



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



**SUBDIRECCIÓN DE MERCADEO Y DIVULGACIÓN**

**INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE  
SEGUNDO SEMESTRE 2017**

**Santiago de Cali, enero 2018**



## 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**, aplica encuestas 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.

Las encuestas de satisfacción se aplican físicamente de manera presencial y en tiempo real a los diferentes visitantes que se acercan a los centros.

Las encuestas aplicadas constan de seis (6) preguntas. La primera está enfocada a medir si el Motivo de la visita satisface sus expectativas: “conocer”, “actividad académica”, “turismo o placer” y “otro”. La segunda pregunta por la forma como califica la experiencia en el centro operativo, la cual permite medir el grado o porcentaje de satisfacción del usuario en cada lugar. La tercera califica el servicio prestado por el personal de la institución, y la cuarta califica el centro. Las preguntas contienen variables medibles y sirven de complemento a la pregunta segunda que califica la satisfacción general del servicio prestado en los centros. La quinta pregunta indaga si el visitante estaría motivado a volver a visitar el centro operativo “**Si**” o “**No**” lo cual confirma el grado de satisfacción del cliente. Finalmente la sexta pregunta pide que si hay observaciones o comentarios lo manifiestan, los cuales son tomados como información de valor para la entidad, porque permite tomar los correctivos pertinentes en aras del mejoramiento continuo en la calidad del servicio.

### OBJETIVO:

Medir la satisfacción del cliente en relación con 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**.



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



### **ALCANCE:**

Recolectar la información de registrada en 425 encuestas realizadas en el transcurso del año en los cinco centros de la entidad con el fin de identificar el grado de satisfacción del cliente.

### **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.

### **CARACTERISTICAS Y FUENTES**

- **Universo:** Se determinó la realización de 425 encuestas a practicar durante el año 2017 en los centros así: Hacienda El Paraíso 200, Museo de Ciencias Naturales 70, Museo Arqueológico Calima 57 Parque Natural Regional El Vínculo 58 y Jardín Botánico Juan María Céspedes 40. El número de encuestas a aplicar por centro se definió con base en el promedio histórico anual de visitantes de cada lugar.
- **Muestra:** El personal de coordinadores de los centros reportaron 425 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 la información levantada en el periodo 01 de julio a 31 de diciembre de 2017.

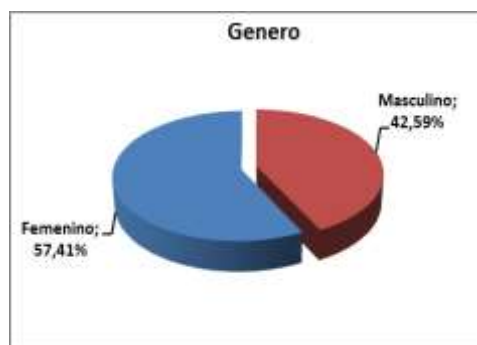
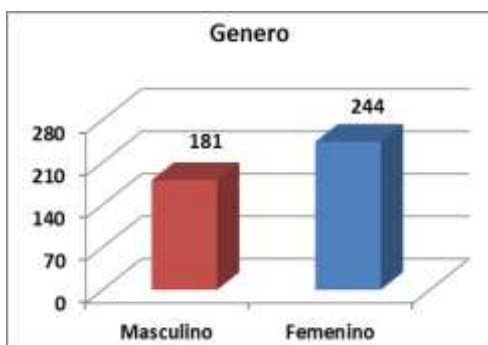
### **INFORMACIÓN RELEVANTE DE LA ENCUESTA:**

#### **DETERMINACION DEL GÉNERO**

A las cuatrocientas veinticinco (425) encuestas aplicadas y reportadas por los centros operativos a cargo del **INCIVA**, entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2017, inicialmente se determinó el género a los encuestados, arrojando los siguientes resultados, ver tabla Nro. 1 (**Genero**).

CENTRO	GENERO	
	Masculino	Femenino
Museo de Ciencias Naturales	29	41
Jardin Botanico JMC	23	17
Museo Arqueologico Calima D.	28	29
Hacienda el Paraiso	76	124
Parque Natural R. el Vinculo	25	33
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>244</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>42,59%</b>	<b>57,41%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>425</b>

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



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

Del total de encuestas aplicadas (425), el 57,41%,(244) son respondidas por personas de género femenino y el 42,59%, (181) por personas de género masculino.

### **ENCUESTAS POR CENTRO OPERATIVO**

Las cuatrocientas veinticinco (425) encuestas, fueron aplicadas en los centros operativos en el siguiente orden: Museo de Ciencias Naturales (70), Jardín Botánico JMC (40), Museo Arqueológico Calima (57), Hacienda El Paraíso (200), Parque Natural Regional el Vínculo (58). Ver tabla Nro.2 (**Encuestas por centro operativo**).

CENTRO	# ENCUESTAS	PORCENTAJE
Museo de Ciencias Naturales	70	16,47%
Jardin Botanico JMC	40	9,41%
Museo Arqueologico Calima D.	57	13,41%
Hacienda el Paraiso	200	47,06%
Parque Natural R. el Vinculo	58	13,65%
<b>TOTAL</b>	<b>425</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 doscientas (200), equivalente al 47,06% del total (425), seguido del Museo de Ciencias Naturales con setenta (70), equivalente al 16,47%, Parque Natural Regional El Vínculo con cincuenta y ocho (58), equivalente al 13,65%, Museo Arqueológico Calima con cincuenta y siete (57), equivalente al 13,41%, y por último el Jardín Botánico Juan María Céspedes con cuarenta (40), equivalente al 9,41%.

## **ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION SEGUNDO SEMESTRE DE 2017.**

### **PREGUNTA No. 1: MOTIVO DE LA VISITA**

Pregunta tipo opción múltiple, esta pregunta permite medir cuál fue el motivo para visitar los centros operativos del **INCIVA**.

De las cuatrocientas veinticinco (425) encuestas aplicadas, estos respondieron que la opción que los motiva a visitar los centros fue **“Turismo o placer”**. Ver tabla No. 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 académica</b>	<b>Turismo o placer</b>	<b>Otro</b>
Museo Ciencias Naturales FCL	26	27	16	3
Jardin Botanico JMC	11	6	25	3
Museo Arqueologico Calima D.	25	21	21	3
Hacienda el Paraiso	73	44	87	6
Parque Natural R. el Vínculo	19	21	13	6
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>119</b>	<b>162</b>	<b>21</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>33,77%</b>	<b>26,10%</b>	<b>35,53%</b>	<b>4,61%</b>
		<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	456	

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



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

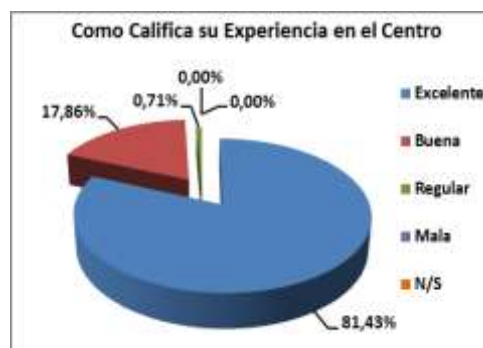
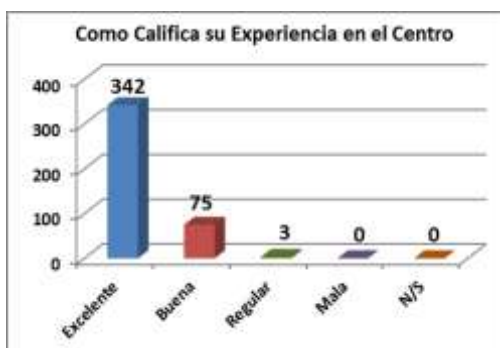
A la pregunta No.1 ¿**Motivo de la visita?**, de las (425) encuestas aplicadas, ciento sesenta y dos (162) respondieron la opción “**Turismo o placer**”, equivalente al 35,53%;, (154) respondieron “**Conocer**”, equivalente al 33,77%; (119) respondieron “**Actividad académica**”, equivalente al 26,10%; y (21) respondieron “**otro**”, equivalente al 4,61%.

## **PREGUNTA No. 2 COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO**

Pregunta opción múltiple con única respuesta posible, este tipo de pregunta es la nos permite medir el grado de satisfacción del cliente, esta pregunta es determinante en la encuesta, porque nos permite obtener un 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. Ver tabla Nro. 4 (Pregunta No. 2 “**Como califica 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	50	19	0	0	0
Jardin Botanico JMC	31	8	1	0	0
Museo Arqueologico Calima	54	3	0	0	0
Hacienda el Paraiso	171	24	2	0	0
Parque Natural R. el Vinculo	36	21	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>75</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJES</b>	<b>81,43%</b>	<b>17,86%</b>	<b>0,71%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>					<b>420</b>

**Tabla Nro. 4 (Pregunta No. 2 “Como califica su experiencia en los centros operativos).**



**Grafico Nro. 4 (Pregunta No. 2 “Como califica su experiencia en los centros operativos).**

A la pregunta No. 2, **¿Cómo califica su experiencia en el centro operativo?**, de las (425) encuestas aplicadas, trescientos cuarenta y dos (342) respondieron: **“Excelente”**, equivalente al 81,43%, setenta y cinco (75) **“Buena”**, equivalente al 17,86%, tres (3) **“Regular”**, equivalente al 0,71%, **“Mala”** y **“N/S”**, con cero (0) respuestas.

Sumando los porcentajes de las respuestas **“Excelente”** y **“Buena”** obtenemos un 99,29%, 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 aspectos como:

- 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 (**Pregunta No. 3 “Como califica la atención del 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	57	28	53	172	33	343	81,61%
Bueno	10	11	4	25	19	69	16,42%
Regular	1	0	0	0	0	1	0,24%
Mala	0	0	0	0	0	0	0,07%
N/S	2	2	0	1	2	7	1,67%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>41</b>	<b>57</b>	<b>198</b>	<b>54</b>	<b>420</b>	<b>100,00%</b>

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



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

A la pregunta No. 3 **¿Cómo califica la atención del personal de la institución?**, de las (425) encuestas aplicadas, trescientas cuarenta y tres (343), respondieron **“Excelente”**, equivalente al 81,61%, sesenta y nueve (69) **“Buena”**, equivalente al 16,42%, siete (7) **“N/S”**, equivalente al 1,67%, uno (1) **“Regular”**, equivalente al 0,24%, y **“Mala”** con cero (0) respuestas.



**PREGUNTA No. 4 DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO**

Esta pregunta comprende aspectos como:

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

PREGUNTA 4							
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO							
CENTROS	Museo Ciencias Naturales FCL	Jardin Botanico JMC	Museo Arqueologico Calima D.	Hacienda el Paraiso	Parque Natural R. el Vinculo	CALIFICACION GENREAL	PORCENTAJE
Excelente	45	20	46	146	28	285	68,35%
Bueno	21	11	9	47	20	108	25,90%
Regular	1	6	1	2	6	16	3,84%
Mala	0	0	0	0	4	4	0,96%
N/S	1	0	1	2	0	4	0,96%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>37</b>	<b>57</b>	<b>197</b>	<b>58</b>	<b>417</b>	<b>100,00%</b>

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



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

A la pregunta No. 4 ¿De acuerdo a su visita como califica el centro?, de las (425) encuestas aplicadas, doscientos ochenta y cinco (285), respondieron “**Excelente**”, equivalente al 68,35%, ciento ocho (108), respondieron “**Buena**”, equivalente al 25,90%, diez y seis (16), “**Regular**”, equivalente al 3,84%, cuatro (4), “**Mala**”, equivalente al 0,96% y cuatro (4), “**N/S**”, equivalente al 0,96%.

**PREGUNTA No. 5 ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO**

Esta pregunta tiene su grado de importancia porque tambien nos permite medir el interes, experiencia y expectativas de los visitantes. Ver tabla Nro 7. (**Pregunta No. 5 “Estaria 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	67	1
Jardin Botanico JMC	37	0
Museo Arqueologico Calima D.	57	0
Hacienda el Paraiso	196	0
Parque Natural R. el Vinculo	57	0
	<b>TOTAL</b>	<b>414</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>99,76%</b>
	<b>T. ENCUESTAS</b>	<b>415</b>

**Tabla Nro. 7 (Pregunta No. 5 “Estaria Ud interesado en volver a visitar el centro”).**



**Grafica Nro.7 Pregunta No. 5 “Estaria Ud interesado en volver a visitar el centro”).**

A la pregunta No. 5 **¿Estaría Ud. interesado en volver a visitar el centro?**, de las (425) encuestas aplicadas, cuatrocientos catorce (414), respondieron **“SI”**, equivalente al 99,76%, uno (1), respondieron **“NO”**, equivalente al 0,24%.



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



El gran porcentaje positivo de esta pregunta (99,76%), confirma la gran calificación obtenida en la pregunta No.2 , que mide la satisfacción de 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**

En esta pregunta se tuvo en cuenta las observaciones que trataban temas relevantes relacionados con la calidad en la prestación del servicio, vías de acceso, señalización, servicios, recurso humano entre otros. A continuación se relacionan los temas relevantes por centro operativo:

**MUSEO DE CIENCIAS NATURALES FEDERICO CARLOS LEHMANN**

- Sería muy importante que implementaran una temática variada para ampliar conocimiento, ej.: instrumentos que han innovado con el tiempo, el inicio del hombre, etc.
- Mantener extintores y rutas de evacuación y salidas de emergencia libre de obstáculos, para una oportuna reacción en caso de emergencia.
- Teniendo en cuenta la diversidad de temas y ambientes, hay algunas partes oscuras, deberían encenderse mientras se toman apuntes o se toman fotos a las fichas bibliográficas o textos.
- Si hay guías que informen sobre las partes a seguir sobre el museo.
- Falta más información (señalética) en la parte de los ecosistemas marinos.
- Podrían mejorar la luminosidad de la exposición del tercer piso.
- Baños fuera de servicio, área acuática poca iluminación.
- Algunos módulos interactivos no funcionan.

**JARDIN BOTANICO JUAN MARIA CÉSPEDES**

- Habilitar la casa de huésped para la estadía para los interesados, mas señalización.
- Es demasiada la cantidad de estudiantes para un guía, cuando haya grupos grandes usar megáfonos, brindar más información.
- Acondicionar campos deportivos.
- Sería muy bueno que habilitaran de nuevo las cabañas.



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



- En la represa de agua abunda mucha piedra sería bueno despejar un poco, aquel lugar.

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

- Más señalización para llegar al museo, solo se observa señalética al entrar al Darién.
- Más divulgación de su existencia hacia las instituciones educativas, promocionar más.
- Nos encanta que sean estudiantes los guías y adapten esto a su prestación de labor social.
- Mejorar iluminación.
- Promocionarlo mucho más, a nivel nacional, para que en otras regiones compartan el conocimiento de nuestra cultura ancestral.

#### **HACIENDA EL PARAISO**

- Falta papel higiénico en el baño
- Han realizado un excelente trabajo de conservación en la hacienda.
- Ubicar recipientes para la basura en zonas verdes principalmente.
- Que promocionen más la visita para incentivar a la lectura de la novela.
- Falta luz en los baños.
- Deben haber audio guías o App para celular en diferentes idiomas.
- Toca que devolverse para comprar las entradas.
- Por favor contestar los teléfonos para que den información.
- Falta más señalización en la carretera de acceso a la Hacienda, nos demoramos 1 hora para encontrar el sitio.
- Mas organización a la hora de la entrada, informar que hay un guía que explica la historia para mayor participación.
- Sería bueno que arreglaran la carretera a Santa Helena, esta pésima.
- Hacer visitas guiadas con grupos más pequeños.
- Que la historia se haga un poco más vivencial, una obra por ejemplo, una presentación musical etc.
- Falta de mantenimiento al árbol insignia, está lleno de basura y maleza.
- La tienda no vende nada para diabéticos, debería tenerlo.

- Que la casa museo haga programación con los colegios, entidades y lugares donde haya grupos grandes para que sea más conocido este lugar tan hermoso que tenemos en nuestro Valle del Cauca.

### **PARQUE NATURAL REGIONAL EL VÍNCULO**

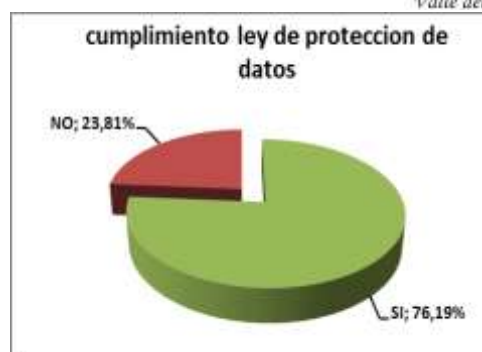
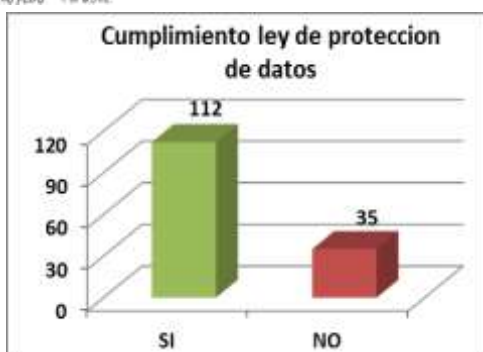
- Falta de inversión en el lugar en cosas básicas como: Señalización y tableros de información sobre fauna y flora.
- Las lámparas del Kiosco principal no están en funcionamiento, y se necesitan.
- Hacer un mejoramiento del tanque de almacenamiento y/o poner en funcionamiento el tanque de agua.
- Mejorar las vías de acceso ya que el terreno de la vía es difícil, hasta para los vehículos.
- Sería bueno encontrar señalización o pendones con información referente al parque.

### **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.

<b>CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS</b>		
<b>CENTROS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Museo Ciencias Naturales FCL	26	2
Jardin Botanico JMC	11	4
Museo Arqueologico Calima D.	7	0
Hacienda el Paraiso	62	8
Parque Natural R. el Vinculo	6	21
	<b>TOTAL</b>	<b>112</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>76,19%</b>
	<b>T. ENCUESTAS</b>	<b>147</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 (425) encuestados ciento doce (112) respondieron “**SI**”, equivalente al 76,19%, y treinta y cinco (35), “**NO**”, equivalente al 23,81%.

## 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.

De acuerdo al consolidado y análisis de las cuatrocientas veinticinco (425) encuestas aplicadas, los encuestados a la **pregunta No. 2** que califican la experiencia vivida en los centros, y que mide el grado de satisfacción, calificaron con el 99,29%, como “**Excelente**” y “**Buena**”, queriendo decir que el servicio que recibieron cumple con los estándares de eficiencia, eficacia y calidad.

En complemento a la calificación del grado de satisfacción del cliente (99,29%), las **preguntas no. 3** que califican la atención del personal de la institución y la **pregunta No. 4** que califica al centro, los encuestados calificaron con 98,03% y con 94,25% respectivamente.

Adicionalmente a la excelente calificación obtenida en la medición del grado de satisfacción del cliente, los encuestados hicieron una serie de observaciones o comentarios de gran importancia relacionados con el funcionamiento de los



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



centros y la calidad del servicio, que invitan al grupo directivo al diseño e implementación de estrategias en pro de conservar la excelente calificación. Los temas más reiterativos hacen referencia:

- Falta de información (señalética) en los centros tanto interna como externa, en vías de acceso.
- Reparaciones en sistemas de alumbrado en las diferentes salas o instalaciones de centros.
- Los baños públicos en mal estado de funcionamiento, algunos fuera de servicio, sin dotación, y no cumplen con la norma vigente.
- Las guanzas se realizan con grupos muy numerosos, dificultando la atención, por mucho ruido, falta de megáfono.
- Falta de mayor promoción y divulgación de los centros tanto a nivel regional como nacional, intercambio de conocimiento.
- Las vías tanto internas como de acceso a los centros se encuentran en mal estado (deterioradas).
- Muchos visitantes esperan encontrar en los centros puntos como cafetería, bebidas, dulces, etc.
- Más rigurosidad con el mantenimiento de zonas verdes, jardines, arboledas, senderos.

### 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 a los usuarios interactuar de forma general para generar una calificación que corresponda al grado de satisfacción del cliente, para lograr esto se debe:

- Fomentar el buen uso del formato y la aplicación de la encuesta, como 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 sobre las observaciones y comentarios recibidas con el fin de propender por el 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.
- Socializar con el equipo directivo los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, haciendo énfasis en los temas relevantes consignados en las observaciones.
- Definir las estrategias de inversión que permitan tomar los correctivos de corto y mediano plazo para el fortalecimiento de los centros y su portafolio de servicios.



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



**CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCION CENTROS OPERATIVOS  
DEL INCIVA VIGENCIA 2017**

Durante toda la vigencia 2017, en los centros operativos de **INCIVA**, se aplicó un total de seiscientos noventa y nueve (699) encuestas de satisfacción al cliente, las cuales se realizaron físicamente de manera presencial y en tiempo real con los usuarios y visitantes de cada lugar.

En este consolidado, vigencia 2017 se hace referencia a: Numero de encuestas aplicadas en los centros operativos a cargo del INCIVA, determinación del género, pregunta No. 1 “motivo de la visita” y pregunta No. 2 “como califica su experiencia en el centro operativo”, información básica de la encuesta con la cual obtenemos el objetivo el cual es medir el grado de satisfacción del cliente externo durante la vigencia 2017.

**Numero de encuestas aplicadas en los centros operativos**

Las seiscientos noventa y nueve (699) encuestas se aplicaron de la siguiente manera: Museo de Ciencias Naturales (130), Jardín Botánico Juan María Céspedes (98), Museo Arqueológico Calima (85), Hacienda El Paraíso (310), Parque Natural Regional El Vínculo (76). Ver tabla Nro. 1 (“**Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2017**”).

<b>CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCION CENTROS, VIGENCIA 2017</b>		
<b>CENTRO</b>	<b># ENCUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Museo de Ciencias Naturales FCL	130	18,60%
Jardin Botanico JMC	98	14,02%
Museo Arqueologico Calima.	85	12,16%
Hacienda el Paaraiso	310	44,35%
Parque Natural Regional el Vinculo	76	10,87%
<b>TOTAL</b>	<b>699</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla No.1 (“Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2017).**





**Grafica Nro.1 (“Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2017”).**

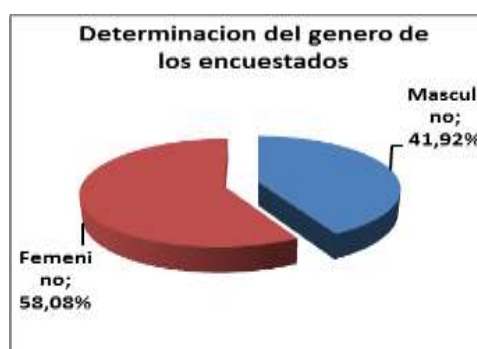
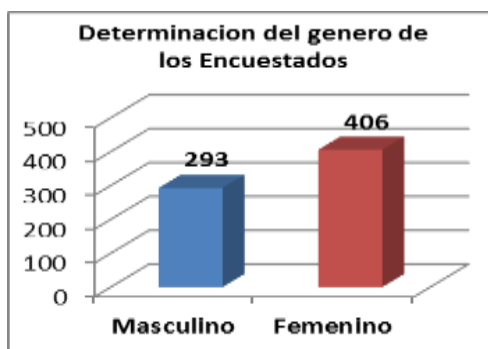
La gráfica muestra que el centro operativo con mayor número de encuestas aplicadas durante la vigencia 2017 fue la Hacienda El Paraíso (310), equivalente al 44,35%, Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann (130), equivalente al 18,60%, Jardín Botánico Juan María Céspedes (98), equivalente al 14,02%, Museo Arqueológico Calima (85), equivalente al 12,16%, Parque Natural Regional El Vínculo (76), equivalente al 10,87%.

### **Determinación del género**

Al consolidado de (699) encuestas se determinó el género. Ver tabla Nro. 2 (“**Determinación del género, vigencia 2017**”).

CENTRO	GENERO	
	Masculino	Femenino
Museo de Ciencias Naturales	51	79
Jardin Botanico JMC	56	42
Museo Arqueologico Calima D.	45	40
Hacienda el Paraiso	107	203
Parque Natural R. el Vinculo	34	42
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>406</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>41,92%</b>	<b>58,08%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>699</b>

**Tabla No. 2 (“Determinación de Género”).**



**Grafica No. 2 (“Determinación del género”).**

Del total de las encuestas aplicadas, seiscientos noventa y nueve (699), el 58,08% (406) fueron respondidas por personas de sexo femenino y el 41,92% (293) por personas de sexo masculino.

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

Al consolidación de (699) encuesta aplicadas se analizó cual fue el motivo por el cual visitaron los centros operativos a cargo del **INCIVA**. Ver tabla No.3 (“**Motivo de la visita**”).

<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	57	43	32	6
Jardin Botanico JMC	23	24	32	24
Museo Arqueologico Calima D.	38	32	21	4
Hacienda el Paraiso	123	69	132	6
Parque Natural R. el Vinculo	27	29	14	6
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>197</b>	<b>231</b>	<b>46</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>36,12%</b>	<b>26,55%</b>	<b>31,13%</b>	<b>6,20%</b>
		<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>742</b>	

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



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

Del total de encuestas aplicadas (699) en la vigencia 2017, doscientas sesenta y ocho (268) respondieron la opción **“Conocer”** equivalente al 31,13%, doscientos treinta y uno (231) **“Turismo o placer”**, equivalente al 31,13%, ciento noventa y siete (197) **“Actividad académica”** equivalente al 26,55%, cuarenta y seis (46) **“Otro”** equivalente al 6,20%, en esta pregunta se contabilizaron encuestas donde contestaron más de una opción, por eso el total de respuestas es de setecientos cuarenta y dos (742).

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

Al consolidado de las (699) encuestas aplicadas, esta es la pregunta más preponderante por cuanto con la misma se mide el grado de satisfacción del cliente. Ver tabla Nro.4 (Pregunta Nro.2. **“Como califica su experiencia en el centro operativo”**).

<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	92	36	1	0	0
Jardin Botanico JMC	63	32	2	0	0
Museo Arqueologico Calima	81	4	0	0	0
Hacienda el Paraiso	259	44	3	0	0
Parque Natural R. el Vinculo	45	27	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>143</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJES</b>	<b>78,03%</b>	<b>20,66%</b>	<b>1,30%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>					<b>692</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”).**

De un consolidado de seiscientos noventa y nueve (699) encuestas aplicadas, seiscientos noventa y dos (692) respondieron esta pregunta de la siguiente manera:

540 respondieron “**Excelente**” que equivale al 78,03%.

143 respondieron “**Buena**” que equivale al 20,66%.

10 respondieron “**Regular**” que equivale al 1,93%.

Sumando los resultados en las respuestas “**Excelente**” y “**Buena**” concluimos que la calificación de la experiencia vivida en los centros operativos a cargo del INCIVA arroja una calificación del 98,99%. Importante calificación que mide el grado de satisfacción del cliente externo.