

**INFORME CONSOLIDADO DE ENCUESTA  
DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

**VIGENCIA 2019**

**SUBDIRECCIÓN DE MERCADEO Y  
DIVULGACIÓN**

**Santiago de Cali, enero de 2020**

## **RESUMEN CONSOLIDADO DE ENCUESTA DE SATISFACION AL CLIENTE APLICADAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS DEL INCIVA, VIGENCIA 2019**

Durante la vigencia 2019, en los centros operativos del **INCIVA**, se aplicaron un total de setecientos veintidós (722) encuestas de satisfacción al cliente a los usuarios y visitantes a los centros.

Este resumen consolidado, vigencia 2019, Comprende: Numero de encuestas aplicadas, determinación del género de los encuestados, pregunta No. 1 “motivo de la visita”, pregunta No. 2 “como califica su experiencia en el centro operativo”, las preguntas Nro. 3 y 4 contienen variables medibles, básicas para lograr el objetivo de la pregunta Nro. 2, que es medir el grado de satisfacción del cliente externo, en cuanto a la eficacia, eficiencia y calidad del servicio.

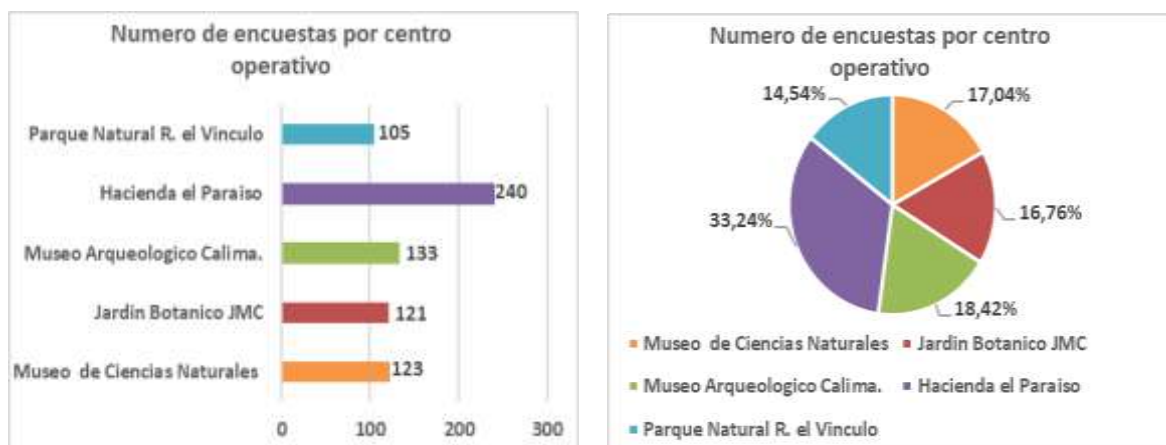
En las preguntas Nro. 5 y 6 que hacen relación a “cómo se enteró de este lugar” y “si tiene alguna observación o comentario” es una forma amable y cordial de interactuar con nuestros usuarios, visitantes y comunidad en general y conocer cuáles son sus necesidades y expectativas con los centros operativos de INCIVA, cuyas respuestas se encuentran consolidadas en los respectivos informes semestrales, vigencia 2019.

## Numero de encuestas aplicadas en los centros operativos

Las setecientas veintidós (722) encuestas se aplicaron de la siguiente manera: Museo de ciencias naturales (123), Jardín Botánico JMC (121), Museo Arqueológico Calima (133), Hacienda el Paraíso (240), Parque Natural Regional el Vínculo (105). Ver tabla Nro. 1.

CENTRO	# Encuestas	Porcentaje
Museo de Ciencias Naturales	123	17,04%
Jardin Botanico JMC	121	16,76%
Museo Arqueologico Calima.	133	18,42%
Hacienda el Paraíso	240	33,24%
Parque Natural R. el Vínculo	105	14,54%
<b>TOTALES</b>	<b>722</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro.1** (“Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2019”).



**Gráfica Nro.1** (“Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2019”).

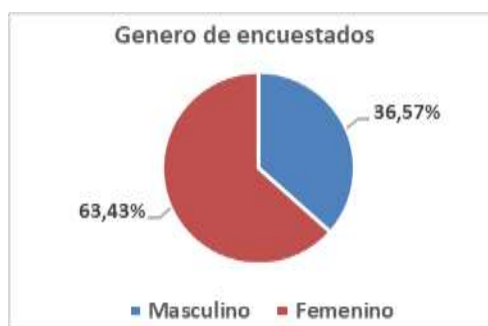
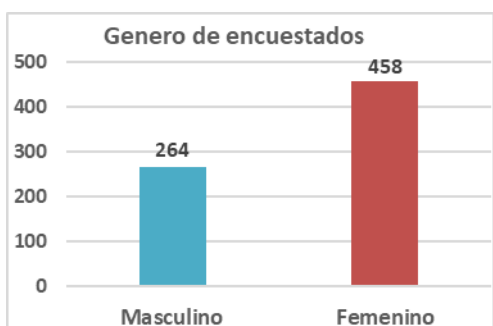
Gráfica Nro. 1. El centro operativo con mayor número de encuestas aplicadas fue la Hacienda el Paraíso (240), equivalente al 33,24%, y el de menor número fue el Parque Natural Regional el Vínculo (105), equivalente al 14,54%.

## Determinación del género

A las setecientas veintidós encuestas aplicadas se les determinó el género. Ver tabla Nro. 2.

CENTRO	GENERO	
	Masculino	Femenino
Museo de Ciencias Naturales	48	75
Jardin Botanico JMC	45	76
Museo Arqueologico Calima D.	57	76
Hacienda el Paraiso	81	159
Parque Natural R. el Vinculo	33	72
<b>TOTALES</b>	<b>264</b>	<b>458</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>36,57%</b>	<b>63,43%</b>
	<b>TOTAL ENC.</b>	<b>722</b>

**Tabla Nro. 2 (“Determinación de Género”).**



**Grafica Nro. 2 (“Determinación del género”).**

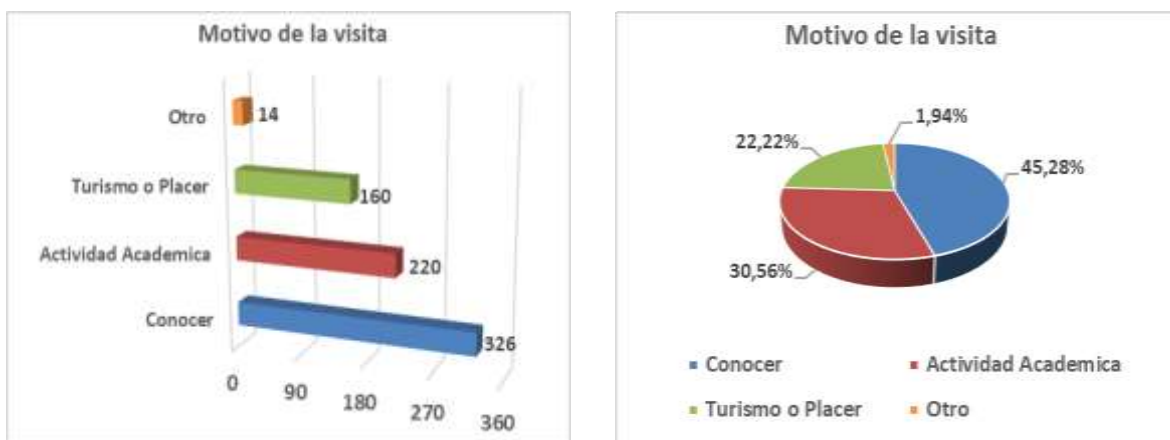
Grafica Nro. 2. Del total de las encuestas aplicadas, (722), el 63,43% (458) son de género femenino y el 36,57% (264) son de género masculino.

### **Pregunta No.1 “Motivo de la visita”.**

En las setecientas veintidós (722) encuestas aplicadas, los encuestados respondieron la pregunta Nro. 1, así. Ver tabla No.3.

<b>PREGUNTA 1</b>				
<b>MOTIVO DE LA VISITA</b>				
<b>CENTROS</b>	<b>Conocer</b>	<b>Actividad Académica</b>	<b>Turismo o Placer</b>	<b>Otro</b>
Museo Ciencias Naturales FCL	60	26	27	2
Jardin Botanico JMC	32	83	10	1
Museo Arqueologico Calima D.	55	39	39	4
Hacienda el Paraiso	94	52	84	7
Parque Natural R. el Vinculo	85	20	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>326</b>	<b>220</b>	<b>160</b>	<b>14</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>45,28%</b>	<b>30,56%</b>	<b>22,22%</b>	<b>1,94%</b>
		<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>720</b>	

Tabla Nro. 3 (Pregunta Nro. 1 Motivo de la Visita).



Grafica Nro. 3 (Pregunta Nro. 1 Motivo de la Visita)

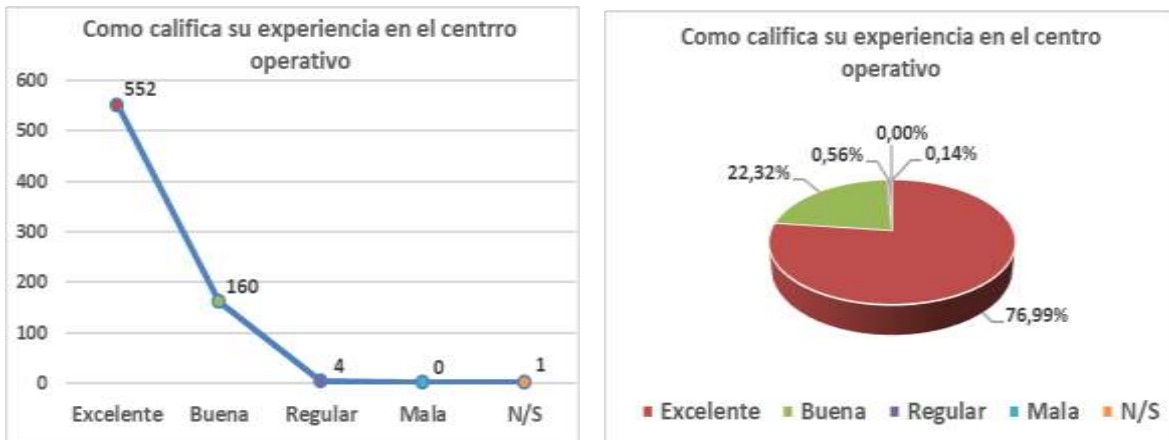
Grafica Nro. 3. Del total de encuestas aplicadas (722), el 45,28%, (326) respondieron la opción “**Conocer**”, el 30,56%, (220) “**Actividad académica**”, equivalente al 29,54%, el 22,22%, (160), respondieron “**Turismo o placer**”, el 1,94%, (14) respondieron “**Otro**”, para un total de (720) respuestas.

### Pregunta No. 2 “Como califica su experiencia en el centro operativo

En las setecientas veintidós (722) encuestas aplicadas, los encuestados respondieron la pregunta Nro. 2, así. Ver tabla No.4.

<b>PREGUNTA 2</b>					
<b>COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO</b>					
<b>CENTROS</b>	<b>Excelente</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>N/S</b>
Museo Ciencias Naturales	62	57	2	0	1
Jardin Botanico JMC	99	21	0	0	0
Museo Arqueologico Calima	116	15	0	0	0
Hacienda el Paraiso	190	47	2	0	0
Parque Natural R. el Vinculo	85	20	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>552</b>	<b>160</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJES</b>	<b>76,99%</b>	<b>22,32%</b>	<b>0,56%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,14%</b>
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>					<b>717</b>

**Tabla Nro.4 (“Pregunta Nro.2. Como califica su experiencia en el centro operativo”).**



**Grafica Nro.4 (“Pregunta Nro.2. Como califica su experiencia en el centro operativo”).**

Grafica Nro. 4. Del total de encuestas aplicadas (722), los encuestados respondieron la pregunta de la siguiente manera:

552 respondieron “**Excelente**” que equivale al 76,99%.

160 respondieron “**Buena**” que equivale al 22,32%.

4 respondieron “**Regular**” que equivale al 0,56%.

1 respondió “**N/S**” que equivale al 0,14%.

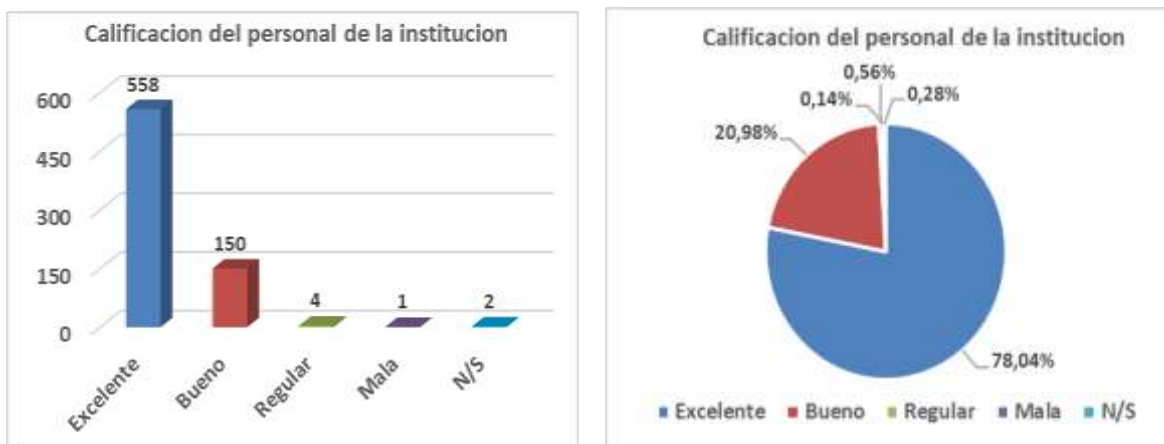
Sumados los porcentajes de las respuestas “**Excelente**” y “**Buena**” obtenemos una calificación de los clientes de su experiencia vivida en los centros del **99,31%**.

### Pregunta No. 3 “Como califica la atención del personal de la institución”

En las setecientas veintidós (722) encuestas aplicadas, los encuestados respondieron la pregunta Nro. 3, así. Ver tabla No.5.

PREGUNTA 3							
COMO CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION							
CENTROS	Museo Ciencias Naturales FCL	Jardin Botanico JMC	Museo Arqueologico Calima D.	Hacienda el Paraiso	Parque Natural R. el Vinculo	Calificacion General	Porcentaje
Excelente	73	104	120	200	61	558	78,04%
Bueno	44	17	10	35	44	150	20,98%
Regular	1	0	0	2	1	4	0,56%
Mala	0	0	0	1	0	1	0,14%
N/S	2	0	0	0	0	2	0,28%
<b>TOTALES</b>	<b>120</b>	<b>121</b>	<b>130</b>	<b>238</b>	<b>106</b>	<b>715</b>	<b>100,00%</b>

Tabla Nro.5 (“Pregunta Nro.3. Como califica la atención del personal de la institución”).



Grafica No. 5 (“Pregunta Nro.3. Como califica la atención del personal de la institución”).

Grafica Nro. 5. Del total de encuestas aplicadas (722), los encuestados respondieron la pregunta de la siguiente manera:

558 respondieron “**Excelente**” que equivale al 78,04%.

150 respondieron “**Buena**” que equivale al 20,98%.

4 respondieron “**Regular**” que equivale al 0,56%.

1 respondieron “**Mala**” que equivale al 0,14%.

2 respondieron “**N/S**” que equivale al 0,0,28%

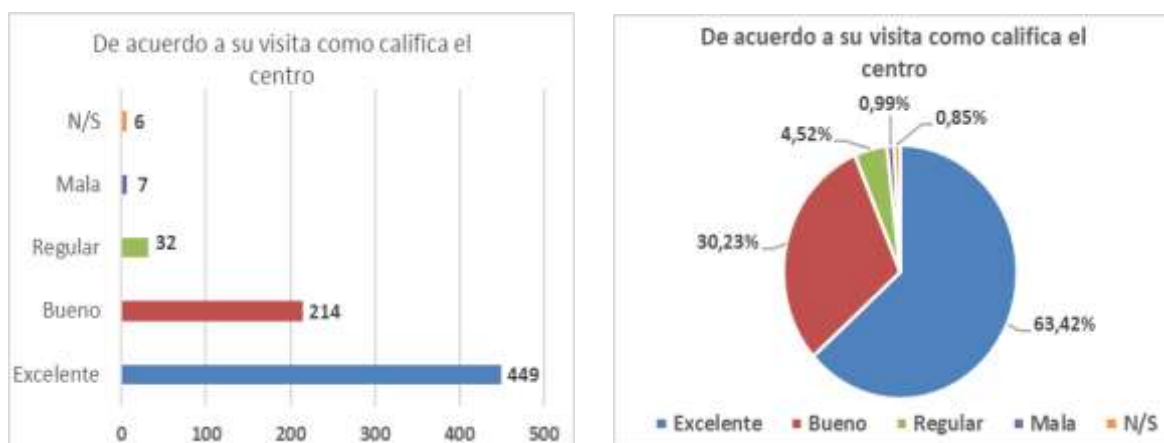
Sumando los resultados en las respuestas “**Excelente**” y “**Buena**” obtenemos una calificación de la atención del personal de la institución en los centros del **99,02%**.

**Pregunta No. 4 “De acuerdo a su visita como califica el centro”**

En las setecientas veintidós (722) encuestas aplicadas, los encuestados respondieron la pregunta Nro. 3, así. Ver tabla No.6.

<b>PREGUNTA 4</b>							
<b>DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO</b>							
<b>CENTROS</b>	<b>Museo Ciencias Naturales FCL</b>	<b>Jardin Botanico JMC</b>	<b>Museo Arqueologico Calima D.</b>	<b>Hacienda el Paraiso</b>	<b>Parque Natural R. el Vinculo</b>	<b>Calificacion General</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	60	62	113	184	30	449	63,42%
Buena	44	48	14	47	61	214	30,23%
Regular	11	6	2	3	10	32	4,52%
Mala	2	2	0	0	3	7	0,99%
N/S	0	1	1	4	0	6	0,85%
<b>TOTALES</b>	<b>117</b>	<b>119</b>	<b>130</b>	<b>238</b>	<b>104</b>	<b>708</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla No. 6 (“Pregunta No. 4 “De acuerdo a su visita como califica el centro”).**



**Grafica No. 6 (“De acuerdo a su visita como califica el centro”).**

Grafica Nro. 6. Del total de encuestas aplicadas (722), los encuestados respondieron la pregunta de la siguiente manera:

449 respondieron “**Excelente**” que equivale al 63,42%.

214 respondieron “**Buena**” que equivale al 30,23%.

32 respondieron “**Regular**” que equivale al 4,52%.

7 respondieron “**Mala**” que equivale al 0,99%.



6 respondieron “N/S” que equivale al 0,85%.

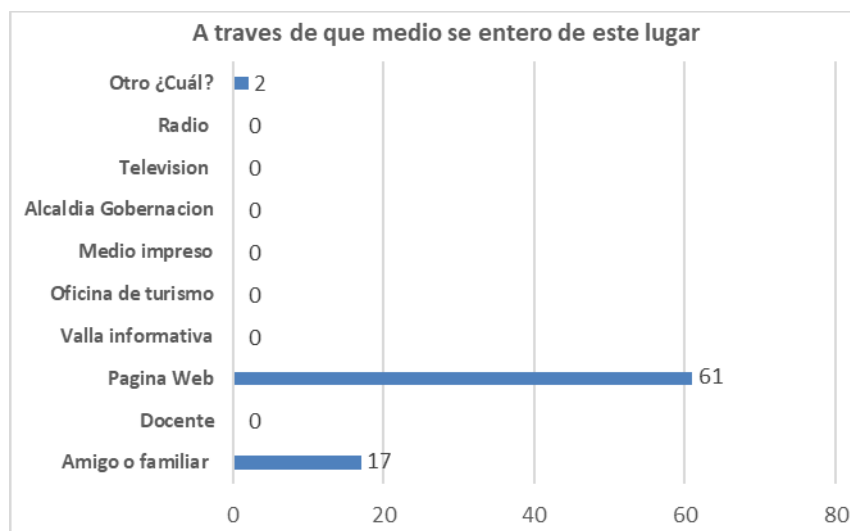
Sumando los resultados en las respuestas “Excelente” y “Buena” obtenemos una calificación de los centros operativos del **93,65%**.

**Pregunta No. 5 “A través de que medio se enteró del lugar (leer las opciones, múltiple respuesta).**

En las setecientas veintidós (722) encuestas aplicadas, los encuestados respondieron la pregunta Nro. 3, así. Ver tabla No.7.

PREGUNTA Nro.5										
A TRAVES DE QUE MEDIO SE ENTERO DE ESTE LUGAR (LEER LAS OPCIONES MULTIPLE RESPUESTA)										
CENTROS	Amigo o familiar	Docente	Pagina Web	Valla informativa	Oficina de turismo	Medio impreso	Alcaldia Gobernacion	Television	Radio	Otro ¿Cuál?
Museo Ciencias Naturales FCL	17	0	61	0	0	0	0	0	0	2
Jardin Botanico JMC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Museo Arqueologico Calima D.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hacienda el Paraiso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Parque Natural R. el Vinculo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>21,25%</b>	<b>0,00%</b>	<b>76,25%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,50%</b>
<b>T. RESPUESTAS</b>	<b>80</b>									

**Tabla No. 7 (“Pregunta No. 5 “A través de que medio se enteró del lugar”).**



**Grafica No. 7 (“Pregunta No. 5 “A través de que medio se enteró del lugar”).**

Grafica Nro. 7. Del total de encuestas aplicadas (722), los encuestados respondieron la pregunta de la siguiente manera:

**PREGUNTA Nro. 6 SI TIENE ALGUNA OBSERVACION O COMENTARIO ADICIONAL LE AGRADECEMOS MANIFESTARLO EN ESTE ESPACIO**

En las encuestas aplicadas se recibieron las siguientes observaciones o comentarios en los centros operativos.

**Museo Departamental de Ciencias Naturales:**

- Muchas de las ayudas interactivas no funcionan, como la cartelera interactiva de aves y los monitores, falta mantenimiento en pisos de vidrio, la experiencia no es completa.
- Remodelar algunas instalaciones.
- Los televisores no funcionan.

**Jardín Botánico Juan María Céspedes:**

- Adecuar mejor la zona del rio.
- Mayor conocimiento en cuanto a especies en el recorrido.
- Una muy agradable experiencia y conexión con nuestros antepasados y arboles ancestrales.
- Hacer más difusión del Jardín es un lugar muy bonito e importante para los grupos de investigación.
- Se debe implementar una mejor señalización vial en la entrada de cieneguita.
- Gestionar la potabilización del agua y mejorar la calidad del servicio de los baños.
- Hace falta mejorar señalética que indique la ida como el regreso.
- Las vías de acceso están en mal estado.
- Gestionar salidas a este lugar con grupos empresariales.
- Hace falta un lugar para venta de alimentos y bebidas.

**Museo Arqueológico Calima:**

- Debe haber más cooperación entre los vigías y los guías.
- Cuando son grupos muy numerosos deberían dividirlos.
- Interesante conocer actividades que permitan al espectador experiencias con la creación del barro.
- Excelente dominio de las diferentes culturas.

- Disponer de ayudas didácticas como videos y audios.
- Poder tener una réplica de escultura o alfarería procesada.
- Colocar señalética que indique la cultura exhibida en vitrinas.
- Resaltar con mayor amplitud cuando se habla de los españoles, lo bueno y lo malo de su colonización, que los jóvenes conozcan del tema.

### **Hacienda El Paraíso:**

- Habilitar todos los baños.
- Fue una atención muy buena felicitaciones
- Excelente la forma del guía explicando. Mantiene la concentración.
- Los grupos para la guianza deberían ser reducidos.
- Que vendan la novela y/o posters del lugar.
- Falta restauración de algunos muebles que se están deteriorando.
- Que resalten el valor y el esfuerzo de los seres humanos a los que llamaron esclavos.
- Señalización en la vía para llegar más fácil.
- Faltan canecas para la basura.

### **Parque Natural Regional El Vínculo:**

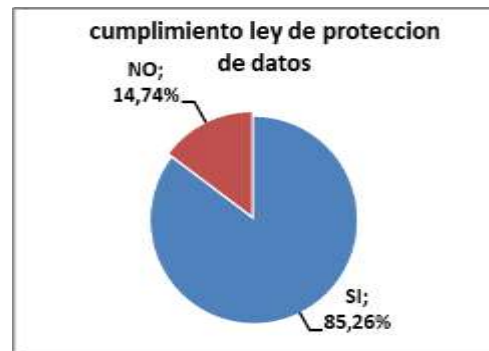
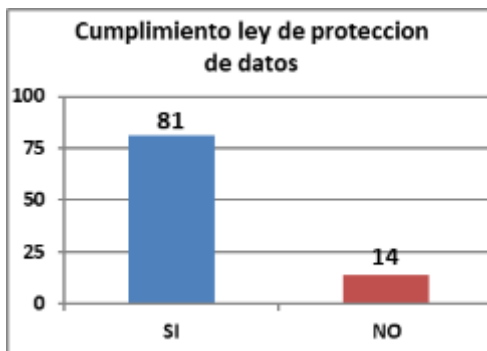
Los encuestados no hicieron comentarios u observaciones.

## **CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS**

En el segundo semestre se incluyó en la encuesta un párrafo relacionado con la ley de protección de datos en donde aparece la opción de autorizar o no el uso de los datos que dice *Para el INCIVA es importante contar con su autorización para el cumplimiento de la ley de protección de datos.* Los resultados se aprecian en la tabla Nro. 8. (**Cumplimiento ley de protección de datos**).

CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS		
CENTROS	SI	NO
Museo Ciencias Naturales FCL	13	2
Jardin Botanico JMC	20	3
Museo Arqueologico Calima D.	17	3
Hacienda el Paraiso	31	6
Parque Natural R. el Vinculo	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>81</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>85,26%</b>
	<b>T. ENCUESTAS</b>	<b>95</b>

**Tabla Nro. 8. (Cumplimiento ley de protección de datos).**



**Grafica Nro. 8 (Cumplimiento ley de protección de datos)**

Del total de encuestas (383) aplicadas con el aparte de la protección de datos en el segundo semestre, (95) respondieron la pregunta, de los cuales (81) respondieron que “**SI**” autorizan para que el INCIVA, pueda usar, almacenar, recolectar sus datos para contactarlo nuevamente, equivalente al 85,26%, y (14) respondieron “**NO**”, equivalente al 14,74%.

## CONCLUSIONES

La ley 782 de 2003, y la norma NTCGP 1000-2009 crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, por lo cual el **INCIVA**, tiene elaborada una encuesta de satisfacción al cliente con el propósito de que con base en los resultados de su aplicación se pueda mejorar la calidad de desempeño y de proporcionar productos y/o servicios orientados a atender las necesidades y expectativas de los clientes.

Dicha encuesta fue aplicada durante la vigencia 2019 de 2019 en los centros operativos de la entidad con un total de 722 encuestas.

De acuerdo con la consolidación y análisis de las encuestas, los encuestados califican su experiencia en los centros, el servicio prestado por el personal de la institución y las instalaciones generales en el siguiente orden:

Pregunta Nro.2. Calificación “**Excelente**” y “**Buena**”, suman el 99,22%.

Pregunta Nro.3. Calificación “**Excelente**” y “**Buena**”, del 98,96%.

Pregunta Nro.4. Calificación “**Excelente**” y “**Buena**”, del 95,25%.

Es decir que el servicio recibido cumple con los estándares de eficiencia, eficacia y calidad.

El nivel de participación en las observaciones o comentarios emitidos como respuestas a la pregunta Nro. 6. es muy bajo con respecto al total de encuestas aplicadas, estos hacen referencia a aspectos de mejoras como: Mantenimiento y reparación de las ayudas didácticas e interactivas, remodelar algunas áreas, realizar más difusión de los centros, gestionar salidas empresariales, tener un lugar para venta de alimentos y bebidas, algunos grupos son muy numerosos, tener réplicas o esculturas para la venta, mejorar la señalética dentro de los centros y en las vías de acceso, mejorar el servicio de baños y suministro de agua.

Aspectos importantes del servicio en los centros operativos que deben ser socializados en comités, para la toma de decisiones de acciones correctivas a futuro.

## **RECOMENDACIONES**

- Fomentar el buen uso del formato y la aplicación de la encuesta en los centros, dándole a conocer a la comunidad que es un medio de comunicación efectivo con la entidad para el mejoramiento en la calidad de los servicios.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la entidad para la atención y fortalecimiento de los resultados que arrojan las encuestas.
- Aunque los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un nivel satisfactorio, se deben tomar acciones de mejora que permitan aumentar este nivel de satisfacción, haciendo énfasis en las variables que obtuvieron un porcentaje más alto en la calificación correspondiente a “Regular”.
- Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso y la dirección, las observaciones, recomendaciones y comentarios de los encuestados con la intención de fortalecer el compromiso de la competitividad y el mejoramiento continuo en la prestación de un servicio.
- Socializar en comité directivo, las observaciones y recomendaciones del informe de encuestas de satisfacción, para que se tomen las decisiones pertinentes al requerimiento de mejoras y brindar satisfacción a las expectativas de nuestros clientes.