
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.

Segundo Trimestre, Vigencia 2024

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

INCIVA

Santiago de Cali – julio 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 – 8.
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.....9 - 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 (270) encuestas de satisfacción de cliente aplicada a los visitantes presenciales a los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turística, durante el segundo 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 (100), equivalente al 37% del total, es por eso, que el análisis se centra en los resultados que arroja dicho bien patrimonial.

Encuestas aplicadas por bien patrimonial:

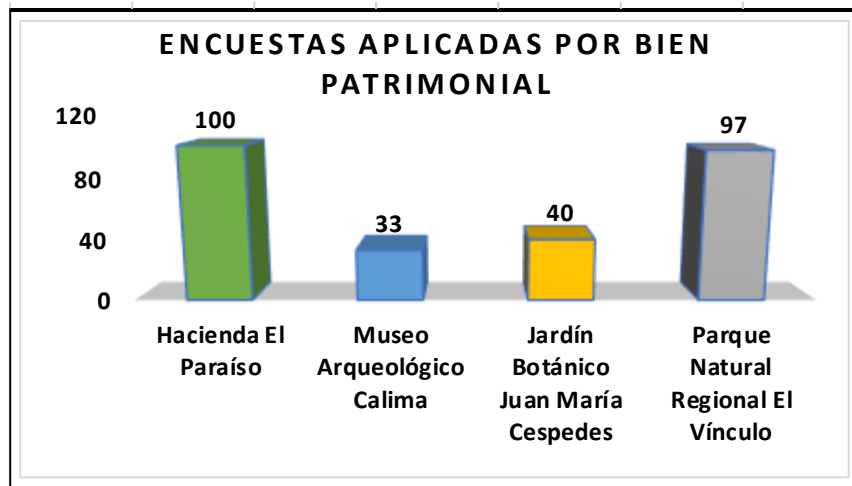


Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite conocer el número de encuestas aplicadas en los bienes patrimoniales culturales, naturales y turísticos de INCIVA.

Pregunta No. 1. Motivo de la visita.

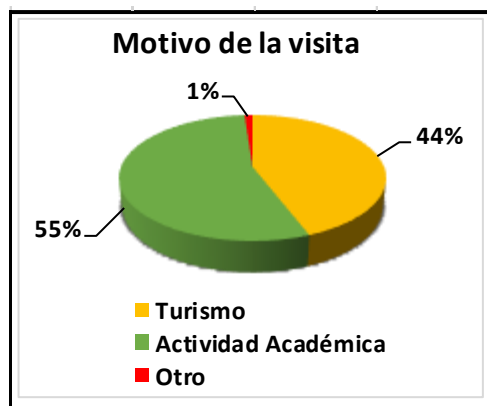


Gráfico No.2

Gráfico No.2. Permite observar que la opción de mayor porcentaje (55%) es “**Actividad Académica**”, en razón a que el Parque Natural Regional El Vínculo aplicó (97) encuestas a las 450 visitas que tuvo en el trimestre, cuyo objetivo era desarrollar actividades y eventos académicos con sus respectivas instituciones educativas.

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

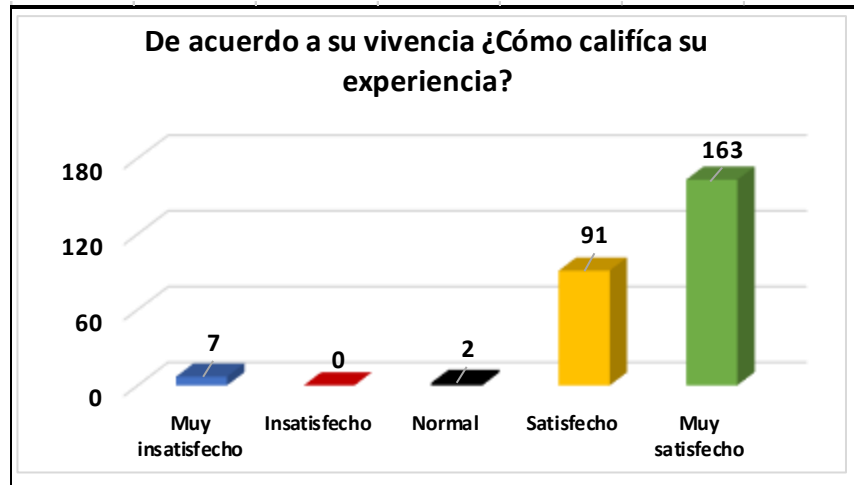


Gráfico No.3

Gráfico No.3. Permite observar que 163 encuestados, el 62% calificaron su experiencia con la opción “**Muy Satisfecho**”, en razón 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?

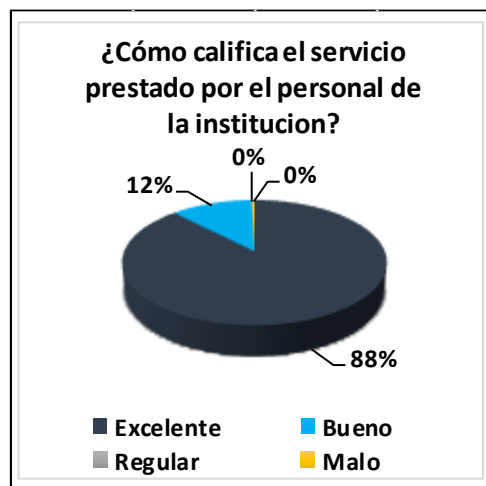


Gráfico No.4

Gráfico No.4. Permite observar que el 88% 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 70% 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.

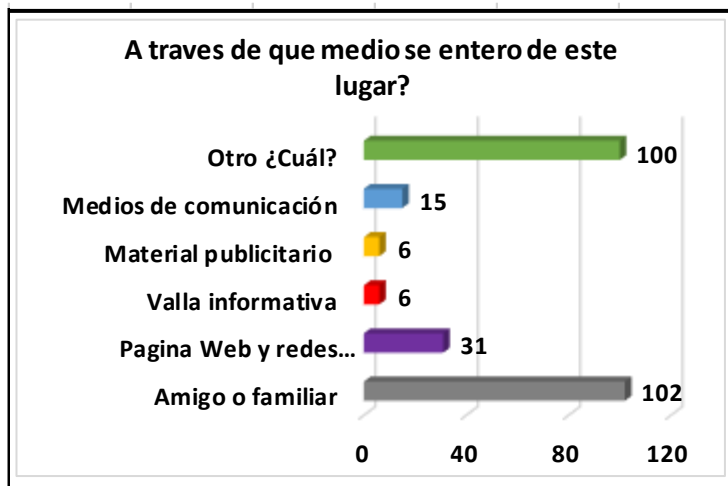


Gráfico No. 6

Gráfico No. 6. Permite observar que la opción “**Amigo o Familiar**” fue el medio que 102 (39%) encuestados usaron al enterarse del lugar, seguido de la opción “**Otro ¿Cuál?**”, medio que 100 (38%) encuestados, usaron, cuyas razones en cada bien patrimonial son los siguientes:

Por la novela	5
Universidad del Cauca	3
Guía turística del municipio	2
Visita de colegio	9
Gestor ambiental	2
	21

Hacienda El Paraíso

Residente del sector	1
Actividad académica	3
Universidad del Valle	7
Universidad Unal	3
	14

Jardín Botánico Juan María Céspedes

¿A través de que medio se entero de este lugar?	
Turismo en familia	2
Colegio	2
Universidad del Tolima	2
	6

Museo Arqueológico Calima

¿A través de que medio se entero de este lugar?	
Actividad académica	9
Visita Universitaria	35
Voz a Voz	4
Contacto profesional	1
Universidad Nacional	7
Centro de formación	3
	59

Parque Natural Regional El Vínculo

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 por bien patrimonial:

Hacienda El Paraíso	
Visibilizar más los horarios de los recorridos guiados	4
Mejor mantenimiento de la infraestructura y conserva original	6
Mejorar señalización en la vía	5
Encontrar actividades lúdicas al terminar el recorrido	3
Representación en vivo de las escenas de la obra	5
Mejorar la señalización y aseo de los baños	5
Tener animales (conejos, patos) para aprovechar zona verde	3
Autorizar acceso a las instalaciones para toma de fotos	2
Mas poemas escritos , presentar obra teatral o películas.	5
Avistamiento de aves, fauna	2
tener material de ayuda audiovisual, venta de libors y souvenirs	3
	43

Museo Arqueológico Calima	
Dar mas información sobre las culturas prehispánicas asentadas en el territorio	3
Tener servicio de cafetería, puntos de hidratación y tienda de recuerdos	4
Encontrar un cuerpo (restos de indígena), objetos religiosos y video de la cultura Calima	2
Tener ayudas didacticas y audiovisuales para presentar el guión en otros idiomas	2
Mejorar la señalización de acceso al lugar	1
Profundizar en la historia del Lago Calima	1
Incluir más elementos de orfebrería,	2
	15

Jardín Botánico Juan María Céspedes	
Encontrar diversidad de plantas nativas, ornamentales y especies de aves	11
Hacer mas senderos hay mucha biodiversidad, Instalar un Mariposario	3
Tener servicio de cafeteria y venata de recordatorios	8
Mejorar en tecnogia e instalaciones modernas	1
Tienda con venta de frutos, flores, semillas propias de Jardín	3
Tener el servicio de hospedaje, cabañas para alojamiento	4
Mejorar la señaletica de acceso al lugar	3
	33

Parque Natural Regional El Vínculo	
Encontrar algunas de las especies animales que habitan en el bosque seco tropical	31
Tener guias permanente de planta, preparados con manejo de las diferentes tematicas del parque y amables	5
Colocar fotografias de las especies animales que se encuentran en el parque, mariposario	2
Cambiar las carteleras de información del parque, esta ilegibles y deterioradas	1
Tener servico de cafetria, puntos de hidratación y tienda de recordatirios	12
Promover el ecoturismo con actividades reflexivas a la protección del medio ambiente	2
Mejorar la señaletica del Parque, poster de información sobre especies de flora	9
Tener recorridos más largos para observar mejor la riqueza natural que tiene el parque	8
Realizar actividades lúdicas e interactivas con los grupos de visitantes al parque	3
Acondicionar el parque para caminatas nocturnas y tener espacio paara acampar	2
	75

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 en cada bien patrimonial:

Hacienda El Paraíso	
Preservar la originalidad del lugar y redimible un porcentaje de la entrada	4
Adecuar el lenguaje de los recorridos acorde a la edad de los niños	2
Revisar los precios de los productos ofrecidos en la cafetria, no abusar del turista	3
Tener donde mantener los perros y mascotas mientras se realizan los recorridos	2
Cuidar las instalaciones y elementos cuando hay niños en el recorrido	2
El grupo de guias son excelentes y tienen buen manejo al hacer rle relato de la obra	4
	17

Museo Arqueológico Calima	
Tener ayudas didacticas y audiovisules que permitan relatar el guión en otros idiomas	2
Reparar el sistema de iluminación del Museo, las lamparas titilan permanentemente	1
Controlar el contacto que hacen los visitantes a los objetos del patrimonio cultural, estan expuestos	2
	5

Jardín Botánico Juan María Céspedes	
Mejorar la atencion del número de contacto para reserva de servicio	3
La narración que hace la guia debe ser más profunda	2
Tener venta de repelente para comodidad en los recorridos	5
	10

Parque Natural Regional El vínculo	
Espacio muy valioso e onteresante para realizar actividades de investigación	6
El guia tiene buena experiencia, conocimiento, manejo del tema y de grupos	16
Realizar recorridos mas largos para observar mejor las especies de flora y fauna	2
Colocar más información y fotografias de las especies de flora y fauna del parque	1
Mejorar el servicio y aseo de baños y demas instalaciones locativas del lugar	1
Colocar servicio de cafeteria, punto de hidratación y venta de souvenirs souvenirs	2
Observar mas diversidad de flora y especie animal natural que habita el parque	2
	30

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 (39) 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:

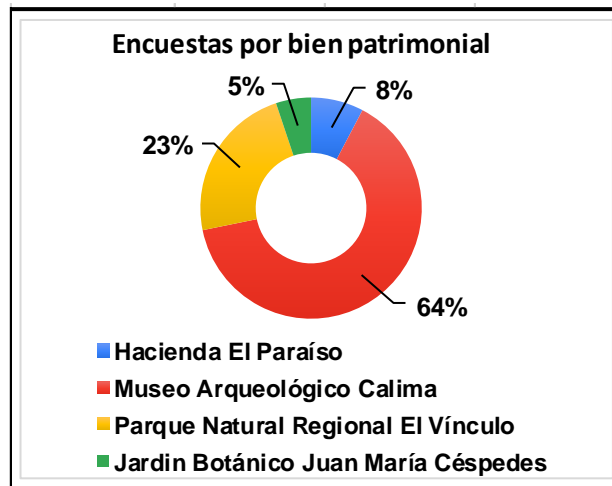


Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite conocer el porcentaje de cada bien patrimonial que diligenciaron las (39) encuestas a través del código QR, siendo el Museo Arqueológico con 64% que más encuestas diligenció.

Pregunta No.1. Motivo de la visita.

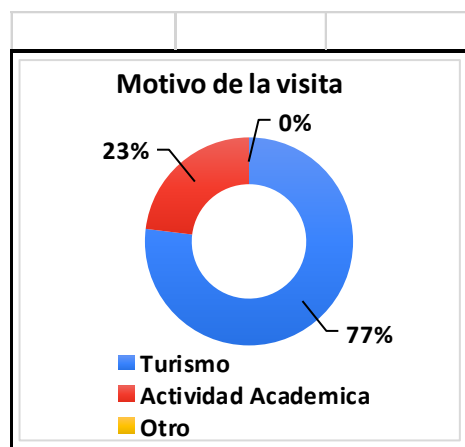


Gráfico No. 2

Gráfico No.2. Permite observar que la opción de mayor porcentaje (77%) 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?

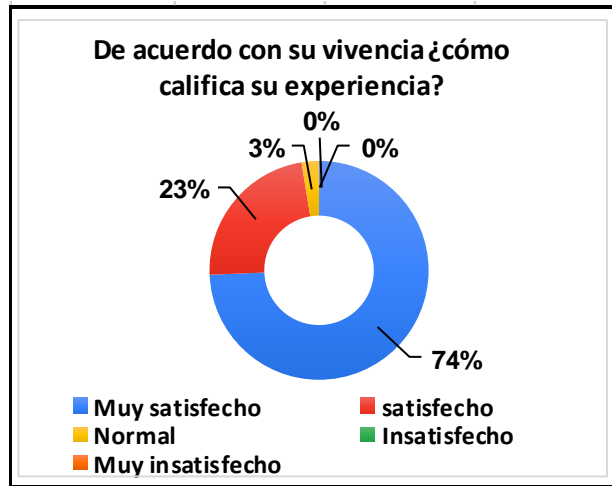


Gráfico No.3

Gráfico No.3 Permite observar que 29 personas de 39 que diligenciaron la encuesta, el 74% 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.

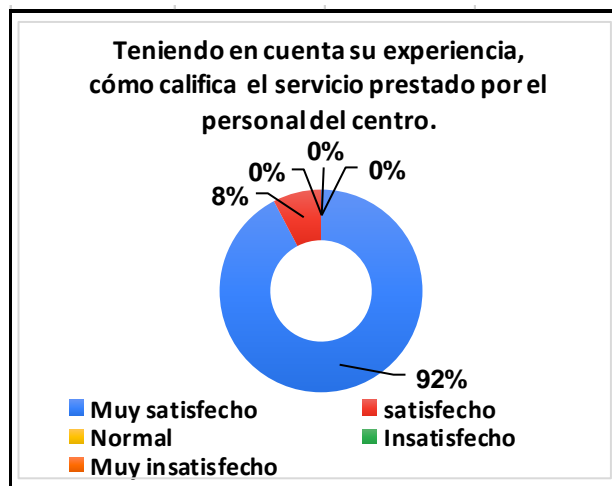


Gráfico No.4

Gráfico No. 4: Permite observar que 36 personas de 39 que diligenciaron la encuesta, el 92% 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?

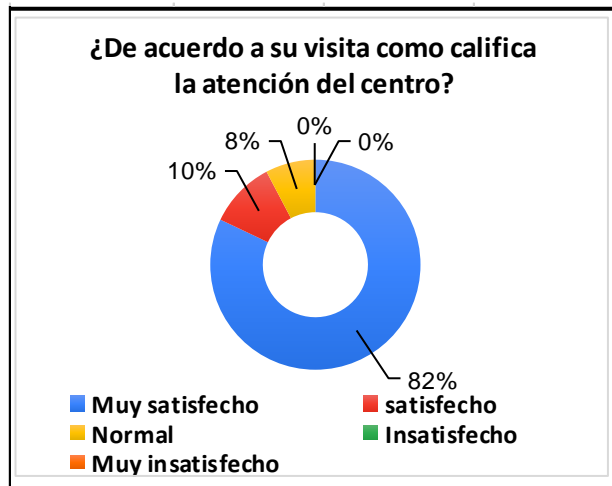


Gráfico No.5

Gráfico No. 5: Permite observar que 32 personas de 39 que diligenciaron la encuesta, el 82% 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

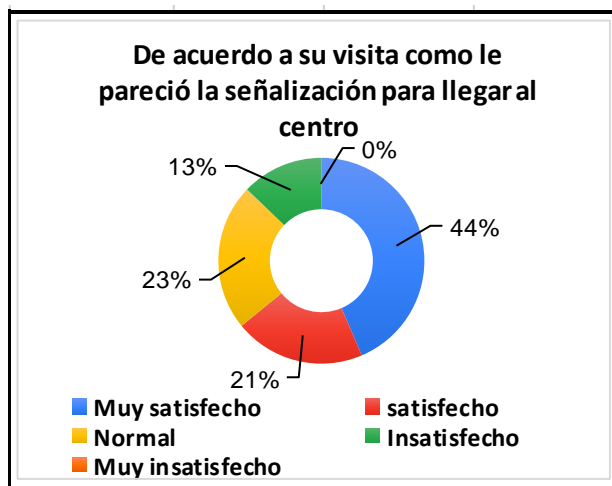


Gráfico No.6

Gráfico No. 6: Permite observar que 17 personas de 39 que diligenciaron la encuesta, el 44% 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.

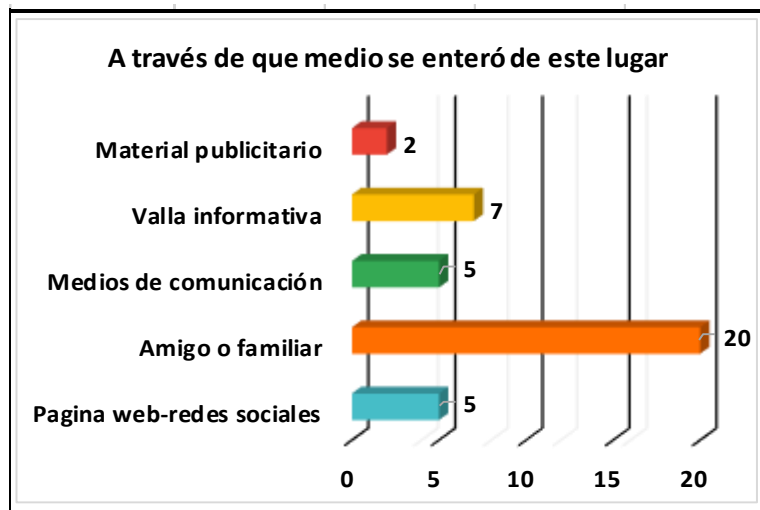


Gráfico No.7

Gráfico No.7: Permite observar que de las 39 personas que diligenciaron la encuesta 20, el 51% seleccionaron la opción “**Amigo o familiar**”.

Pregunta No. 7. ¿Que esperaría 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.

Mejorar el manejo de los tiempos del guía al realizando la exposición y el recorrido, son tiempos muy cortos
Mejorar la presentación y ubicación del material expositivo al momento de dictar las charlas
Incluir dentro de la logística la ubicación de sillas para el público visitante, mejorar la señalización
Presentar un mapa que explique la zona de calima con las diferentes zonas en las que se establecieron los diferentes grupos indígenas
Realizar otro tipo de exposiciones con contenidos o tematicas diferentes del patrimonio de la region
Material audiovisual, restos humanos, maqueta de las villas indígenas o mapas gigantes de la ubicación de los lugares explorados etc
Tener servicio de cafetria para disfrutar de la zonas verdes, tener un sitio destinado a la venta de souvenirs
Tener disponibles escritos sobre otras culturas colombianas y su ubicación geográfica.

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.

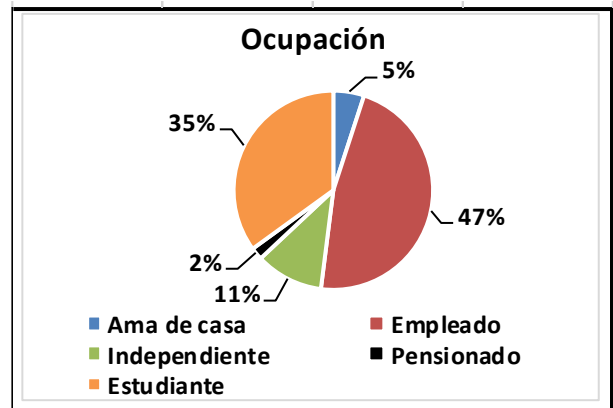
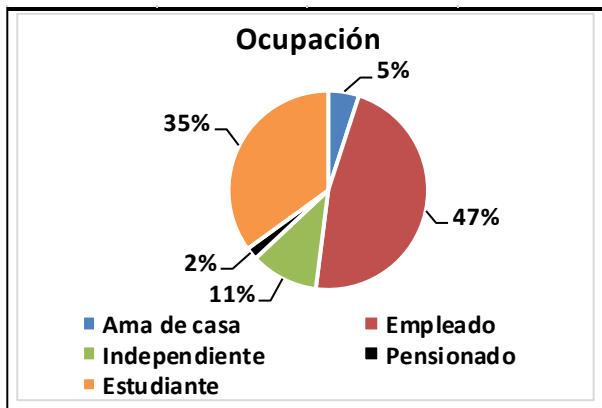
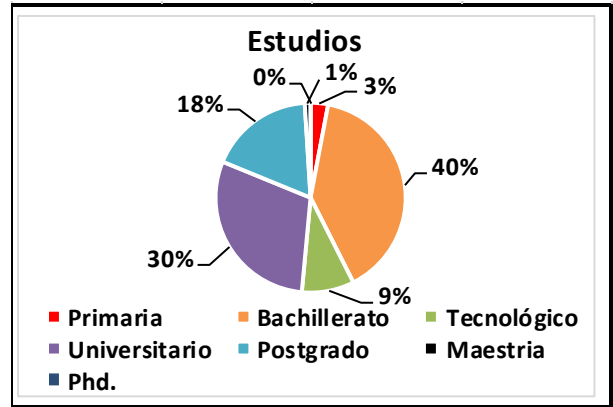
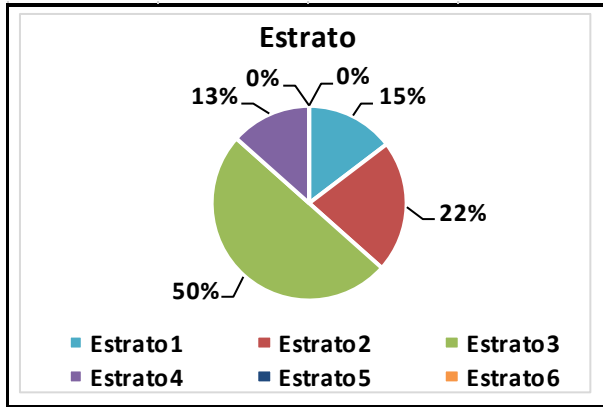
Muy buena la atención de los guías , la infraestructura, el personal en general muy amables, muy buena experiencia.
Las personas encargadas del recorrido tuvieran una mayor fluidez a la hora de dar el recorrido
Me encantó ver la marcación de las especies de plantas, aunque no todas la tienen, pero ayuda mucho al conocimiento.
Hay mucha zona verde q se puede aprovechar con espacios acondicionados para pasar un rato agradable dónde disfrutar de un snack
Sugerencia, creo que deben hacer más publicidad a este hermoso museo en hoteles por ser zona turística..

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 (101) Encuestas de Exposiciones Itinerantes que fueron aplicadas por los visitantes presenciales a los talleres y exposiciones itinerantes presentados por el Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia.

Caracterización de la encuesta

En el segundo trimestre de 2024 se realizaron 12 talleres: (8) de “Cráneos y Pielés”, (3) “Quien Contamina el Agua” y (1) “Sensorial”, igualmente se realizaron 2 exposiciones itinerantes: (1) “Patrimonios Vallecaucanos Múltiples Miradas” y (1) “Tortugas Sobrevivientes Milenarios”.



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 (101) personas que diligenciaron la encuesta 88, el 87% 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 al momento de calificar la experiencia de la visita.

Los estudiantes conocen de forma lúdica e interactiva sobre especies de animales	1
Los guías tienen buen conocimiento, experiencia y buen manejo del tema, lenguaje adecuado a la edad de los niños	11
Información clara, completa e interesante sobre el estudio de ciencias naturales	4
Crean conciencia del cuidado de los animales, el medio ambiente y los ecosistemas	8
Importante llevar el Museo a la comunidad, mostrar el patrimonio natural y cultural es novedoso	6
Exposición didáctica, material real e interactivo que despierta interés en los niños	5
Importante mensajes del daño y maltrato a los animales y a la naturaleza	5
Espacios interesantes con exposiciones pedagógicas, claras y dinámicas para el aprendizaje	7
Excelente y enriquecedora experiencia para conocer sobre las especies animales, hábitat y características.	6
Reforzar el conocimiento de tipo de cráneos y pelaje de especies de animales	4
Aporte al conocimiento sobre tipos y características de las tortugas, tema novedoso en los niños	3
	60

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



Gráfico No.2.

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

¿Por qué?:

Aprender de forma distinta conceptos de ciencias naturales de la región	5
Fortalecer el conocimiento y biodiversidad en especies animales del Valle del Cauca	12
Aprender sobre el cuidado y respeto por los animales para las nuevas generaciones	4
Crear conciencia en los estudiantes y comunidad en general del cuidado del planeta y los seres vivos	10
crear en los niños la cultura e importancia de visitar los Museos para ver exposiciones interactivas	5
Prevenir la extinción animal y el daño a los ecosistemas y medio ambiente	4
Crear vínculos diferentes e importantes para la comunidad en general	4
Conocer en vivo la historia de las especies de tortugas facilita el conocimiento	3
	47

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

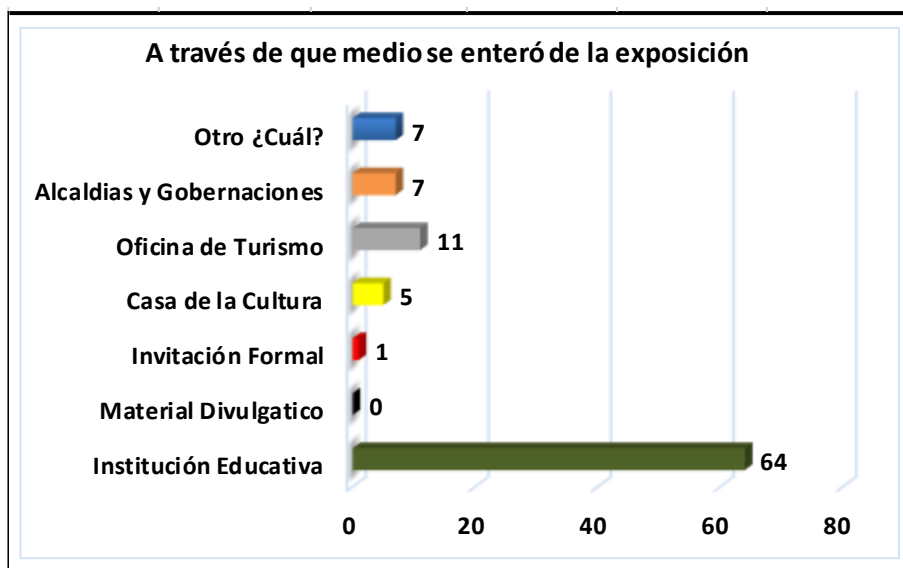


Gráfico No.3

Gráfico No.3. Permite observar que las (101) personas que diligenciaron la encuesta 95, respondieron la pregunta, de las cuales (64), el 67% respondieron **“Instituciones Educativas”**.