



Instituto para la Investigación y la Preservación  
del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA



# **INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE**

## **PRIMER SEMESTRE**

## **2017**

## **SUBDIRECCIÓN DE MERCADEO Y DIVULGACIÓN**

## **CALI 2017**



**Instituto para la Investigación y la Preservación  
del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



## **INTRODUCCION**

Para la implementación de un sistema de gestión de calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos enmarcados bajo la norma NTCGP 1000:2009, el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, desarrolla la encuesta de satisfacción al usuario vía directa, con el fin de determinar la percepción que estos tienen sobre la calidad del servicio prestado en los centros operativos, así como sus observaciones, comentarios o sugerencias.

La encuesta de satisfacción se aplica físicamente de manera presencial y en tiempo real a los diferentes visitantes que se acercan a nuestros centros.

Las encuestas aplicadas constan de seis (6) preguntas. La 1ra. Está enfocada medir si el Motivo de la visita: conocer, actividad académica, turismo o placer y otro, satisface sus expectativas, la 2da. Como califica su experiencia en el centro operativo, nos permite medir el grado o porcentaje de satisfacción del usuario o visitante a los centros, la 3ra. Como califica el servicio prestado por el personal de la institución, y la 4ta. De acuerdo a su visita como califica el centro, son preguntas que contiene las variables medibles y que sirven de complemento a la pregunta 2da. Que nos califican la satisfacción general del servicio prestado en los centros, la 5ta. Estaría usted motivado a volver a visitar el centro operativo, “**Si**”, “**No**”, y la 6ta. Si tiene alguna observación o comentario le agradeceríamos manifestarlo, son complementarias.

### **OBJETIVO:**

Medir la satisfacción del cliente externo en relación a los servicios ofrecidos en los centros operativos a cargo del **INCIVA**.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO:**

Identificar la eficiencia, eficacia y calidad del servicio que se presta en los centros operativos a cargo del **INCIVA**.

### **ALCANCE:**

Recolectar la información de las encuesta con el fin de identificar el grado de satisfacción del cliente y la implementación de los correctivos necesarios.

## METODOLOGÍA:

Se aplicó un formato de encuesta cualitativa y cuantitativa que permite medir la calidad del servicio prestado en cada uno de los centros. Las encuestas fueron aplicadas presencialmente y con el apoyo del personal de la institución. La tabulación y análisis se realizó en la sede central por parte de la Subdirección de Mercadeo y Divulgación.

## CARACTERÍSTICAS Y FUENTES

- **Universo:** Se determinaron las encuestas practicadas a los usuarios o visitantes a los centros operativos por parte del personal de la institución.
- **Muestra:** El personal de coordinadores de los centros reportaron 274 encuestas para ser tabuladas.
- **Contenido:** La encuesta consta de seis (6) preguntas cerradas y de selección múltiple con única respuesta.
- **Fundamento:** Estas encuestas tienen origen en los resultados arrojados en las encuestas realizadas entre el periodo 01 de enero a 30 de junio de 2017.

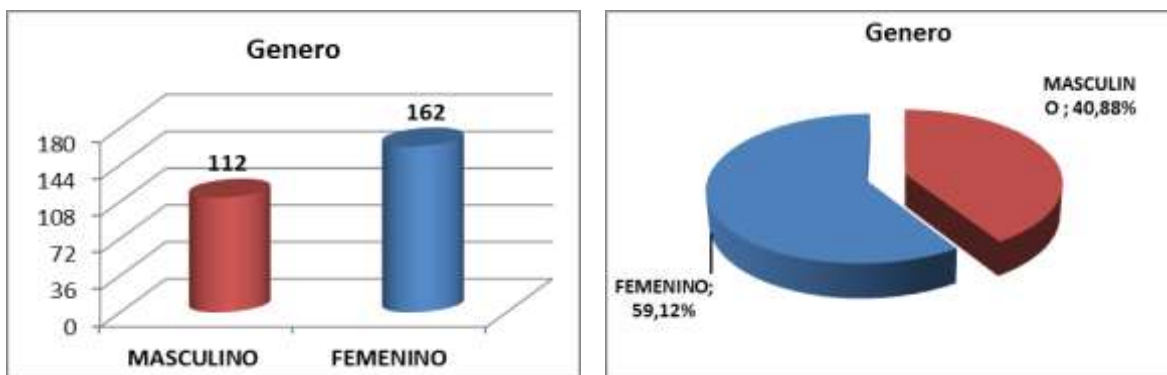
## INFORMACIÓN RELEVANTE DE LA ENCUESTA:

### DETERMINACION DEL GÉNERO

Las doscientas setenta y cuatro (274) encuestas aplicadas y reportadas por los cinco centros operativos a cargo del **INCIVA**, entre el 01 de enero al 30 de junio de 2017, inicialmente se analizó el género de los encuestados, arrojando los siguientes resultados, ver tabla Nro. 1 (**Genero**).

CENTRO	GENERO	
	MASCULINO	FEMENINO
Museo de Ciencias Naturales	22	38
Jardin Botanico JMC	33	25
Museo Arqueologico Calima D.	17	11
Hacienda el Paraiso	31	79
Parque Natural R. el Vinculo	9	9
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>162</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>40,88%</b>	<b>59,12%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>274</b>

**Tabla Nro.1 (Genero de los encuestados).**



**Gráfica Nro. 1 (Genero encuestados).**

Del total de encuestas aplicadas (274), el 40,88%,(112) son de género masculino y el 59,12%, (162) son de género femenino.

### **ENCUESTAS POR CENTRO OPERATIVO**

Las doscientas setenta y cuatro (274) encuestas aplicadas entre el 01 de enero de 2017 a 30 de junio de 2017, fueron aplicadas en los centros operativos en el siguiente orden: Museo de Ciencias Naturales (8), Jardín Botánico JMC (8), Museo arqueológico Calima Darién (27), Muelle turístico B/tura (110), Hacienda el Paraíso (13), Parque Natural Regional el Vínculo (10). Ver tabla Nro.2 (Encuestas por centro operativo).

Ver tabla Nro. 2 (**Encuestas de satisfacción por centro**).

CENTRO	# ENCUESTAS	PORCENTAJE
Museo de Ciencias Naturales	60	21,90%
Jardin Botanico JMC	58	21,17%
Museo Arqueologico Calima D.	28	10,22%
Hacienda el Paraiso	110	40,15%
Parque Natural R. el Vinculo	18	6,57%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro.2 (Encuestas de satisfacción por centro).**



**Gráfica Nro. 2 (Encuestas de satisfacción por centro).**

La grafica muestra que el centro operativo con mayor número de encuestas aplicadas es la Hacienda el Paraíso, con ciento diez (110), equivalente al 40,15% del total de encuestas recibidas (274), seguido del Museo de Ciencias Naturales con sesenta (60), equivalente al 21,90%, Jardín Botánico con cincuenta y ocho (58), equivalente al 21,17%, Museo Arqueológico Calima Darién con veintiocho (28), equivalente al 10,22%, y por último el Parque Natural Regional el Vínculo con diez y ocho (18), equivalente al 6,57%.

## **ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACION CENTROS PRIMER SEMESTRE DE 2017.**

### **PREGUNTA Nro. 1: MOTIVO DE LA VISITA**

Pregunta tipo opción múltiple con múltiple respuestas posibles, esta pregunta permite medir cuál es el motivo para visitar los centros operativos

De las doscientas setenta y cuatro (274) encuestas aplicadas a los visitantes los encuestados respondieron que la opción que los motiva a visitar los centros es **“conocer”**.

Ver tabla Nro. 3 (**Pregunta Nro.1 Motivo de la visita**).

<b>PREGUNTA 1</b>				
<b>MOTIVO DE LA VISITA</b>				
<b>CENTROS</b>	<b>CONOCER</b>	<b>ACTIVIDAD ACADEMICA</b>	<b>TURISMO O PLACER</b>	<b>OTRO</b>
Museo Ciencias Naturales FCL	31	16	16	3
Jardin Botanico JMC	12	18	7	21
Museo Arqueologico Calima D.	13	11	10	1
Hacienda el Paraiso	50	25	45	0
Parque Natural R. el Vinculo	8	8	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>78</b>	<b>79</b>	<b>25</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>41,61%</b>	<b>28,47%</b>	<b>28,83%</b>	<b>9,12%</b>
		<b>TOTAL ENCUESTAS</b>		<b>274</b>

**Tabla Nro. 3 (Pregunta Nro.1. Motivo de la visita).**



**Grafica Nro. 3 (Pregunta Nro.1. Motivo de la visita).**

A la pregunta ¿Motivo de la visita?, de las (274) encuestas aplicadas, ciento catorce (114) respondieron que la opción “**conocer**”, equivalente al 41,61%, fue el motivo para visitar el centro, (79) respondieron “**Turismo o Placer**”, equivalente al 28,83%, (78) respondieron “**Actividad académica**”, equivalente al 28,47%, y (25) respondieron “**otro**”, equivalente al 9,12%.

## **PREGUNTA Nro. 2 COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO**

Pregunta opción múltiple con única respuesta posible, este tipo de pregunta nos permite medir el grado de satisfacción de los usuarios y visitantes a los centro operativos.

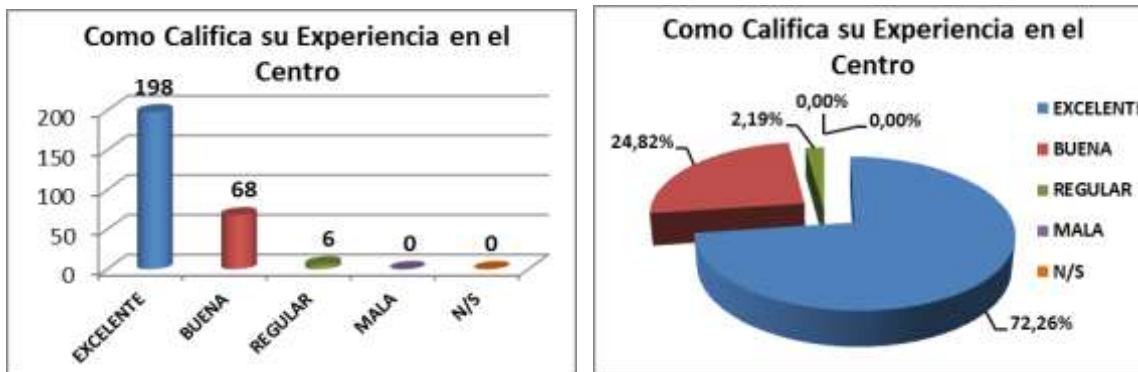
Esta pregunta es determinante en la encuesta, porque nos permite obtener un índice o parámetro de comparación de la calidad del servicio prestado en los

centros y el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los visitantes.

La tabla Nro. 4 muestra como calificaron su experiencia en los centros operativos.

<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	42	17	1	0	0
Jardin Botanico JMC	32	24	1	0	0
Museo Arqueologico Calima	27	1	0	0	0
Hacienda el Paraiso	88	20	1	0	0
Parque Natural R. el Vinculo	9	6	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>68</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJES</b>	<b>72,26%</b>	<b>24,82%</b>	<b>2,19%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>					<b>274</b>

**Tabla Nro. 4 (como califica su experiencia en el centro operativo).**



**Grafico Nro. 4 (Como califica su experiencia en el centro operativo).**

A la pregunta ¿Cómo califica su experiencia en el centro operativo?, de las (274) encuestas aplicadas, ciento noventa y ocho (198) respondieron: “**Excelente**”, equivalente al 72,96%, sesenta y ocho (68) “**Buena**”, equivalente al 24,82%, seis (6) “**Regular**”, equivalente al 2,19% y “**Mala**” y “**N/S**”, con cero (0) respuestas.

Si sumamos los porcentajes de las respuestas “**Excelente**” y “**Buena**” obtenemos un 97,78%, que corresponde a la calificación general que los usuarios y visitantes



le dan a la experiencia vivida en el centro operativo, en cuanto a eficiencia, eficacia y calidad del servicio.

### **PREGUNTA Nro. 3 COMO CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION**

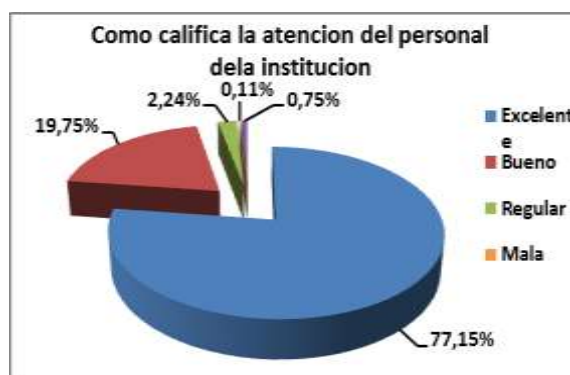
Esta pregunta comprende:

- La atención del personal de la institución.
- Claridad de información emitida por los guías.
- Presentación personal de los guías.
- Amabilidad de los guías.

Ver Tabla Nro. 5 calificaciones de personal de la institución.

<b>PREGUNTA 3</b>							
<b>COMO CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION</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	45	34	27	92	9	207	77,15%
Buena	12	19	1	14	7	53	19,75%
Regular	2	2	0	0	2	6	2,24%
Mala	0	0	0	0	0	0	0,11%
N/S	1	0	0	0	1	2	0,75%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>55</b>	<b>28</b>	<b>106</b>	<b>19</b>	<b>268</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro. 5 (Como califica la atención del personal de la institución.)**



**Grafica Nro. 5 (Como califica la atención del personal de la institución).**



A la pregunta ¿Cómo califica la atención del personal de la institución?, de las (274) encuestas aplicadas, doscientas siete (207), respondieron “**Excelente**”, equivalente al 77,15%, cincuenta y tres (53) “**Buena**”, equivalente al 19,75%, seis (6) “**Regular**”, equivalente al 2,24%, dos (2), “**N/S**”, equivalente al 0,75% y “**Mala**” con cero (0) respuestas.

#### **PREGUNTA Nro. 4 DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO**

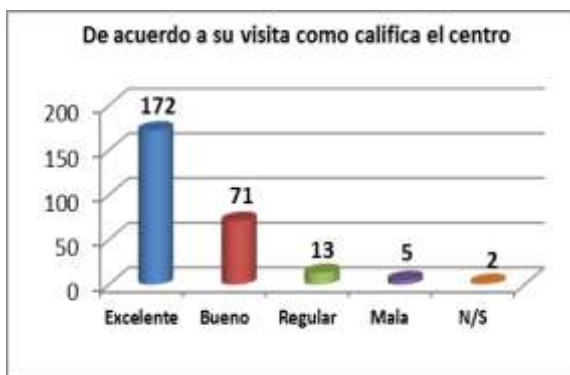
Esta pregunta comprende:

- El aseo y el orden durante el recorrido.
- La señalética.
- El aseo de los baños.
- La facilidad para llegar al centro operativo.
- Estado general de las instalaciones.

Ver tabla Nro. 6 Calificación del centro operativo.

<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 GENREAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	35	28	25	79	5	172	65,40%
Buena	19	23	2	21	6	71	27,00%
Regular	3	4	0	3	3	13	4,94%
Mala	1	1	0	0	3	5	1,90%
N/S	1	0	0	1	0	2	0,76%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>56</b>	<b>27</b>	<b>104</b>	<b>17</b>	<b>263</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla Nro.6 (De acuerdo a su visita como califica el centro operativo).**



**Grafica Nro. 6 (De acuerdo a su visita como califica el centro).**

A la pregunta ¿De acuerdo a su visita como califica el centro?, de las (274) encuestas aplicadas, ciento setenta y dos (172), respondieron “**Excelente**”, equivalente al 65,40%, setenta y uno (71), respondieron “**Buena**”, equivalente al 27,00%, trece (13), “**Regular**”, equivalente al 4,94%, cinco (5), “**Mala**”, equivalente al 1,90% y dos (2), “**N/S**”, equivalente al 0,76%.

### **PREGUNTA Nro. 5 ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO**

Esta pregunta tiene su grado de importancia porque tambien nos permite medir el interes y las expectativas de los visitantes. Ver tabla Nro 7. Estaría Ud interesado en volver a visitar el centro.

<b>PREGUNTA Nro.5</b>		
<b>ESTARIA UD. INTERESADO EN VOLVER A VISITAR</b>		
<b>CENTROS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Museo Ciencias Naturales FCL	58	1
Jardin Botanico JMC	57	0
Museo Arqueologico Calima D.	28	0
Hacienda el Paraiso	108	2
Parque Natural R. el Vinculo	14	4
	<b>TOTAL</b>	<b>265</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>96,72%</b>
	<b>T. ENCUESTAS</b>	<b>274</b>

**Tabla Nro. 7 Estaría Ud. Interesado en volver a visitar el centro operativo**



**Grafica Nro.7 Estaría Ud. Interesado en volver a visitar el centro**



**Instituto para la Investigación y la Preservación  
del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**



A la pregunta ¿Estaría Ud. interesado en volver a visitar el centro?, de las (274) encuestas aplicadas, doscientos sesenta y cinco (265), respondieron “**SI**”, equivalente al 96,72%, siete (7), respondieron “**NO**”, equivalente al 2,55%.

El gran porcentaje positivo de esta pregunta (96,72), confirma la gran calificación obtenida en la pregunta Nro.2 , que mide las necesidades y expectativas de los usuarios y visitantes de los centros.

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

Dentro de las doscientas setenta y cuatro (274) encuestas aplicadas se hicieron las siguientes observaciones o comentarios en los centros.

**MUSEO DE CIENCIAS NATURALES F.C.L.**

- Mejorar los servicios sanitarios, suministrar papel, jabón, secador de manos etc.
- Realizar mantenimiento a la exposición, descuidado.
- Guías mejor preparados y exposición con mejor contenido, mas videos explicativos.
- Posibilidad de observar más animales y realizar actividades para niños.
- Hacer mantenimiento limpieza y aseo a la fachada.
- Muy chévere debería haber más sitios como este, felicitaciones, lugar muy adecuado y con instalaciones maravillosas.
- Baños para niños y cambiadores de pañales.
- Muy buena atención y buena experiencia, me gusto, sitio bonito y divertido.
- Recibí una impresión maravillosa, gran imaginación al ver el desarrollo tan grande desde cuando pertenecí al mismo en 1967, los dioramas, exposiciones etc., son algo maravilloso, a la altura de cualquier exposición extranjera.
- Se realizó visita en conjunto con la biblioteca dptal, abracadabra y museo, creo que se debería iniciar el recorrido en el museo por la disposición de los niños.

**JARDIN BOTANICO J.M.C.**

- Mejorar la señalética hacia el Jardín, un lugar tan bonito debe tener una vía de acceso en mejor condición.
- Falta de guía.
- Las baterías sanitarias son insuficientes cuando hay grupos, suministrar

papel, jabón, toallas etc.

- La estructura muy buena, como para tener un excelente jardín, faltan especies de flores, falta de mantenimiento (guadaña).
- Más divulgación del sitio, no lo conocía.
- Estudiar posibilidad de zona de restaurante.
- Mejorar en los senderos nivelación del piso, mas liso.
- Felicitarlos por la labor de conservación de los recursos naturales y el excelente servicio, todo muy bien, bonito lugar.
- Agradecer la calidez humana y atención de todo el personal del Jardín botánico.
- Algunas partes parecen abandonadas, mas demarcación de senderos, falta fichas de algunos árboles, otras están en mal estado, hay fichas y no están los árboles.

#### **MUSEO ARQUEOLOGICO CALIMA DARIEN**

- Muy buena la enseñanza, lindo el museo y buena atención de los guías.
- Mejorar el estado de las chozas, colocar placas en los monolitos y en los árboles.
- Seguir invitando a instituciones educativas, presentar talleres en los colegios acerca del Museo.
- Experiencia agradable, clara, completa y de aprendizaje para los niños.
- Informar del apoyo a la cultura embera, chumi por medio de la venta de sus artesanías, para hacerlo saber a los visitantes y poder adquirir tan preciados objetos.
- Excelente socialización sobre las comunidades prehispánicas asentadas en el territorio y sus procesos históricos.
- Felicitaciones por tan excelente labor, gracias por la amabilidad del personal operativo.

#### **HACIENDA EL PARAISO**

- Hacer grupos de recorridos más pequeños, para mejor provecho de la guianza.
- Gracias la explicación bastante didáctica.
- Una historia conmovedora.
- Felicitar por el buen manejo de los personajes, buena atención y explicación, buen trabajo.
- Mejorar la vía de acceso desde Amaime.
- Conservar este gran patrimonio nacional.
- Me gustaría que dieran degustaciones dentro de la Hacienda.

- Es un lugar muy agradable para conocer y aprender.
- El guía realiza un excelente trabajo, pero debería utilizar un megáfono o parlante con micrófono, ya que con el tiempo podría perder parcial o totalmente la voz.
- Al lugar le falta otro atractivo referente a la historia, obra de teatro, película o algo que incite a la visita del lugar.
- Deberían prohibir el acceso a mascotas, se supone es un sitio turístico y cultural, vienen de todas partes del país y del extranjero.
- Mejor mantenimiento de los jardines.
- Mejorar el servicio sanitario, agua, papel, toallas, etc.

### PARQUE NATURAL REGIONAL EL VÍNCULO

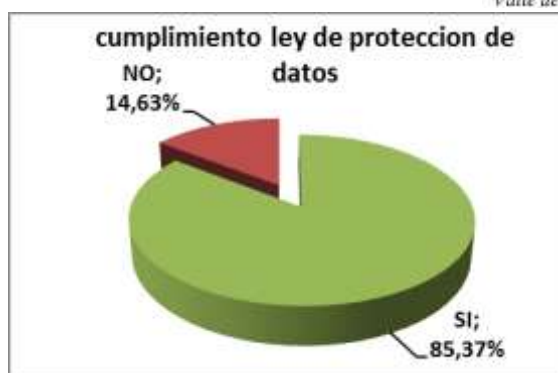
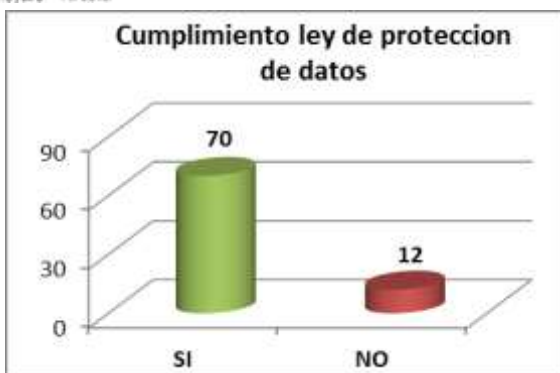
- Recuperación de la señalética del lugar, identificación de plantas con nombre científico y adecuación de senderos.
- Muy llamativa la casa que fabrican los murciélagos.
- Mejorar zonas verdes e infraestructura.
- Deben invertir en el parque está muy abandonado y en malas condiciones locativas, volverlo más atractivo.

### CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS

Para el INCIVA es importante contar con su autorización para el cumplimiento de la ley de protección de datos. Ver tabla Nro. 8. Cumplimiento ley de protección de datos.

CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS		
CENTROS	SI	NO
Museo Ciencias Naturales FCL	11	3
Jardin Botanico JMC	25	2
Museo Arqueologico Calima D.	8	0
Hacienda el Paraiso	22	7
Parque Natural R. el Vinculo	4	0
	<b>TOTAL</b>	<b>70</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>85,37%</b>
	<b>T. ENCUESTAS</b>	<b>82</b>

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



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

Dando cumplimiento a la ley de protección de datos personales le solicito su autorización para que el INCIVA, pueda usar, almacenar, recolectar sus datos para contactarlo nuevamente, se le pregunto a los encuestados si autorizan “**SI**” o “**NO**”, de los (274) encuestados setenta (70) respondieron “**SI**”, equivalente al 85,37%, y doce (12), “**NO**”, equivalente al 14,63%.



Instituto para la Investigación y la Preservación  
del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
**INCIVA**



## CONCLUSIONES

El Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **INCIVA**, dentro de los planes del proceso de la subdirección de Mercadeo y Divulgación, tiene establecido la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo en los centros operativos con el fin de determinar la percepción que estos tienen sobre la calidad del servicio prestado, así como sus observaciones, comentarios o sugerencias.

Estas nos permiten medir el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y visitantes a los centros.

De acuerdo al consolidado de las encuestas aplicadas, los encuestados califican su experiencia en los centros con un 97,78%, como “**Excelente**” y “**Buena**”, queriendo decir que el servicio que recibieron cumple con los estándares de eficiencia, eficacia y calidad.

## RECOMENDACIONES

Con el fin de conocer la calidad en el servicios a los usuarios y visitantes de los centros el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **INCIVA**, Dispone de un formato de encuesta de satisfacción al cliente externo que permite llegar a toda la comunidad e interactuar de forma general, y hacer que la aplicación de la encuesta genere una calificación correspondiente al grado de satisfacción del cliente.

- Fomentar el buen uso del formato y la aplicación de la encuesta, 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.
- Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso y la dirección de las observaciones y comentarios en vía de mejoramiento del servicio.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y fortalecimiento de los resultados que arroja la encuesta.





**Instituto para la Investigación y la Preservación  
del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca  
INCIVA**

