
Informe análisis de:

Encuestas de Satisfacción del Cliente aplicadas a los visitantes presenciales de los bienes patrimoniales 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 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.

Cuarto Trimestre, Vigencia 2024

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

INCIVA

Santiago de Cali – enero de 2025

Contenido

1. ENCUESTAS DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE APLICADAS A LOS VISITANTES PRESENCIALES A LOS BIENES PATRIMONIALES 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 LA ENTIDAD: Hacienda El Paraíso, Museo Arqueológico Calima, Jardín Botánico, Juan María Céspedes, Parque Natural Regional El Vínculo.....9 - 14
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..... 15 - 17

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

A continuación, se presenta el análisis de las (391) encuestas de satisfacción de cliente aplicada a los visitantes presenciales a los bienes patrimoniales durante el cuarto 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 (300), equivalente al 77% del total, es por eso, que el análisis se centra en los resultados que arroja dicho bien patrimonial.

Encuestas aplicadas por bien patrimonial:

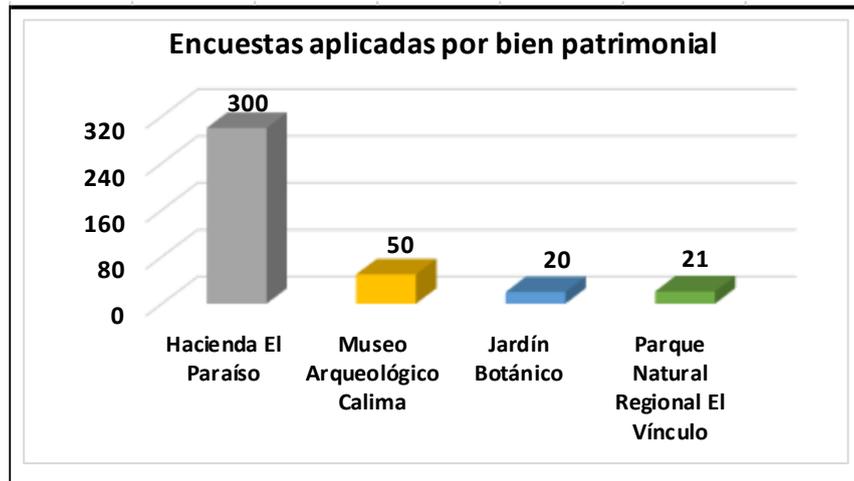


Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite observar el número de encuestas de satisfacción del cliente aplicadas por bien patrimonial, siendo la **Hacienda El Paraíso** el bien con el mayor número (300), equivalente al 77% del total (391).

Género de los encuestados.

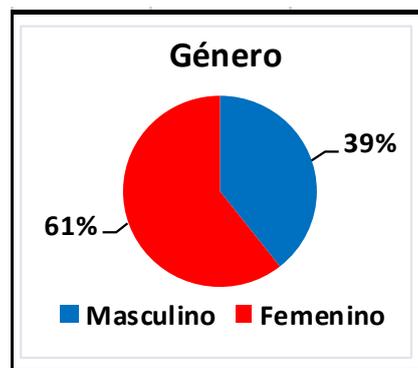


Gráfico No.2

Gráfico No.2: Permite observar el género de los encuestados, el 61%, (237) son de género "**Femenino**", el 39% (154) son de género "**Masculino**".

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Pregunta No. 1. Motivo de la visita.

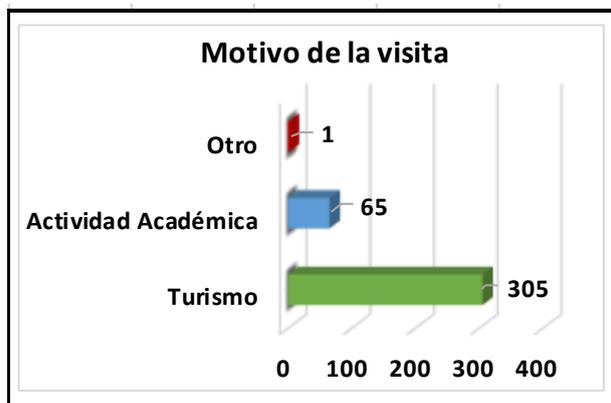


Gráfico No.3

Gráfico No.3. Permite observar que (305) personas, equivalente al 82% del total (391) encuestados, escogieron la opción “**Turismo**” como motivo de la visita.

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



Gráfico No.4

Gráfico No.4. Permite observar que el 82%, (293) personas calificaron su experiencia como “**Muy Satisfecho**”, de un total de (391) encuestados, en razón a la atención y respuesta positiva a las necesidades y expectativas recibidas en la visita a los bienes patrimoniales.

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

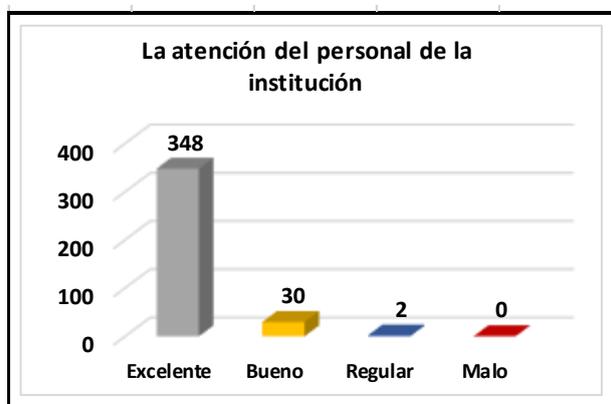


Gráfico No.5

Gráfico No.5. Permite observar que (348) personas, equivalente al 92% del total (391) encuestados calificaron como “**Excelente**” el servicio, 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.

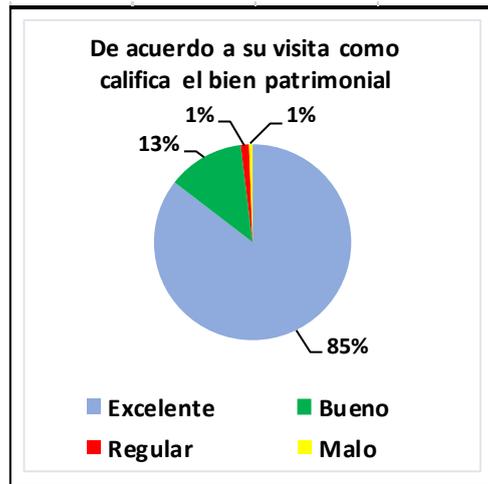


Gráfico No.6

Gráfico No. 6. Permite observar que el 85% (321) personas califican el bien patrimonial como “**Excelente**” de un total de (391) encuestados, 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.

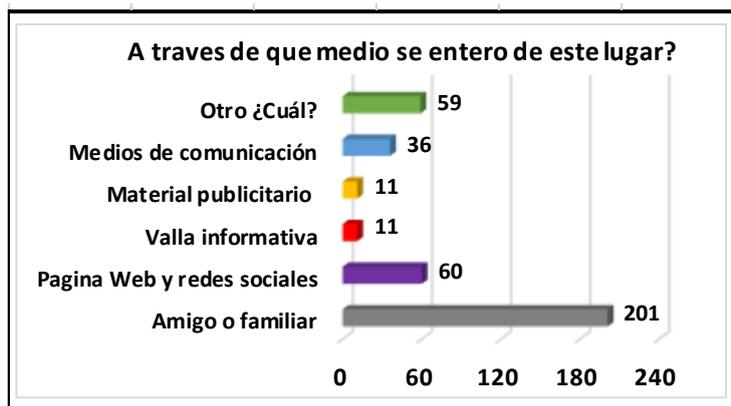


Gráfico No. 7

Gráfico No. 7. Permite observar que (201) personas, el 53% del total (391), respondieron la opción “**Amigo o Familiar**” como medio usaron para enterarse del lugar. igualmente (59) personas, el 16% respondieron la opción “**Otro ¿Cuál?**” y algunas de las respuestas fueron:

Hacienda él Paraíso	
Lectura de la obra	3
Agencias de viaje	1
Salida familiar	2
Total	6

Jardín Botánico	
Fundación	2
Gestores Ambientales	3
Universidad	4
Total	9

Parque Natural Regional El Vínculo	
Unidad informativa	2
Universidad	4
Total	6

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:

<i>Hacienda el Paraíso</i>	
Mejorar la iluminación en salones y cuartos, son un poco oscuros y hay detalles que no se ven	1
Instalar más códigos QR para la encuesta y formatos de caracterización	2
Mejorar las condiciones de la Hacienda, con las reparaciones locativas necesarias	4
Colocar sillas de descanso para adultos mayor y personas con discapacidad	5
Instalar medios de pago electrónicos, datafono en taquilla y tiendas al interior de la casa	3
Disponer de venta del libro de la obra, souvenirs y recordatorios alusivos al lugar	3
Colocar servicio de cafetería, almuerzos, comidas rápidas, bebidas y mecato	5
Incluir en la narración la vida de Jorge Isaac como político, escritor, y empresario	2
Acondicionar área del parqueadero para adultos mayores y personas con discapacidad	1
Realizar dramatizados representativos de María y Efraín y realizar bailes y actividades de la época	4
Mejorar el mantenimiento de zonas verdes y aseo general de la casa	3
Mejorar la señalización de acceso al lugar e informar que medios de transporte usar	5
Ilustrar con imágenes o videos hechos de la época, ambientar con música la época	4
Disponer de señal de internet para usar los códigos QR y diligenciar la encuesta	2
Tener sala de lectura con última tecnología para conocer más de la historia de Efraín y María	1
Acondicionar en la zona verde un lugar de estar o descanso, que se pueda consumir alimentos	3
Atender a los turistas con trajes típicos de la época, vender productos típicos del Valle	3
Informar al ingreso sobre los horarios de los recorridos, para reducir los tiempos de espera	2
	53

Jardín Botánico	
Encontrar más información relevante de las especies de flora del Jardín	1
Tener servicio de agua potable y sillas de descanso para adultos mayores y personas con discapacidad	3
Ver más variedad de especies, arboles frutales y poder acampar en el lugar	2
Encontrar más atención o intervención sobre manejo de residuos para concientizar a la comunidad	1
Colocar servicio de cafetería, almuerzos, comidas rápidas, bebidas y mecato	1
	8

Museo Arqueológico Calioma	
Colocar servicio de cafetería, almuerzos, comidas rápidas, bebidas y mecato	19
Hacer los recorridos más dinámicos, interactuar con los visitantes para asegurar el aprendizaje de la historia	2
Abrir venta de souvenirs, recordatorios y réplicas de nuestros ancestros	3
Mejorar la señalización de acceso al lugar e informar que medios de transporte usar	6
Colocar otra exposición, otros elementos o figuras en barro y realizar actividades con títeres representando la cultura calioma	4
Hacer representación con actividades lúdica de las costumbres de las culturas, mostrando el vestuario de la época	3
	37

Parque Natural Regional El Vínculo	
Tener nuevas estrategias para hacer divulgación y promoción del lugar a público en general	1
Construir un centro de investigación científica de flora y fauna para apropiación del conocimiento	2
Realizar actividades didácticas con los visitantes para facilitar el aprendizaje	2
Hacer un sendero más largo para conocer más especies de fauna y flora	4
Tener el servicio de avistamiento de aves y otras especies endémicas	4
	13

Pregunta No. 7. Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le agradeceremos 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	
Controlar el gorgojo en la madera, marquetería burda, cuadro de María, pintura	2
Mejorar la señalética de acceso al lugar, pocas vallas informativas cerca del sitio	2
Tener en cuenta que los perros no sean lastimados por los turistas y evitar accidentes	1
Buscar fuentes reales de los poemas de Jorge Isaac y ambientar con lecturas de algunos poemas	2
Acondicionar caminos o rampas para los adultos mayores y personas con discapacidad	3
Divulgar y promocionar más el Bien patrimonial en instituciones educativas	1
Revisar precios de productos ofrecidos al interior de la casa, son muy altos	1
Mejorar el mantenimiento y aseo general de la casa, colocar jabón y papel en baños	2
Entregar en la entrada un volante con información general del servicio que facilite el recorrido promocióne	3
Hacer actividades culturales (danzas o dramatizados) relacionados con la obra	3
	20

Parque Natural Regional El Vínculo	
Realizar talleres prácticos con los visitantes de acuerdo a las temáticas de estudio en el mirador	3
Realizar actividades lúdicas en el mirador	2
Mejorar el mantenimiento de las zonas verdes e instalaciones locativas en general mucha maleza	1
Dotar el salón con sillas, mesas de trabajo, video beam, televisor, tableros, amplificación de sonido, aire acondicionado etc.	1
	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 la entidad.

A continuación, se presenta el análisis de las (93) Encuestas de Satisfacción del Cliente diligenciadas por los visitantes presenciales a través del código QR en cada bien patrimonial.

Encuestas por bien patrimonial:



Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite observar el número de encuestas de satisfacción del cliente diligenciadas por código QR por bien patrimonial, siendo el **Museo Arqueológico Calima**, el bien con el mayor número (46), equivalente al 49% del total (93).

Género de los encuestados

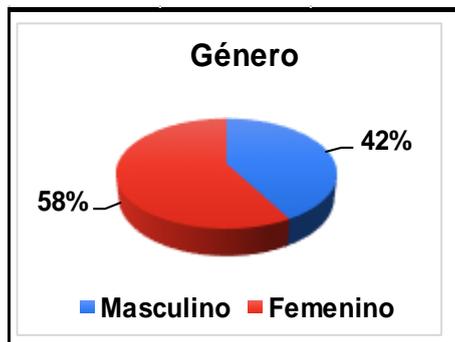


Gráfico No.2

Gráfico No.2: Permite observar el género de las personas que diligenciaron la encuesta por código QR, el 58%, (54) son de género **"Femenino"**, el 42% (39) son de género **"Masculino"**.

Pregunta No.1. Motivo de la visita.

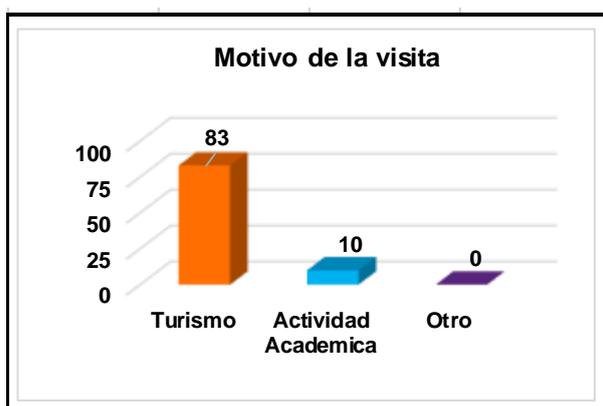


Gráfico No. 3

Gráfico No.3. Permite observar que (83) personas, equivalente al 89% del total (93) que diligenciaron la encuesta por código QR, escogieron la opción **“Turismo”**, como el motivo de la visita, 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.4

Gráfico No.4 Permite observar que el 73%, (68) personas calificaron su experiencia como **“Muy Satisfecho”**, de un total de (93) encuestas diligenciadas por código QR, resultado que obedece a la respuesta positiva a inquietudes, necesidades y expectativas recibidas en su visita a los bienes patrimoniales.

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

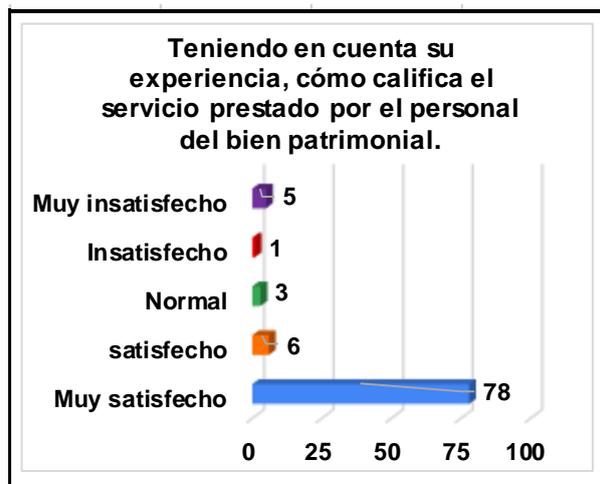


Gráfico No.5

Gráfico No.5. Permite observar que (78) personas, equivalente al 84% del total (93) que diligenciaron la encuesta por código QR, calificaron como **“Excelente”** el servicio, 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 la atención del bien patrimonial?



Gráfico No.6

Gráfico No. 6: Permite observar que el 81%, (75) personas que diligenciaron la encuesta por código QR, de un total de (93), califican el bien patrimonial como “**Muy Satisfecho**”, resultado que obedece a la atención recibida por el personal del centro.

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



Gráfico No.7

Gráfico No. 7: Permite observar que el (45) personas, equivalente al 48% del total (930) que diligenciaron la encuesta por código QR, 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.

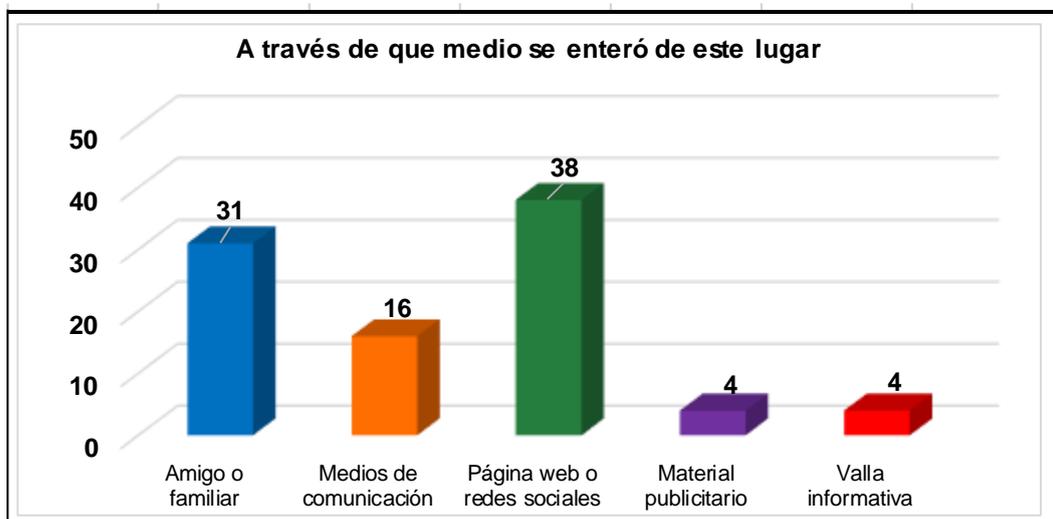


Gráfico No.8

Gráfico No.8: Permite observar que 38 personas, equivalente al 41% del total (93) que diligenciaron la encuesta por código QR, seleccionaron la opción “**Página web o redes sociales**”.

Pregunta No. 7. ¿Que esperarías 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 el Paraíso	
Tener artistas representando los protagonistas de la época los días de semana de mayor concurrencia	1
Mantener el lugar, la verdad encuentro la hacienda y sus zonas verdes muy muy agradables	2
Mejorar el orden y los tiempos en los recorridos cuando hay muchos visitantes.	3
Mantener al máximo la esencia del lugar, evitar las ventas ambulantes en el recorrido	1
Revisar los tiempos para los recorridos los tiempos de espera son muy largos, llegue a las 11 a.m, y nos dicen que el recorrido es a las 1.30 p.m.	2
	9

Pregunta #7	
Museo Arqueológico Calima	
Tener más equipadas con elementos de la época las chozas indígenas que están al final	2
Encontrar más recuerdos, elementos que uno pueda comprar de viaje con la temática del museo	3
Mejorar el mantenimiento de las instalaciones locativas y mantenimiento a zonas verdes	4
Hacer que los recorridos sean más dinámicos e interactuar con los visitantes, no solo ver las reliquias arqueológicas	3
Tener servicio de cafetería con comidas rápidas almuerzos bebidas y golosinas en general	10
Dar información sobre la transformación en el trabajo de nuestros ancestros en cada época	1
Mejorar la señalización de acceso al lugar y tener servicio de parqueadero para visitantes	2
Incluir en los listados los nombres de las piezas presentadas en las vitrinas	2
Tener más piezas originales y una sala con nuevos hallazgos	2
	29

Museo de Ciencias Naturales	
Ampliar la exposición con animales de los bosques de nuestra región del Valle del Cauca	7
Mejorar la logística, como información sobre la venta de boletas, puerta de acceso, tiempos de espera demasiado largos, lugar no apto para la	5
Volver el museo como era antes, esta muy mediocre todo, hecho a la carrera, esto es muy decepcionante. No tiene nada interactivo.	2
Ampliar con más exhibiciones o espacios del ser humano y su evolución, ecosistemas, especies nativas	4
Colocar más señalización del recorrido y de la ruta de salida, que todas las instalaciones tengan energía y/o funcionen.	3
Tener servicio de cafetería, puntos de hidratación y venta de recordatorios o souvenirs	2
Encontrar la zona relacionada con él espacio y el planetario, la tortuga Carlitos y las otras especies	3
Tener en cuenta y acondicionar un espacio de accesibilidad a personas con discapacidad	2
Autorizar que, en el recorrido haya acceso a los laboratorios y área de taxidermia al público visitante..	1
Señalización de la puerta de vidrio en la entrada al museo para evitar cualquier accidente	1
Mantener exposiciones como la actual ayude a profundizar conocimientos sea interactiva e innovadora.	2
	32

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	
Tener servicio de datafono en la taquilla y todas las tiendas al interior de la casa	1
Revisar la atención y calidad del servicio prestada a los visitantes independiente si es extranjero o nacional	2
Corregir la pésima atención, viajamos desde Villavicencio entre semana, éramos los únicos y en la entrada estaban las 3 guías sentadas, les pedí que nos hicieran el recorrido guiado, respondieron que hasta las 4:30 p.m. había recorrido, eran las 3:00 p.m., nos tocó hacer el recorrido solos, las guías se quedaron sentadas riéndose, esto es gesto de mal gusto y daña la imagen de este sitio turístico. falta de compromiso y amor por el trabajo.	1
Revisar la publicidad engañosa en la página de Instagram de inciva y de la hacienda, allí aparece que la entrada este mes de diciembre es 2x1; al entrar nos dicen que debemos pagar completo las entradas, la persona de la taquilla dijo era solo por los días que hubo la promoción, le mostré en mi celular la publicación y aún así dijo que no, que eso ya se había quitado de las redes, vinimos el 29 de diciembre de 2024.	1
Tener en cuenta que el turista asiste porque le interesa la historia del sitio, por lo tanto la visita guiada debería ser de mayor importancia con un número de participantes que se puedan controlar	1
	6

Museo Arqueológico Calima	
Mejorar la señalización de acceso al lugar, informar sobre los tipos de transportes que lo llevan a hasta allá	2
Mejorar el mantenimiento de las instalaciones locativas y zonas verdes del Museo	3
Hacer un poco más interactiva y dinámica la visita para que pueda atraer mas público	1
Incentivar desde la plaza principal del pueblo a que los turistas visiten el museo, entregar publicidad	2
Tener en la zona verde más elementos pedagógicos para para interactuar con los jóvenes y niños.	1
Disponer de servicio de cafetería con comidas rápidas, almuerzos, bebidas y mecato	1
Colocar las cerámicas más seguras, estan expuestas a que llegue alguien poco se tropiece	1
	11

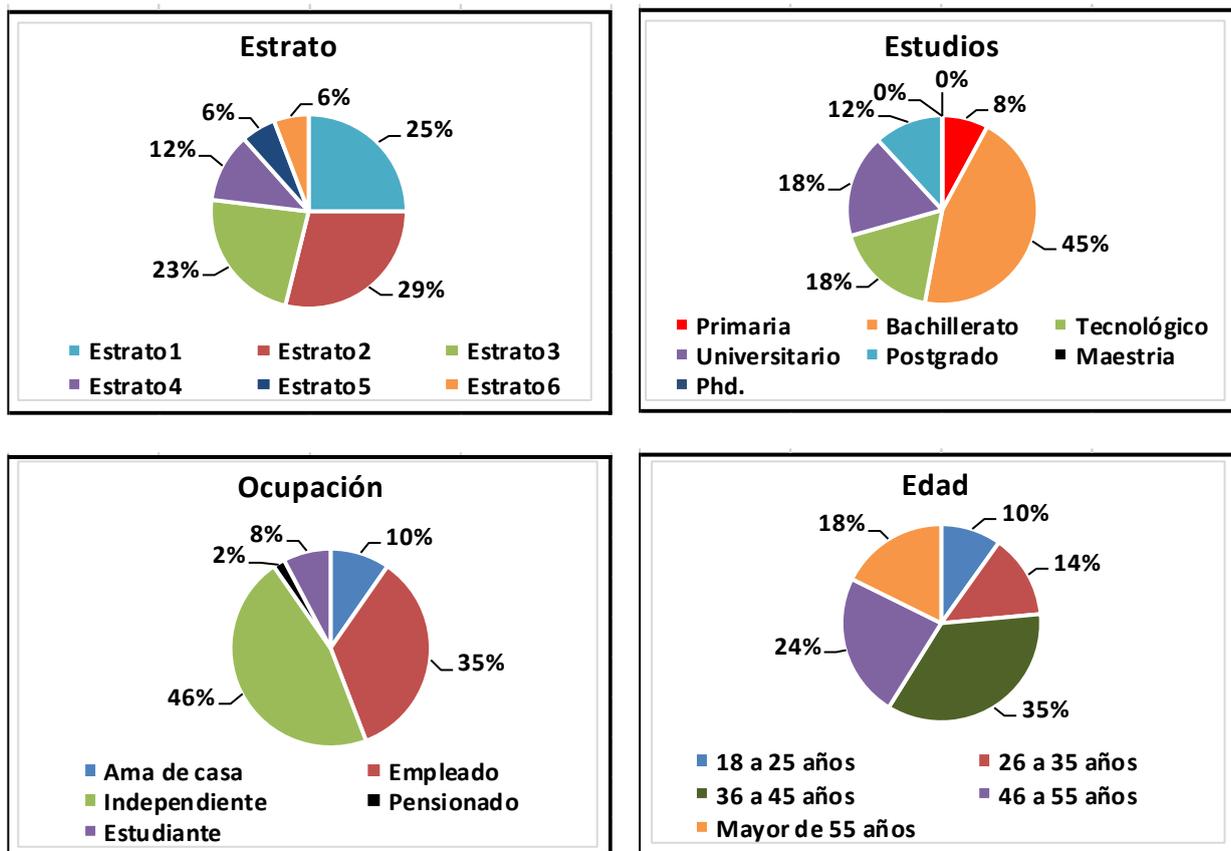
Museo de Ciencias Naturales	
Tener mas organización y control con los visitantes al momento de ingresar al museo	1
Mejorar los tiempos de espera en los recorridos colocando boletería online o en otro sitio, que no obstaculise la fila para ingreso	2
Hacer el museo como era antes, años de espera para nada, pocos especímenes, el recorrido es muy corto, vacío y mediocre.	2
Realizar las respectivas mejoras del museo, que vuelva a ser como antes, abrir una sala interactiva, colocar la zona de animales acuáticos	1
Colocar avisos de seguridad en los vidrios de no tocar, no recostarse, fotos sin flash etc,	1
Cambiar la forma de controlar la entrada, rompen el código QR de la boleta, significa que no podemos llenar la encuesta, y manifestar nuestras inconformidades	1
	8

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 (54) 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.

Análisis de la encuesta

Información básica de la encuesta: A las (54) encuestas aplicadas a los visitantes a los talleres y exposiciones itinerantes en el cuarto trimestre de 2024, se analizó la información básica de la encuesta relacionada variables de caracterización para determinar los grupos de valor que fueron atendidos con los talleres y exposiciones presentadas por el Museo de Ciencias Naturales.



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



Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite observar que las (54) personas, equivalente al 100% de las encuestas diligenciadas, calificaron como “**Excelente**” los talleres y exposiciones que presenciaron.

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.

¿Por qué?	
Se aprende a cuidar y conservar la flora y la fauna en general	4
Aprendemos de variedad de especies expuestas y su cuidado	2
Buen conocimiento, manejo del tema y material didactico	8
Por la importancia de cuidar el medio ambiente	2
Exposición educativa, clara, precisa y dinámica	4
Cambiamos nuestra expectativa y manera de ver las cosas	1
Importante interrelación entre niños y padres de familia	2
Conocemos los animales que estan en vía de extinción	1
Usan lenguaje adecuado para el aprendizaje de los niños	2
Creamos conciencia en niños y comunidad en general del cuidado de los animales	1
	27

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



Gráfico No.2.

Gráfico No.3. Permite observar que las (54) personas, equivalente al 100% de las encuestas diligenciadas afirman que “SI” es importante realizar este tipo de eventos.

¿Por qué?:

¿Por qué?	
Aprendemos a conocer más de las especies del reino animal	5
Concientizar a la comunidad en general de la importancia y cuidado de los ecosistemas	11
Reconocer que el hombre es responsable de la extinción de la especie animal	2
Profundizar en el conocimiento de la fauna e invitar a la protección del medio ambiente	1
Exposición importante para capacitar estudiantes, docentes y comunidad en general sobre patrimonio natural	1
Conocer las especies de fauna que habitan la región	2
Muestra de especies animales didácticas y lenguaje fácil para que los niños aprendan más	1
Excelente que los clientes del centro comercial conozcan del cuidado de los animales	1
Los Niños necesitan más educación informal y se hace poco en los espacios de la ciudad	1
	25

Pregunta No.4. Medios usados para enterarse de la exposición y/o taller.

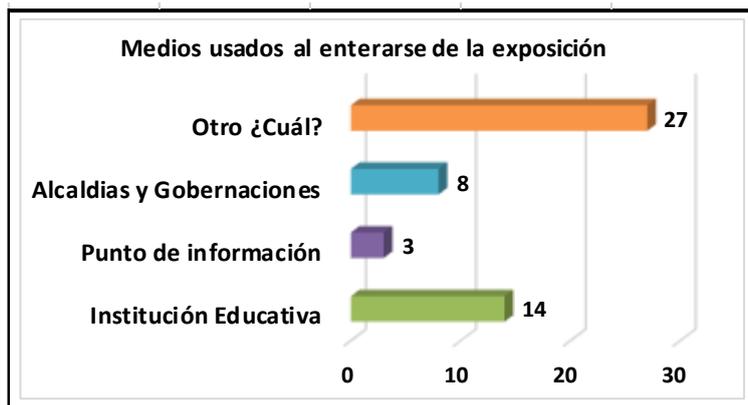


Gráfico No.3

Gráfico No.3. Permite observar cual fue el medio más usado para enterarse de las exposiciones y/o talleres presentados, de los cuales (27) personas, equivalente al 52% del total (93) respondieron “Otro ¿Cuál?”, referenciando amigo o familiar y visita a los centros comerciales.