

---

**Informe análisis de:**

**Encuestas de Satisfacción y formato de caracterización del Cliente físicos y a través del código QR, diligenciados por los visitantes presenciales de los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turísticos de la entidad**

**Tercer Trimestre, Vigencia 2025**

**Subdirección de Mercadeo y Divulgación**

**INCIVA**

**Santiago de Cali – octubre de 2025**



## 1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL CLIENTE DILIGENCIADOS FÍSICOS Y A TRAVÉS DE CÓDIGO QR POR LOS VISITANTES A LOS BIENES PATRIMONIALES DE INTERÉS CULTURAL, NATURAL Y TURÍSTICO DE LA ENTIDAD: Hacienda El Paraíso, Museo Arqueológico Calima, Museo de Ciencias Naturales, Jardín Botánico, Juan María Céspedes, Parque Natural Regional El Vínculo.

Para la vigencia 2025, el formato de encuesta de satisfacción del cliente y el formato de caracterización fueron unificados en un solo formato con el fin de facilitar el diligenciamiento por parte de los visitantes presenciales, dicho formato será “piloto” hasta que salga de manera oficial del comité MIPG, el formato en mención ya está enlazado con los códigos QR en los avisos instalados en los bienes patrimoniales.

A continuación, se presenta el análisis de los (328) formatos de encuestas de satisfacción y de caracterización del cliente físicos y a través de código QR aplicados en los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turística de la entidad, durante el tercer trimestre de 2025.

### Formatos piloto aplicados por bien patrimonial:

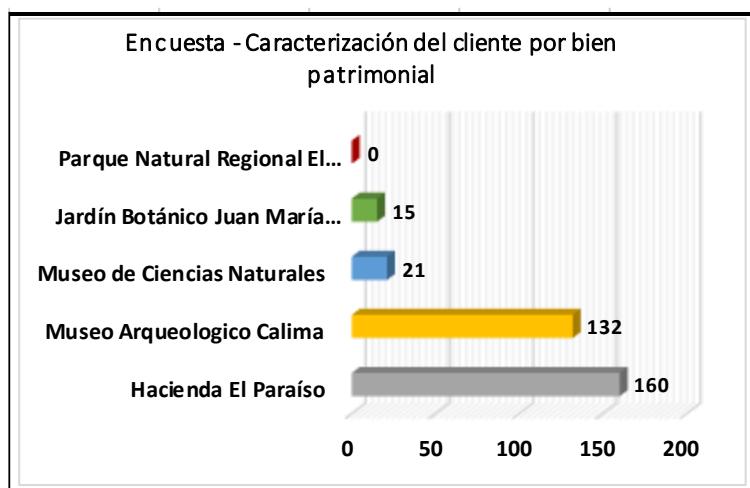


Gráfico No.1

**Gráfico No.1:** Permite observar la cantidad de formatos “piloto” de encuesta de satisfacción y caracterización del cliente aplicados en cada bien patrimonial, siendo la Hacienda El Paraíso el bien con más formatos aplicados (160), equivalente al 49% del total (328).

### FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DEL CLIENTE

- ❖ **Género:** Determinación del sexo de las (328) personas que diligenciaron el formato “piloto” de encuesta de satisfacción y caracterización del cliente.

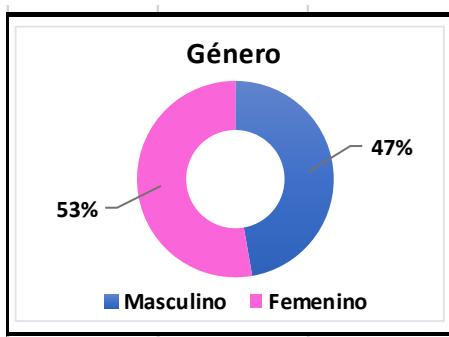


Gráfico No.2

**Gráfico No.2.** Permite observar que el 53% (173) encuestados son de sexo “Femenino” y el 47% (155)

son de sexo “**Masculino**”.

- ❖ **Zona:** De los (328) formatos “piloto” aplicados (252) personas respondieron la zona o territorio poblacional al que pertenecen.

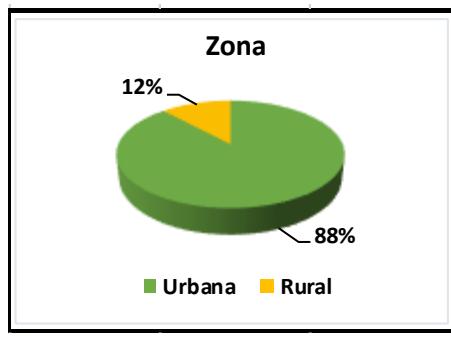


Gráfico No.3

**Gráfico No.3.** Permite observar que el 88% (222) personas son de zona “**Urbana**” y el 12% (30) son de zona “**Rural**”.

- ❖ **Localidad:** En cuanto a la opción “**Localidad**”, los (328) formatos “piloto” aplicados (328) respondieron su País” de procedencia.

Bien patrimonial	Colombia	Ecuador	España	Canada	Dominican	Perú	Usa	P. Rico	Inglaterra	Francia	México	Total
Hacienda El Paraíso	150	3	1	1	1	2	1	1				160
Museo Arqueológico Calima	124			3					1	2	2	132
Museo de Ciencias Naturales	21											21
Jardín Botánico Juan María Céspedes	15											15
Parque Natural Regional El Vínculo	0											0
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>328</b>

Tabla No.1

**Tabla No.1** Permite observar qué, de las (328) personas que respondieron el “**País**” de procedencia, (310) son de “**Colombia**” (18) son provenientes de once (11) países diferentes a Colombia.

A continuación, presentamos el análisis de la localidad por bien patrimonial:

## Hacienda el Paraíso

Hacienda El paraíso					
País	#Visitantes	Departamentos de Colombia	#Visitantes	Municipios del Valle del Cauca	#Visitantes
Colombia	150	Valle	106	Cali	48
		Cundinamarca	19	Palmira	19
		Nariño	5	Buenaventura	6
		Caldas	1	Buga	15
		Putumayo	2	Jamundí	7
		Quindío	2	Cartago	2
		Antioquia	7	El Cerrito	5
		Huila	1	Bugalagrande	1
		Cauca	2	Calima D.	2
		Risaralda	4	Tuluá	1
		Tolima	1	<b>Total</b>	<b>106</b>
Ecuador	3	<b>Total</b>	<b>150</b>		
España	1				
Canadá	1				
R. dominicana	1				
Perú	2				
Usa	1				
P. Rico	1				
<b>Total</b>	<b>160</b>				

**Tabla No.2**

**Tabla No.2.** Permite observar que de las (160) personas que respondieron la encuesta (150) son de “Colombia”, (10) son de “Otro país” (Ecuador 3), (España 1), (Canadá 1), R. Dominicana (1), Perú (2), USA (1), P. Rico (1), (150) pertenecen a once departamentos de Colombia y (106) son de diez municipios del Valle del Cauca.

## Museo Arqueológico Calima

Museo Arqueológico Calima					
País	#Visitantes	Departamentos de Colombia	#Visitantes	Municipios del Valle del Cauca	#Visitantes
Colombia	124	Valle	90	Cali	54
		Antioquia	8	Buga	6
		Tolima	2	Roldanillo	1
		Quindío	2	Restrepo	2
		Cundinamarca	5	Yotoco	1
		Caldas	4	El Cerrito	2
		Risaralda	6	Calima D.	3
		Nariño	4	Palmira	6
		Cauca	1	Yumbo	2
		Casanare	2	Pradera	2
		<b>Total</b>	<b>124</b>	Rio Frio	1
Inglaterra	1			Buenaventura	2
Francia	2			Cartago	1
Canadá	3			Sevilla	1
México	2			Tuluá	1
<b>Total</b>	<b>132</b>			Ginebra	1
				Jamundí	1
				Guacarí	3
				<b>Total</b>	<b>90</b>

Tabla No.3

**Tabla No.3.** Permite observar que de las (132) personas que respondieron la encuesta (124) son de “Colombia”, (8) son de “Otro país” (Inglaterra 1), (Francia 2), (Canadá 3) y (México 2), los (124) pertenecen a diez departamentos de Colombia y (90) son de dieciocho municipios del Valle del Cauca.

## Jardín Botánico Juan María Céspedes

Jardín Botánico Juan María Cespedes					
País	#Visitantes	Departamentos de Colombia	#Visitantes	Municipios del Valle del Cauca	#Visitantes
Colombia	15	Valle	11	Tuluá	3
		Cundinamarca	2	Candelaria	1
		Nariño	2	Palmira	6
		<b>Total</b>	<b>15</b>	Buga	1
<b>Total</b>	<b>15</b>			<b>Total</b>	<b>11</b>

Tabla No.4

**Tabla No.4.** Permite observar que, de las (15) personas que respondieron la encuesta (15) son de “Colombia”, (15) pertenecen a tres departamentos de Colombia y (11) son de cuatro municipios del Valle del Cauca.

## Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia

Museo de Ciencias Naturales					
País	#Visitantes	Departamentos de Colombia	#Visitantes	Municipios del Valle del Cauca	#Visitantes
Colombia	21	Valle	19	Cali	17
Total	<b>21</b>	Tolima	1	Yumbo	1
		Cauca	1	Jamundí	1
		<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>Total</b>	<b>19</b>

Tabla No.5

**Tabla No.5.** Permite observar que, de las (21) personas que respondieron la encuesta (21) son de “Colombia”, (21) pertenecen a tres departamentos de Colombia y (19) son de tres municipios del Valle del Cauca.

- ❖ **Estrato socioeconómico:** De los (328) formatos “piloto” aplicados (299) persona respondieron el estrato al que pertenecen.

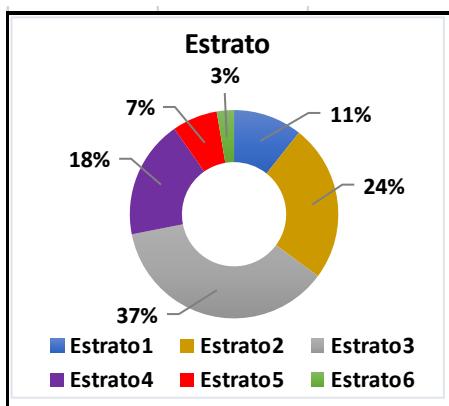


Gráfico No.4

**Gráfico No.4.** Permite observar que el 37%, (110) encuestados pertenecen al “Estrato3”, el 24%, (73) son de “Estrato2”, el 18%, (55) son de “Estrato4”, el 11% (32) son “Estrato1”, el 7% (21) son de “Estrato5” y el 3% (8) son “Estrato6”.

- ❖ **Rango de edad:** De los (328) formatos “piloto” aplicados (314) persona respondieron el rango de edad al que pertenecen.

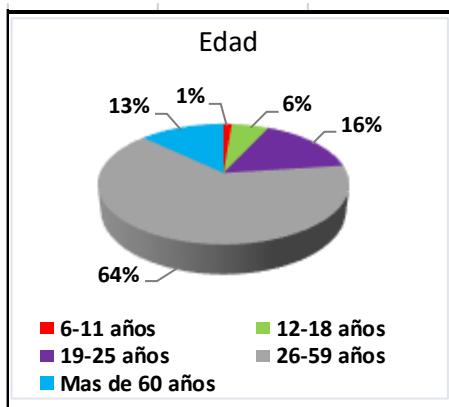


Gráfico No.5

**Gráfico No.5.** Permite observar que el 64% (201) personas son de rango “26-59 años”, el 16% (50) son de rango “19-25 años”, 13% (41) son de rango”, “Mas de 60 años”, el 6% (18) son de rango “12-18 años” y el 1% (4) son de rango “6 a 11 años”.

- ❖ **Etnia:** De los (328) formatos “piloto” aplicados (309) persona respondieron la etnia a la que pertenecen.

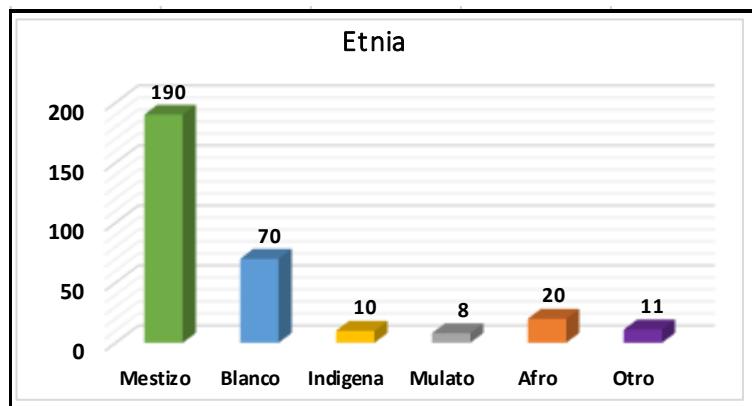


Gráfico No.6

**Gráfico No.6.** Permite observar que (190) personas son “**Mestizos**”, (70) son “**Blanco**”, (20) son “**Afro**”, (11) son “**Otro**”, (10) son “**Indígenas**”, (8) son “**Mulatos**”.

- ❖ **Nivel académico:** De los (328) formatos “piloto” aplicados (307) personas respondieron el Nivel académico al que pertenecen.

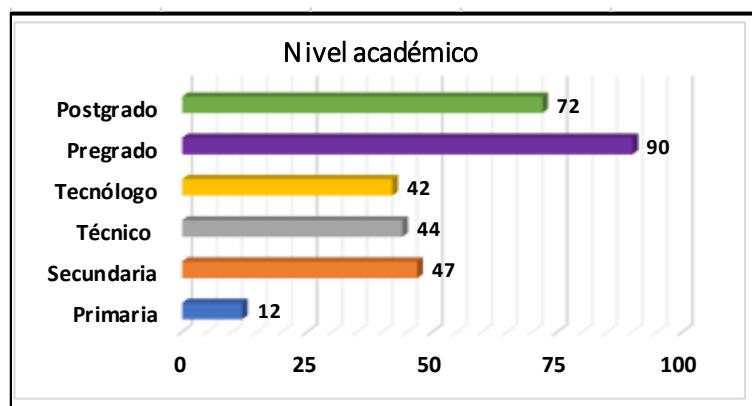


Gráfico No.7

**Gráfico No.7.** Permite observar que (90) personas son de nivel académico “**Pregrado**”, (72) son de “**Postgrado**”, (47) son de “**Secundaria**”, (44) son “**Técnicos**”, (42) son “**Tecnólogos**”, y (12) son de “**Primaria**”.

- ❖ **Ocupación actual:** De los (328) formatos “piloto” aplicados (312) personas respondieron la ocupación actual que tienen.



Gráfico No.8

**Gráfico No.8.** Permite observar que el 45% (141) personas son “**Empleados**”, el 25% (79) son “**Independiente**”, el 14% (44) son “**Estudiantes**”, el 10% (30) son “**Pensionados**”, el 4% (13) son “**Otro**”, y 2% (5) son “**Investigador**”.

- ❖ **Discapacidad:** De los (328) formatos “piloto” aplicados (17) respondieron el tipo de discapacidad que tienen.

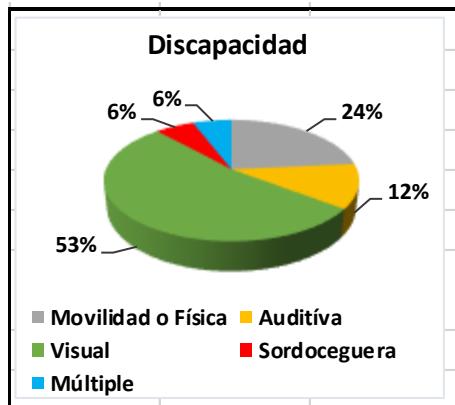


Gráfico No.9

**Gráfico No.9.** Permite observar que 53% (9) personas presentan discapacidad “**Visual**”, 24% (4) presentan “**Movilidad Física**”, el 12% (2) presentan “**Auditiva**”, el 6% (1) presenta “**Múltiple**”, el 6% (1) “**Sordoceguera**”.

- ❖ **Medio de comunicación:** De los (328) formatos “piloto” aplicados (302) respondieron el canal de comunicación usado.

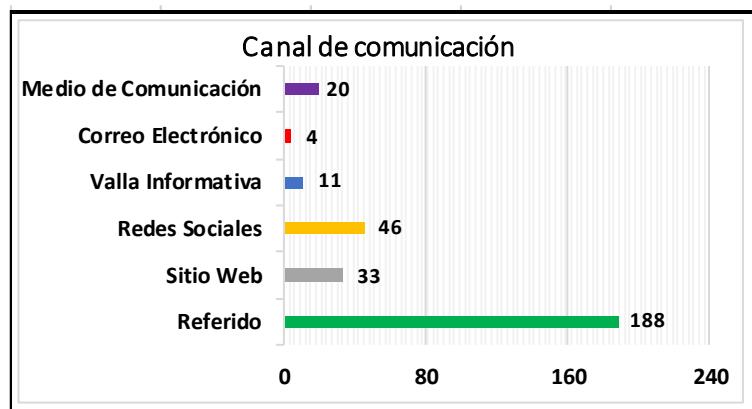


Gráfico No.10

**Gráfico No.10.** Permite observar que (188) personas usaron el medio de comunicación “**Referido**”, (46) usaron “**Redes sociales**”, (33) usaron “**Sitio web**”, (20) usaron “**Medios de comunicación**”, (11) usaron “**Valla informativa**”, y (4) usaron “**Correo Electrónico**”.

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

- ❖ **Pregunta No.1. Motivo de la visita:** De los (328) formatos “piloto” aplicados (310) respondieron el motivo de la visita.



**Gráfico No.10**

**Gráfico No.10.** Permite observar que el 84% (260) personas indicaron “Turismo”, el 14% (43) indicaron “Actividad académica”, el 2% (7) indicaron “Otro”.

- ❖ **Pregunta No.2. De acuerdo con su vivencia ¿Cómo califica su experiencia?** De los (328) formatos “piloto” aplicados (293) respondieron la pregunta.



**Gráfico No.11**

**Gráfico No.11.** Permite observar que el 91% (267) persona calificaron con la opción “Excelente”, el 9% (25) la opción “Buena”.

- ❖ **Pregunta No.3. Teniendo en cuenta su experiencia ¿Cómo califica el servicio prestado por el personal de la institución?** De los (328) formatos “piloto” aplicados (320) respondieron la pregunta.



Gráfico No.12

**Gráfico No.12.** Permite observar que, (296) personas 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 servicio prestado en los bienes patrimoniales.** De los (328) formatos “piloto” aplicados (318) respondieron la pregunta.

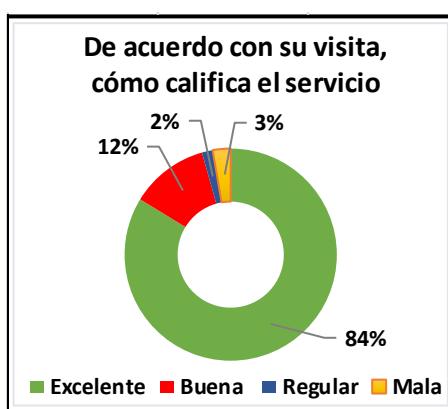


Gráfico No.13

**Gráfico No. 13.** Permite observar que el 84% (266) personas 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. Que te gustaría encontrar en una próxima visita:** En esta pregunta por ser del tipo abierta (cualitativa), se realizó una agrupación de los temas más concretos y relevantes de lo que les gustaría encontrar en una próxima visita.

A continuación, observamos por cada bien patrimonial los temas más relevantes que le gustaría encontrar en la próxima visita:

### Hacienda El Paraíso

- |  |
|--|
| Mejorar la señalética de acceso al lugar               |
| Realizar actividades que interactúen con los niños     |
| Colocar música de fondo relacionada con la época       |
| Encontrar la tienda con servicio de atención continua  |
| Colocar baños cerca de la entrada                      |
| Colocar un vivero para comprar rosas                   |
| Colocar sillas para descanso de adultos mayores        |
| Entregar souvenirs o recordatorios                     |
| Explicar más sobre los aspectos religiosos de la época |
| Alquilar trajes de la época todos los días             |

### Museo Arqueológico Calima

- |  |
|--|
| Mejorar la señalética de acceso al lugar incluido en el pueblo         |
| Tener servicio de cafetería y puntos de hidratación                    |
| Colocar sillas de descanso para adultos mayores                        |
| Realizar evento con personal disfrazados de indígenas                  |
| Tener ayudas audiovisuales de lo más representativo del Museo          |
| Buen manejo de la información, precisa, clara, conociente y amabilidad |
| Tener servicio de hotel o cabañas, pintura de esculturas               |
| Tener más muestra arquitectónicas y realistas                          |
| Tener réplicas de seres humanos con pecheras, narigueras etc.          |
| Tener exposiciones itinerantes en las salas                            |

### Jardín Botánico Juan María Cespedes

- |   |
|---|
| Abrir zona de camping al público con buena seguridad            |
| Colocar servicio de cafetería                                   |
| Tener productos preparados derivados de las plantas para probar |
| Poder ver más fauna y orquídeas                                 |

- ❖ **Pregunta No. 6. 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, igual se realizó el mismo proceso de agrupación.**

### Hacienda El Paraíso

- |  |
|--|
| Tener variedad gastronómica y mejorar la señalética de acceso al lugar |
| Realizar poda de árboles en la carretera de acceso a la Hacienda       |
| Realizar los recorridos con grupos más pequeños                        |
| Mejorar la información en la página Web                                |
| Revisar los precios de la tienda, muy costosos                         |
| Narrar más de la historia de Jorge Isaac en paralelo con la novela     |

### Museo Arqueológico Calima

- |   |
|---|
| Hacer mayor divulgación y publicidad para atraer visitantes |
| Promocionar más por redes sociales, venta de souvenirs      |
| Mejorar el aseo de baños y colocar jabón y papel            |
| Mejorar la señalética de acceso al lugar en el pueblo       |