



Informe consolidado de encuestas de satisfacción del cliente aplicadas en los bienes patrimoniales de INCIVA. Vigencia 2024

Subdirección de Mercadeo y Divulgación INCIVA
Santiago de Cali – enero de 2025

1. INTRODUCCIÓN

Durante la vigencia 2024 INCIVA aplicó encuestas de satisfacción física a través del formato de Encuesta evaluación Satisfacción del Cliente FO-PMD-11, versión “PILOTO”, el cual consta de 7 preguntas.

También en la vigencia 2024 se diligenciaron encuestas de satisfacción del cliente a través de un código QR impreso en la boletería de ingreso a los bienes patrimoniales de INCIVA, el cual facilita a los visitantes poder diligenciarla 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 INCIVA, vigencia 2024

A continuación, se presenta la consolidación de las (1.113) encuestas de satisfacción del cliente aplicadas en los bienes patrimoniales de INCIVA, durante la vigencia 2024.

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 2024 recibió 51.687 visitantes, equivalente al 52% del total (98.471), a continuación, podemos observar cómo se aplicaron las (1.113) encuestas en los bienes patrimoniales de la entidad.

Bien Patrimonial	Cantidad	Porcentaje
Hacienda El Paraíso	646	58%
Museo Arqueológico Calima	169	15%
Jardín Botánico	124	11%
Parque Natural Regional El Vínculo	174	16%
Total	1113	100%

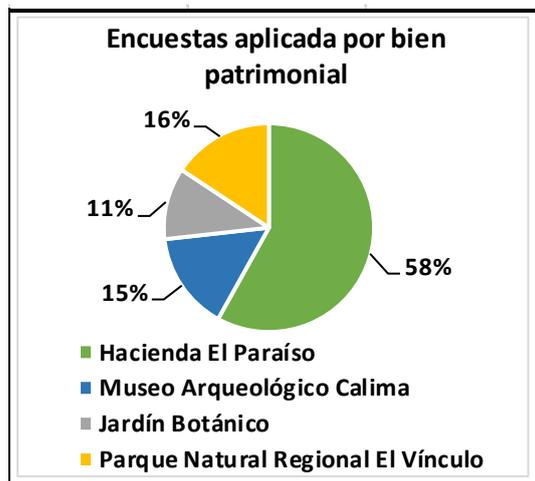


Gráfico No.1

Gráfico No.1. Permite observar el total de encuestas aplicadas por bien patrimonial, siendo la Hacienda El Paraíso la de mayor número de encuestas aplicadas 58%, (646).

PREGUNTA No.1 Motivo de la visita

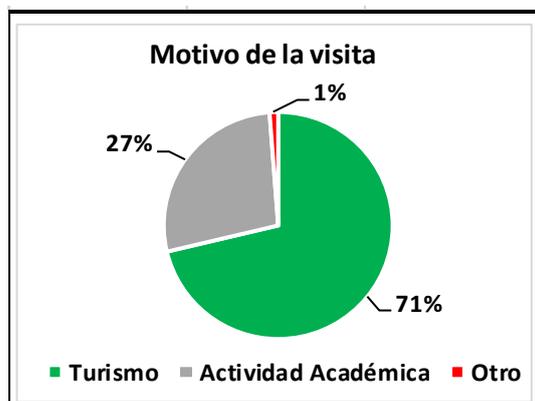


Gráfico No.2

Gráfico No.2. Permite observar que el 71%, (765) personas respondieron la opción “**Turismo**”, 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?

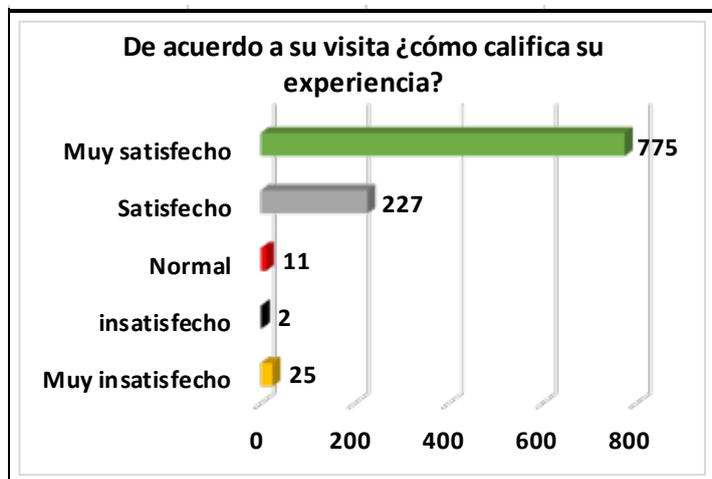


Gráfico No.3

Gráfico No. 3. Permite observar que (775) personas, el 75% calificaron como **“Muy satisfecho”** la experiencia en el bien patrimonial.

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

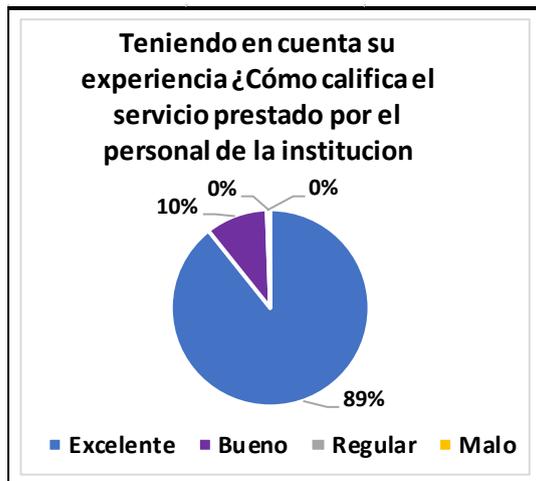


Gráfico No.4.

Gráfico No.4. Permite observar que el 89% (979) personas 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

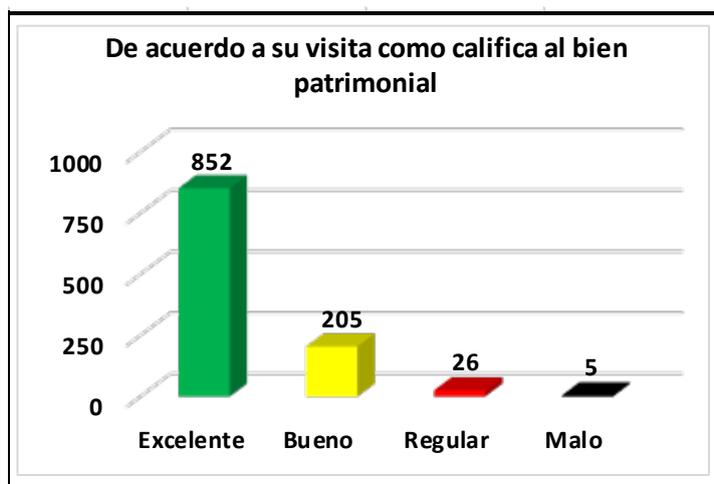


Gráfico No.5

Gráfico No. 5. Permite observar que el (852) personas, el 78% calificaron como **“Excelente”** el bien patrimonial.

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

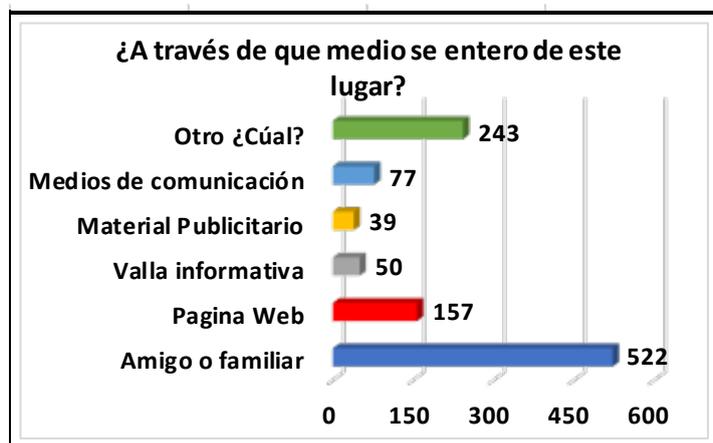


Gráfico No.6

Gráfico No.6. Permite observar que (522) personas, el 48% se enteraron del lugar a través de la opción “Amigo o familiar”.

Algunas de las razones por la cuales las personas encuestadas respondieron la opción “Otro ¿Cuál?” se agruparon por bien patrimonial de la siguiente manera:

Segundo trimestre de 2024

Hacienda El Paraíso	
Por la novela	5
Universidad del Cauca	3
Guia turistico del municipio	2
Visita de colegio	9
Gestor ambiental	2
Total respuestas	21

Jardín Botánico Juan	
Residente del sector	1
Actividad academica	3
Universidad del Valle	7
Universidad Unal	3
Total respuestas	14

Parque Natural Regional El Vínculo	
Actividad académica	9
Visita Universitaria	35
Voz a Voz	4
Contacto profesional	1
Universidad Nacional	7
Centro de formación	3
Total respuestas	59

Museo Arqueológico Calima	
Turismo en familia	2
Colegio	2
Universidad del Tolima	2
Total respuestas	6

Tercer trimestre de 2024

Hacienda él Paraíso	
Literatura	5
Salida pedagogica	9
Agencias de viaje	4
Historia patrimonial	3
Salida en familia	3
Totoa respuestas	24

Museo Arqueológico Calima	
voz a voz	2
Servcio de transporte	1
Policia	1
Totoa respuestas	4

Parque Natural Regional El Vínculo	
Diplomado	5
Aguas de buga	1
Labor Social	2
Totoa respuestas	8

Cuarto trimestre de 2024

Hacienda él Paraíso		Jardín Botánico		Parque Natural Regional El Vínculo	
Lectura de la obra	3	Fundación	2	Unidad informativa	2
Agencias de viaje	1	Gestores Ambientales	3	Universidad	4
Salida familiar	2	Universidad	4	Total respuestas	6
Total respuestas	6	Total respuestas	9		

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 2024, así:

Primer trimestre de 2024

HACIENDA ÉL PARAÍSO	
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 alrededores a la casa Hacienda	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 lectrónicos	2
Hacer los recorridos por número de visitantes no por horario	2
Total respuestas	29

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
Colocar servicio de cafetería (bebidas y comidas rápidas)	2
Instalar pantallas interactivas con contenidos didácticos	3
Tener más alfarería y restos humanos	1
Colocar más información de texto en la vitrales	1
Presentar videos de las excavaciones indígenas	1
Especificar en redes sociales que se puede hacer avistamiento de aves	1
Total respuestas	9

JARDÍN BOTÁNICO JUAN MARÍA CESPEDES	
Tener más especies de orquideas	1
Hacer mantenimiento a los senderos y guía en el recorrido	3
Mejorar la señalización al Museo y especies arbóreas	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

PARQUE NATURAL REGIONAL EL VÍNCULO	
Instalar puntos de hidratación	6
Entregar folletos informativos	2
Poner a funcionar la estación meteorológica	5
Observar más especies de flora y fauna de la zona	4
Tener sillas de descanso	2
Total respuestas	19

Segundo trimestre de 2024

HACIENDA EL PARAÍSO	
Visibilizar más los horarios de los recorridos guiados	4
Mejor mantenimiento de la infraestructura y conservarla 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
Más poemas escritos, presentar obra teatral o películas.	5
Avistamiento de aves, fauna	2
tener material de ayuda audiovisual, venta de libros y souvenirs	3
Total respuestas	43

JARDÍN BOTÁNICO JUAN MARÍA CESPEDES	
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
Total respuestas	33

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
Dar mas información sobre las culturas prehispánicas asentadas en el territorio	3
Tener servicio de cafeteria, puntos de hidratación y tienda de recuerdos	4
Encontrar un cuerpo (restos de indigena), 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 orfebreria,	2
Total respuestas	15

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
Total respuestas	75

Tercer trimestre de 2024

HACIENDA ÉL PARAÍSO	
Tener medios de pago electrónico	5
Mejorar el mantenimiento a los rosales	7
Realizar tour o recorrido por los jardines y rosales	2
Encontrar cartas, videos, puesta en escena de la novela	7
Colocar mas locales con ventas y souvenirs	1
Hacer mas promoción, divulgación y publicidad del lugar	3
entregar postales con textos de la novela a los visitantes	3
Colocar poemas con fechas en la entrada y alrededores	3
Hacer que los guias entreguen más información	3
Entrada costosa, abuso con el turiosta, poca inversión	5
Dotar a los guias de amplificador de vozportatil	3
Rampas de acceso para personas en sillas de ruedas	3
Tener servicio de traductor o guia bilingüe	2
Servicio o red de WIFI para leer los QR	4
Ubicar un mapa digital con los lugares de la hacienda	3
Realizar actividades en zonas verdes con animales	4
Realizar recorrido por sendero en los bosques	3
Utilizar los logos actuales de la gobernación	1
Total respuestas	62

JARDÍN BOTÁNICO JUAN MARÍA CESPEDES	
Mas información de la fauna y flora de la región	3
Tener rutas especificas de avistamiento de aves	2
Mejorar la iluminación del Museo	1
encontrar un sendero de orquideas	1
Total respouestas	7

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
Encontrar servicio de cafetería	14
Tener ambientación musical	1
Narrar la historia del lago	2
Mejorar el servicio implementando nueva tecnologia y multimedia	2
Representar la vida de las comunidades con maniquies (Artesanos)	2
Rtecuperar el espacio en remodelación	1
Realizar actividades ludicas y de integración con el público visitante	2
Total respuestas	24

PARQUE NATURAL REGIONAL EL VÍNCULO	
Poder ver mas especie animal de la región	2
Tener un bosque más sostenible	3
dotar de megafonos a los guias	2
Tener rutas de avistamiento de aves	1
Dotar el slón de sillas, tableros, video bean, televisor para actividades	2
Mejorar el servicio de aseo de baños y mantenimiento de zonas verdes	2
Total respuestas	12

Cuarto trimestre de 2024

HACIENDA EL PARAÍSO	
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 condicones 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 rapidas, bebidas y mecato	5
Incluir en la narración la vida de Jorge Isaac como politico, escritor, y empresario	2
Acondicionar área del parqueadero para adultos mayores y personas con discapacidad	1
Realizar dramatizados representaivos de Maria y Efrain y realizar bailes y actividades de la epoca	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 epoca, ambientar con musica la epoca	4
Disponer de señal de internet para usar los códigos QR y diligenciar la encuesta	2
Tener sala de lectura con ultima tecnologia para conocer más de la historia de Efraín y María	1
Acondicionar en la zona verde un lugar de star o descanso, que se pueda consumir alimentos	3
Atender a los turistas con trajes tipicos de la epoca, vender productos tipicos del Valle	3
Informar al ingreso sobre los horarios de los recorridos, para reducir los tiempos de espera	2
Total respuestas	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
Total respuestas	8

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
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 calima	4
Hacer representación con actividades lúdicas de las costumbres de las culturas, mostrando el vestuario de la época	3
Total respuestas	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
Total respuestas	13

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 2024, así:

Primer trimestre de 2024

HACIENDA ÉL PARAÍSO	
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	
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	
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 estrellen	1
Total respuestas	4

Segundo trimestre de 2024

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 guías son excelentes y tienen buen manejo al hacer rle relato de la obra	4
Total respuestas	17

JARDÍN BOTÁNICO JUAN MARÍA CESPEDES	
Mejorar la atención del número de contacto para reserva de servicio	3
La narración que hace la guía debe ser más profunda	2
Tener venta de repelente para comodidad en los recorridos	5
Total respuestas	10

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
Tener ayudas didácticas y audiovisuales que permitan relatar el guión en otros idiomas	2
Reparar el sistema de iluminación del Museo, las lámparas titilan permanentemente	1
Controlar el contacto que hacen los visitantes a los objetos del patrimonio cultural, están expuestos	2
Total respuestas	5

PARQUE NATURAL REGIONAL EL VÍNCULO	
Espacio muy valioso e interesante para realizar actividades de investigación	6
El guía tiene buena experiencia, conocimiento, manejo del tema y de grupos	16
Realizar recorridos más largos para observar mejor las especies de flora y fauna	2
Colocar más información y fotografías de las especies de flora y fauna del parque	1
Mejorar el servicio y aseo de baños y demás instalaciones locativas del lugar	1
Colocar servicio de cafetería, punto de hidratación y venta de souvenirs	2
Observar más diversidad de flora y especie animal natural que habita el parque	2
Total respuestas	30

Tercer trimestre de 2024

HACIENDA ÉL PARAÍSO	
Prestar servicio de transporte hacia el lugar	1
Encontrar arboledas y palmeras mejor cuidadas	4
Servicio de baños en mejor estado	1
Instalaciones y jardines en mal estado, deteriorados	4
Mejorar conectividad a internet o WIFI para leer los QR	3
Tener venta de comidas relacionadas con la época	2
No se le debería cobrar al adulto mayor	2
Colocar señalética de evacuación	1
Felicidades por la atención, amabilidad y disponibilidad	7
Total respuestas	25

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
Excelente información y manejo del tema por los guías	3
Entregar información de otras culturas	2
Mejorar la señalización de acceso al lugar	2
Hacer actividades que involucren la participación de las cu	1
Abonar y fertilizar los arboles frutales	2
Instalar canecas para la basura en zonas verdes	1
Total	11

Cuarto trimestre de 2024

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 mas 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 jabon y papel en baños	2
Entregar en la entrada un volante con informacion general del servicio que facilite el recorrido promocione	3
Hacer actividades culturales (danzas o dramatizados) relacionados con la obra	3
Total respuestas	20

PARQUE NATURAL REGIONAL EL VÍNCULO	
Realizar talleres prácticos con los visitantes de acuerdo a las tematicas de estudio en el mirador	3
Realizar actividades ludicas en el mirador	2
Mejorar el mantenimiento de las zonas verdes e inmstalaciones locativas en general mucha maleza	1
Dotar el salon con sillas, mesas de trabajo, video beam, televisor, tableros, amplificación de sonido, aire acondicionado etc.	1
Total respuestas	7

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 2024

A continuación, se presenta la consolidación de las (231) encuestas de satisfacción del cliente aplicadas virtualmente mediante código QR en los bienes patrimoniales de INCIVA, durante la vigencia 2024.

Encuestas por bien patrimonial:

Bien Patrimonial	Cantidad	Porcentaje
Hacienda El Paraíso	49	21%
Museo Arqueológico Calima	123	53%
Jardín Botánico	5	2%
Parque Natural Regional El Vínculo	13	6%
Museo de Ciencias Naturales	41	18%
Total	231	100%

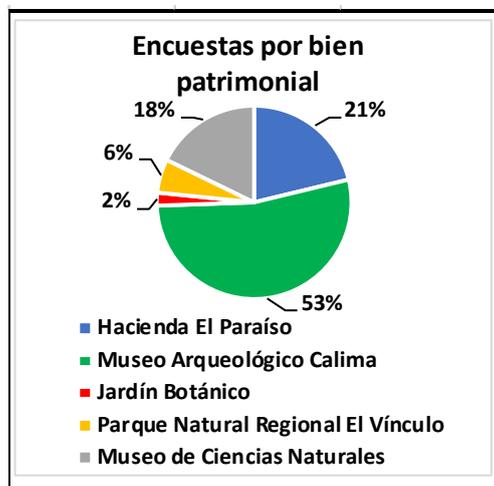


Gráfico No.1

Gráfico No.1. Permite observar el total de encuestas diligenciadas virtualmente mediante código QR por bien patrimonial, siendo la Museo Arqueológico Calima el bien patrimonial con mayor número de encuestas diligenciadas 53%, (123).

Pregunta No.1. Motivo de la visita.

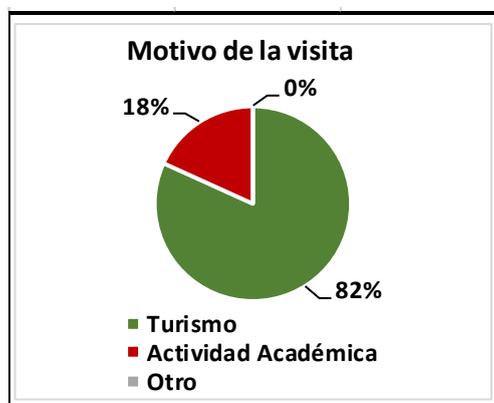


Gráfico No.2

Gráfico No.2. Permite observar que el 82%, (189) personas respondieron la opción "Turismo".

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

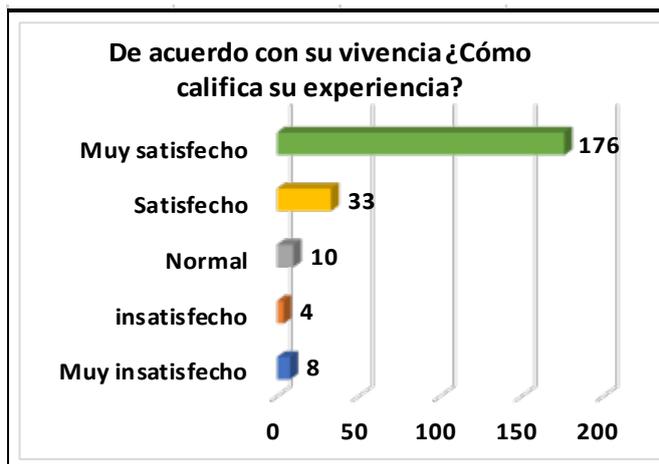


Gráfico No.3

Gráfico No.3 Permite observar que (176) personas, el 76% calificaron con la opción “**Muy Satisfecho**”, en razón a la 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.

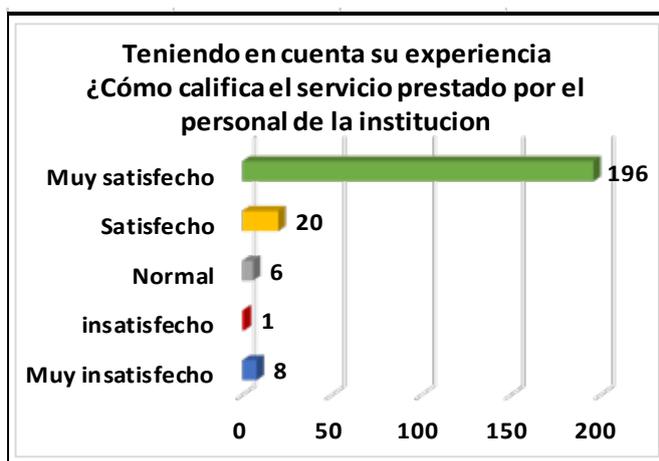


Gráfico No.4.

Gráfico No. 4: Permite observar que (196) personas, el 85% calificaron con la opción “**Muy Satisfecho**”, en razón al servicio recibido por el personal de la institución.

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

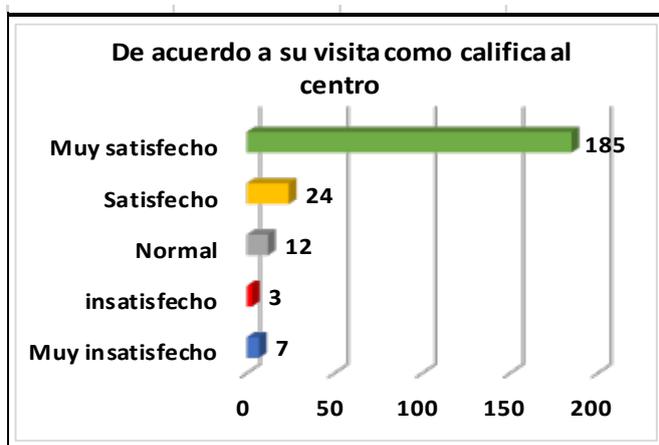


Gráfico No.5

Gráfico No. 5: Permite observar que (185) personas, el 80% 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

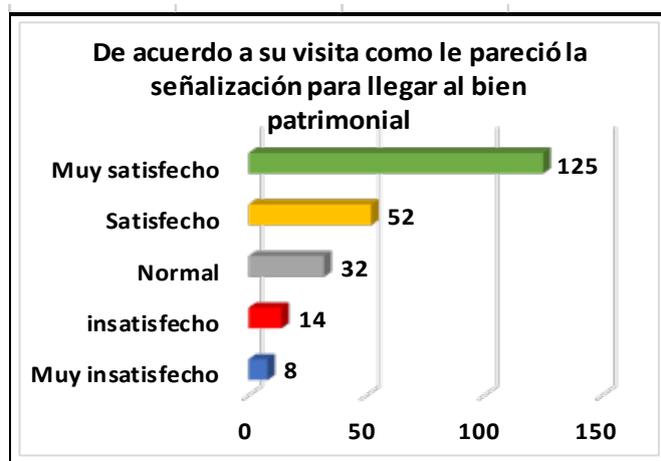


Gráfico No.6

Gráfico No. 6: Permite observar el (125) personas, el 54% 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.

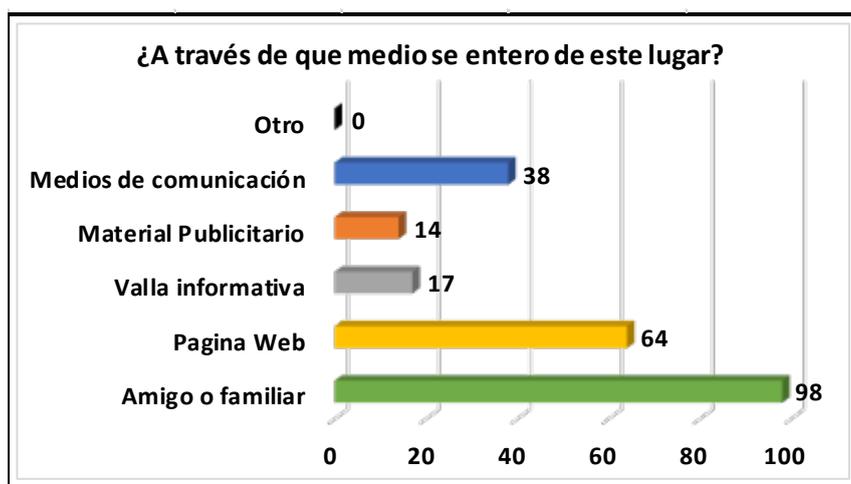


Gráfico No.7

Gráfico No.7: Permite observar que (98) personas, el 42% 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.

Primer trimestre de 2024

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 cafeteria	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

Segundo trimestre de 2024

Para el segundo trimestre de 2024 se realizó la agrupación de los temas más relevantes de los bienes patrimoniales en un solo cuadro.

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.

Tercer trimestre de 2024

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA
Realizar actividades interactivas con los visitantes
Reparar el nicho # 15
Contar con mas guias que reciban los visitantes
Tener nuevas arquitecturas prehistóricas
Colocar servicio de cafeteria y area de descanso
Mejorar la señalización del lugar.
Ubicar más piezas arqueológicas para mayor información
Realizar una exposición de la historia del Lago Calima
Instalar puntos de hidratación
Vender productos alimenticios de la región
Realizar más inversión en reparaciones locativas
Entregar folletos y material publicitario
Ubicar en sala Toyrona exposición de la cultura Calima
Colocar venta de recuerdos o souvenirs
Elaborar piezas en materiales
Realizar recorrido gratuito que motive y promociione el Museo

HACIENDA EL PARAÍSO
Realizar representación teatral de la novela
Reparar y remodelar el lago
Mejorar el mantenimiento a los rosales
Embellecer la decoración de la casa
Mejorar la atención y el servicio de los guias

Cuarto trimestre de 2024

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, las esperas son muy largas, llegue a las 11 a.m, y nos decen que el recorrido es a la 1.30 p.m.	2
Total respuestas	9

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
Total respuestas	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 el 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
Total respuestas	32

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

Primer trimestre de 2024.

Hacienda El Paraíso	
Los costos son muy elevados, que haya promociones	2
Para el turista, mi recomendación es que tengan datáfono como otro medio de pago	1
Felicitaciones al guía por el buen servicio y atención, bien conservada la casa	4
El día 8 de enero de 2024, el guía 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 arbóreas que están en mal estado las tengan bien	1
Mejor mantenimiento a los senderos y zonas verdes	1
Total respuestas	2

Segundo trimestre de 2024

Para el segundo trimestre de 2024 se realizó la agrupación de los temas más relevantes de los bienes patrimoniales en un solo cuadro

Muy buena la atención de los guías, la infraestructura, el personal en general muy amables, muy buena experiencia.
Las personas encargadas del recorrido tuvieron 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 que se puede aprovechar con espacios acondicionados para pasar un rato agradable donde disfrutar de un snack
Sugerencia, creo que deben hacer más publicidad a este hermoso museo en hoteles por ser zona turística..

Tercer trimestre de 2024

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
Reconocer la labor del vigilante quien nos acompañó y explicó muy animado en el recorrido por la zona verde, es importante el acompañamiento del guía porque surgen preguntas mientras se escucha el audio, muchas cosas no tienen el nombre o no se explican en el audio.	
Que la secretaria de cultura del Valle de Cauca, por ningun motivo permita que el patrimonio de los vallecucanos se cierre, es decir se acaben los museos y se cierre el conocimiento de nuestra historia.	
presentar más piezas arqueológicas autenticas	
Mejorar las vias de acceso al museo, están en mal estado	
Implementar la inclusión con objetos para personas con poca visión	
Tener servicio de guia bilingue que explique las piezas arqueológica en ingles, hicimos la visita con dos estadounidense y no terminaron el recorrido por falta de información en ingles, es importante que personas de otras naciones deseen conocer de la historia de nuestros antepasados	
Sugerir que si habla de oro, haya suficientes réplicas expuestas para enseñar la forma como se transformaba el oro en vasijas y accesorios, seria mas ilustrativa.	

HACIENDA ÉL PARAÍSO	
Mejorar el servicio de guianza, desde el momento en que lleguemos nos atendió el vigilante en la entrada y en adelante no recibimos orientación dentro de la casa y mucho menos un guia que nos relatará lo acontecido.	

Cuarto trimestre de 2024

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. habia 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
Total respuestas	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
Total respuestas	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 especimenes, 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 acuaticos	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
Total respuestas	8

3. INFORME DE CONSOLIDACIÓN DE ENCUESTA SATISFACCIÓN DE EXPOSICIONES ITINERANTES APLICADAS EN LAS EXPOSICIONES Y TALLERES ITINERANTES DEL INCIVA, vigencia 2024

A continuación, se presenta la información consolidada de las (271) encuestas de satisfacción de exposiciones itinerantes aplicadas en las diferentes exposiciones itinerantes y talleres expositivos presentados por INCIVA en diferentes localidades durante la vigencia 2024.

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 los grupos de valor atendidos, la segunda parte contiene información relacionada con la exposición o taller presentando.

Análisis de la primera parte de la encuesta de satisfacción exposiciones itinerantes.

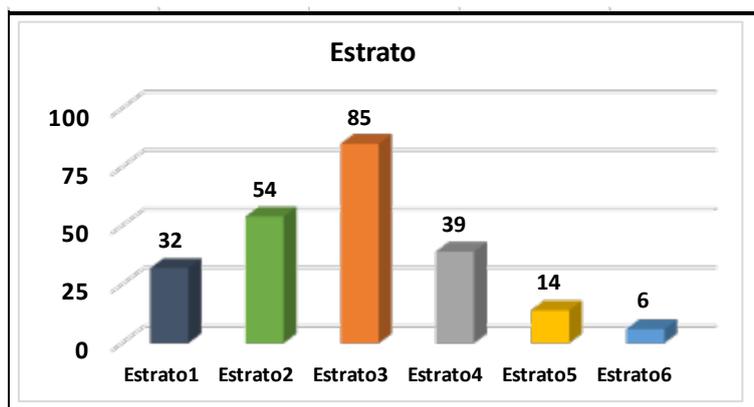


Gráfico No.1: De las (271) encuestas aplicadas (85), el 37% son de "Estrato3".

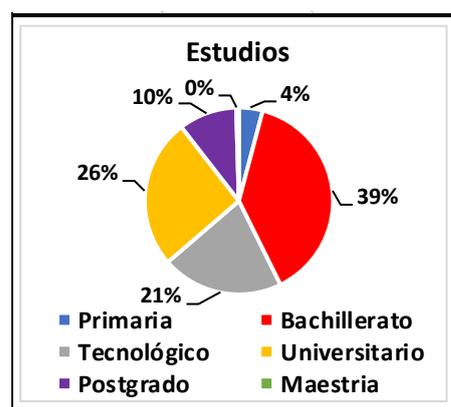


Gráfico No. 2: De las (271) encuestas aplicadas el 39%, (89) tienen nivel de estudio "Bachillerato".

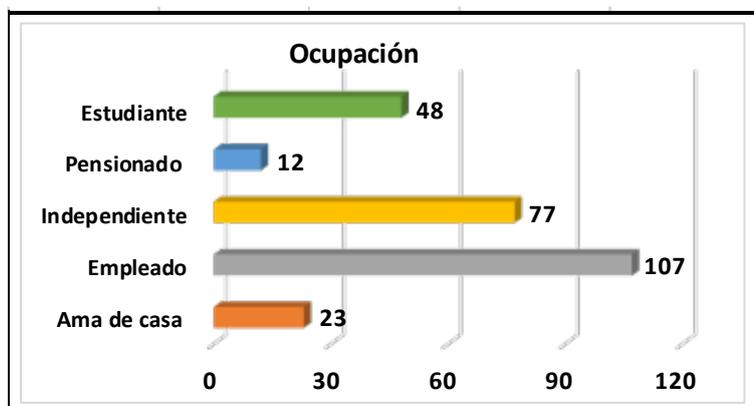


Gráfico No.3: De las (271) encuestas aplicadas (107), el 40% son de ocupación "Empleado".

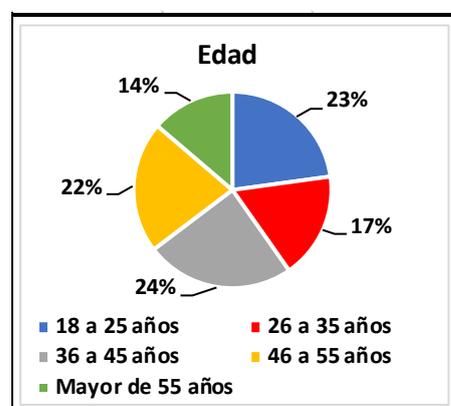


Gráfico No. 4: De las (271) encuestas aplicadas el 24%, (64) son de edad entre "36 a 45 años".

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



Gráfico No.5

Gráfico No.5. Permite observar que (240) personas, el 91%, califican con la opción “**Excelente**” la exposición Y/o taller que visitaron.

¿Por qué?

Primer trimestre de 2024.

Conocer de las especies animales 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

Segundo trimestre de 2024

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 especie animal, hábitad y características.	6
Reforzar el conocimiento de tipo de craneos y pelaje de especies de animales	4
Aporte al conocimiento sobre tipos y características de las tortugas, tema novedoso en los niños	3
Total respuestas	60

Tercer trimestre de 2024

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 especie animal, 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
Total respuestas	60

Cuarto trimestre de 2024

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 didáctico	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 están 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
Total respuestas	27

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



Gráfico No.6

Gráfico No.6. Permite observar que el 100%, (231) encuestados les parece importante realizar este tipo de exposiciones.

¿Por qué?

Primer trimestre de 2024

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 estan el peligro	1
Total respuestas	17

Segundo trimestre de 2024

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
Total respuestas	47

Tercer trimestre de 2024.

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
Totoal respuestas	47

Cuarto trimestre de 2024

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 extincion de la especie animal	2
Profundizar en el conocimiento de la fauna e invitar a la protección del medio ambiente	1
Exposición imprtante 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 didacticas y lenguaje facil 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
Total respuestas	25

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

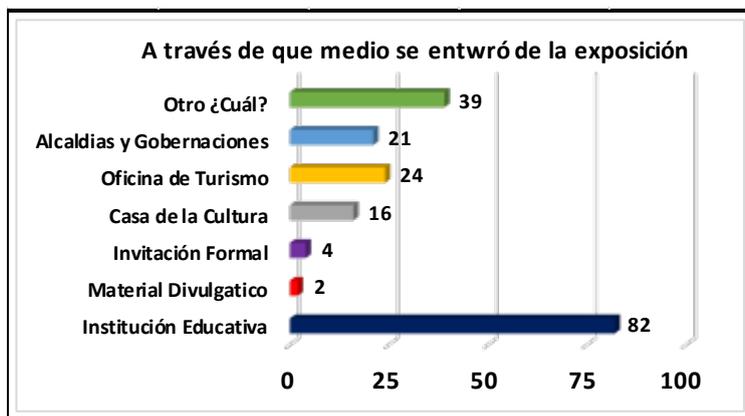


Gráfico No.7.

Gráfico No.7. Permite observar que 82 personas, el 44%, respondieron la opción “**Instituciones Educativas**”, 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.