silla para descanso	2
Hacer más divulgación y promoción de los demás sitios que tiene la entidad	1
Tener pantallas interactivas con videos de actividades realizadas en la epoca	1
Total respuestas	14

JARDÍN BOTÁNICO JUAN MARÍA CESPEDES	
Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le gradecemos manifestarlo en este espacio.	
Mejorar la señalización de acceso al lugar	4
Hacer mantenimiento a los senderos	1
Colocar vayas informativas del Museo más grandes	2
Tener servicio de cafetería	2
Instalar puntos de hidratación y venta de bebidas	1
No permitir el ingreso de animales	1
Colocar musica ambiental	1
Acondicionar la infraestructura para hospedaje	2
Total respuestas	14

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le gradecemos manifestarlo en este espacio.	
Mejorar la iluminación del material informativo	1
Mejorar la infraestructura para la conservación de las piezas	1
Hacer mayor divulgación del museo en la plaza principal de Darien y municipios aledaños	1
Colocar puntos blancos en los vitrales para que las aves no se extrellen	1
Total respuestas	4

2. ENCUESTAS DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, diligenciadas por los visitantes presenciales a través del código QR presente en la boleta de ingreso a cada uno de los bienes patrimoniales Cultural, Natural y Turístico de la entidad.

A continuación, se presenta el análisis de las (48) Encuestas de Satisfacción del Cliente que fueron diligenciadas por los visitantes presenciales a través del código QR impreso en la boleta de ingreso a cada bien patrimonial.

Encuestas por bien patrimonial:

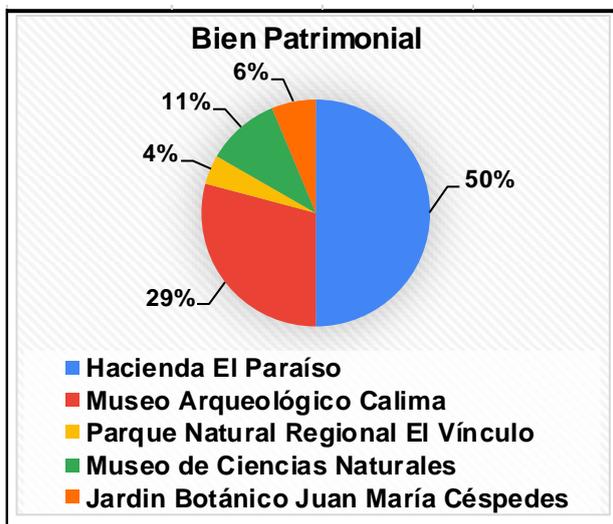


Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite conocer el porcentaje como se diligenciaron las (48) encuestas a través del código QR por las personas que visitaron los bienes patrimoniales culturales, naturales y turísticos de INCIVA.

Pregunta No.1. Motivo de la visita.

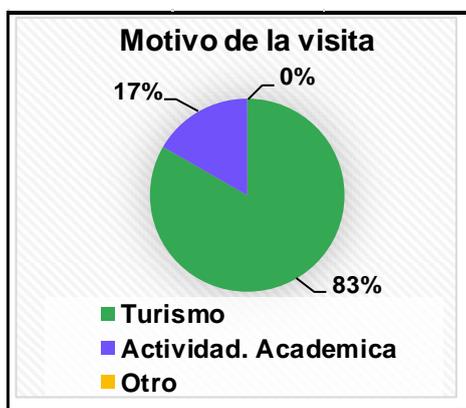


Gráfico No.2

Gráfico No.2: Permite observar que la opción de mayor porcentaje (83%) es "Turismo", razón que ratifica que la Hacienda El Paraíso es el bien patrimonial de mayor atractivo turístico.

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



Gráfico No.3

Gráfico No.3 Permite observar que 40 personas de 48 que diligenciaron la encuesta, el 83% 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 41 personas de 48 que diligenciaron la encuesta, el 86% 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 39 personas de 48 que diligenciaron la encuesta, el 81% 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 que 33 personas de 48 que diligenciaron la encuesta, el 69% 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.

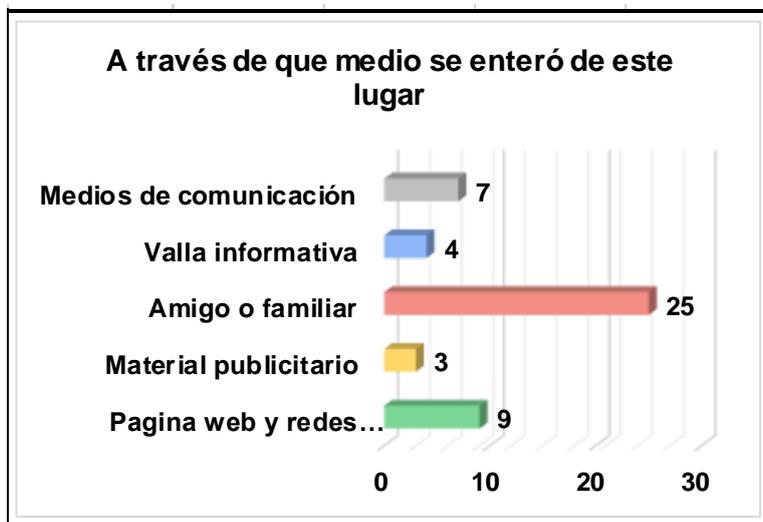


Gráfico No.7

Gráfico No.7: Permite observar que de las 48 personas que diligenciaron la encuesta 25, el 52% 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 concretos y relevantes, de lo les gustaría encontrar en una próxima visita a los bienes patrimoniales de la entidad, para ser socializados a nivel directivo.

Hacienda Él Paraíso	
Encontrar costos mas economicos, promociones	2
Continuar con el cuidado del patrimonio para revivir la cultura	2
Tener un mapa con información histórica	1
Encontrar diferentes atracciones para adultos y niños	1
Permitir tomarse fotos adentro de la casa y mejorar la señaletica	2
Hacer la narración en varios idiomas y grupos mas pequeños	2
corregir que el guia que narra la histotria no desinforme	1
Tener más honestidad en la atención al turista	1
Rebajar el alquiler del vestuario de la época	1
Total respuestas	13

Museo Arqueológico	
dar información sobre las sociedades indigenas y un mapa que muestre su ubicación más actualizados	2
Tener servicio de cafetería	4
Narrar historias contadas por indigenas	1
Disponer de material audiovisual interactivo sobre los avances de las civilizaciones indigenas en la historia,	2
Autorizar el poder ingresar mascotas obviamente estaría de acuerdo en pagar una tarifa básica para su ingreso	1
Total respuestas	10

Museo de Ciencias Naturales	
Presentar más animalitos	1
Tener más opciones de interactividad con los presentes	1
Poder asistir con los estudiantes al museo.	1
Presentar otras muestras y más grandes	2
Total respuestas	5

Parque Natural Regional El Vínculo	
Más señalización en los senderos y buen estados de la rotulación	1
Tener servicio de cafetería	1
Total respuestas	2

Jardín botánico Juan María Cespedes	
Mayor variedad de nuevas especies de arboles y plantas.	1
Permitir entrada al rio	2
Total respuestas	3

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

Al igual que la pregunta anterior, se realizó agrupación de los temas más concretos y relevantes.

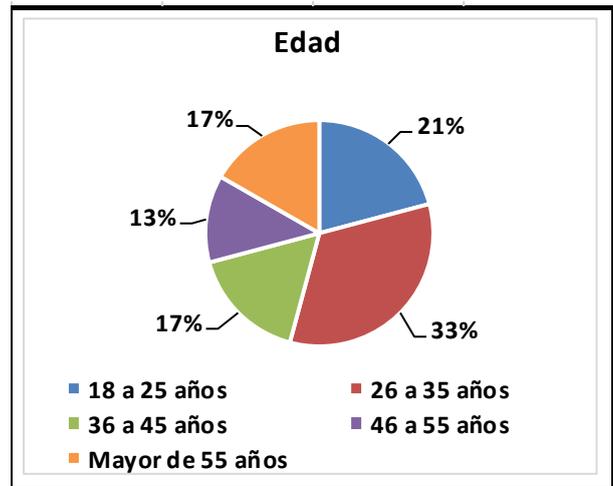
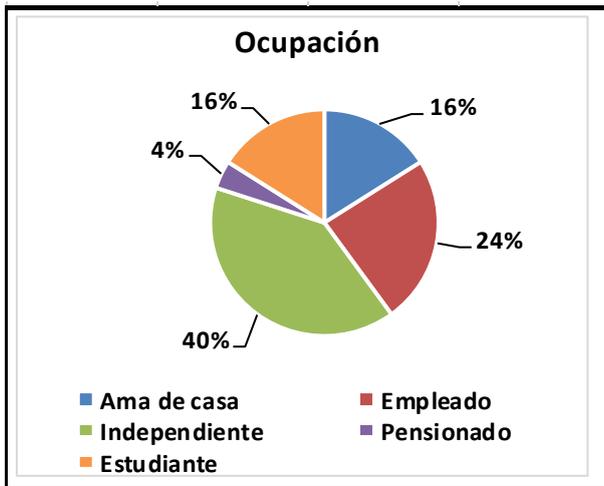
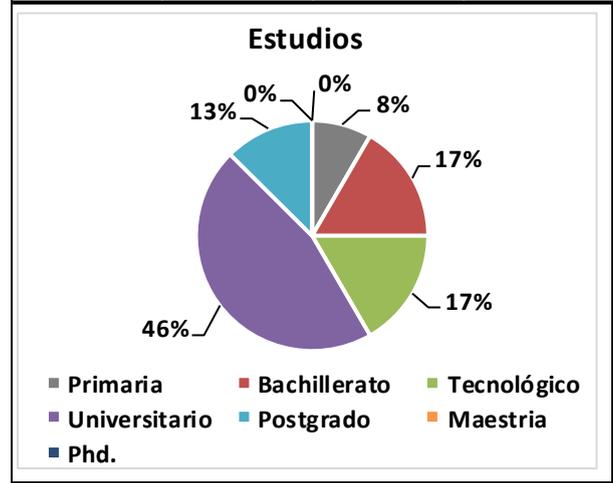
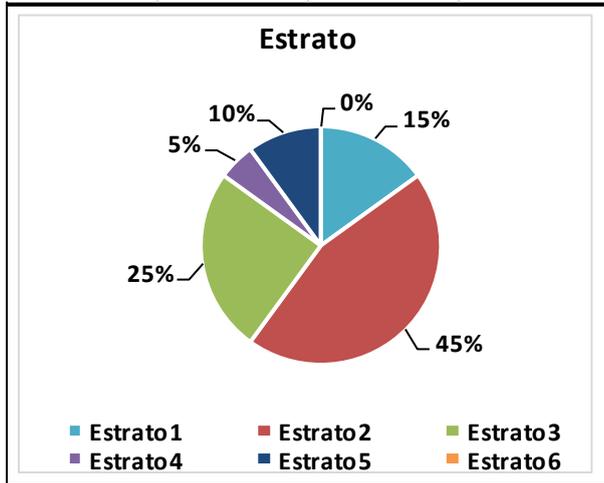
Hacienda El Paraíso	
Los costos don muy elevados, que haya promociones	2
Para el turista, mi recomendación es que tengan datáfono como otro medio de pago	1
Felicitaciones al guia por el buen servicio y atención, bien conservada la casa	4
El dia 8 de enero de 2024, el guia hizo el recorrido de manera morbosa, comentarios en doble sentido, tratando de hacer reír, dañando la imagen de la verdadera historia, quede decepcionado del servicio.	1
Quiero poner una queja, en diciembre de 2023 fui a la Hacienda el paraíso, me sorprendió que el guía pidiera colaboración voluntaria a los visitantes, me sentí mal por los turistas los cuales se miraron sorprendidos y dieron la propina al guía. Considero que todos pagamos por el ingreso a la Hacienda y se supone que los guías son empleados que reciben un sueldo.	1
Abrir más temprano las tiendas para comprar souvenir	1
Total respuestas	10

Parque Natural Regiona El Vínculo	
Contar con buena señalización en los senderos y que la información que tienen de las especies arboreas que están en mal estado las tengan bien	1
Mejor mantenimiento a los senderos y zonas verdes	1
Total respuestas	2

3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXPOSICIONES ITINERANTES: APLICADAS A LOS VISITANTES PRESENCIALES A LAS EXPOSICIONES ITINERANTES Y TALLERES: Realizados por el Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia.

A continuación, se presenta el análisis de las (25) Encuestas de Exposiciones Itinerantes que fueron aplicadas por los visitantes presenciales a los talleres presentados por el Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia, en total se realizaron 6 talleres: (3) de cráneos y pieles, dos (2) de picos y patas y un (1) de quien contamina el agua.

Caracterización de la encuesta



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



Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite observar que de (25) personas que diligenciaron la encuesta 18, el 75% calificaron como “Excelente” la exposición.

Pregunta No.2. ¿Por qué?

En esta pregunta, se realizó una agrupación de los temas concretos y relevantes que expresaron los encuestados.

Pregunta #2 ¿Por qué?	
Conocer de las especies animales, silvestres y su importancia en la naturaleza	7
Reforzar el aprendizaje en ciencias naturales	1
Buen manejo e importancia de los temas expuestos	4
Generar conciencia del cuidado y buenas acciones con el medio ambiente y los ecosistemas	5
Información valiosa que promueve desarrollo sostenible y experiencia para conocer de biodiversidad	2
Dar a conocer la ruta turística y recorrer el Jardín Botánico	1
Total respuestas	20

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



Gráfico No.2.

Gráfico No.2. Permite observar que las (25) personas que diligenciaron la encuesta 25, 100% les parece importante este tipo de eventos.

¿Por qué?:

LE PARECE IMPORTANTE LA REALIZACION DE ESTE TIPO DE EXPOSICIONES	
¿Por qué?	
Porque los colegios y los niños refuerzan el conocimiento	2
Aprender a cuidar y valorar las especies animales y los ecosistemas	10
Da a conocer la huella que dejamos al mundo	1
Fortalecer la apropiación del conocimiento y aprender de educación ambiental	3
Tener registro de las especies existentes y las que están en peligro	1
Total respuestas	17

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

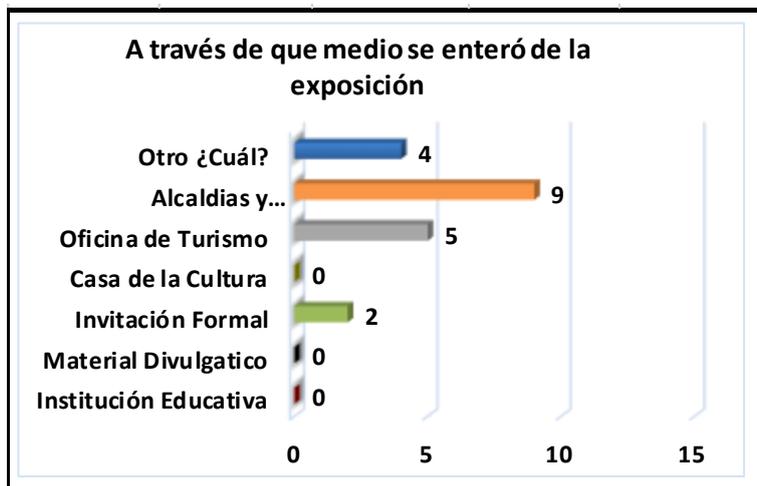


Gráfico No.3

Gráfico No.3. Permite observar que las (25) personas que diligenciaron la encuesta 20, respondieron la pregunta, de las cuales (9), el 45% respondieron “Alcaldías y Gobernaciones”.