



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



**INFORME DE ENCUESTA DE
SATISFACCION AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE Y CONSOLIDADO
ANUAL 2015**

RESPONSABLE:

JONATHAN VELASQUEZ ALZATE

SUBDIRECTOR DE MERCADEO Y DIVULGACIÓN

OBJETIVO:

Medir la satisfacción del cliente externo de acuerdo a su experiencia vivida en los centros operativos a cargo del INCIVA.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Identificar la calidad del servicio que se está prestando en los centros operativos del INCIVA.

ALCANCE:

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

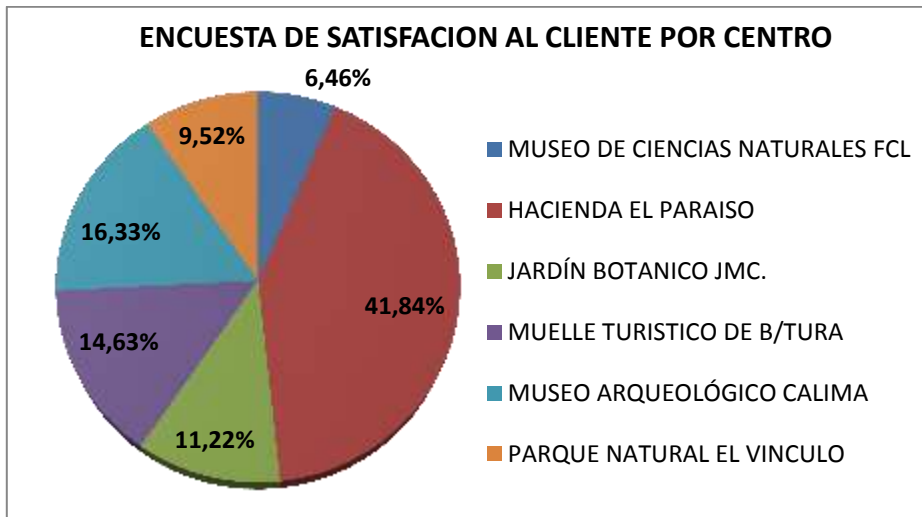
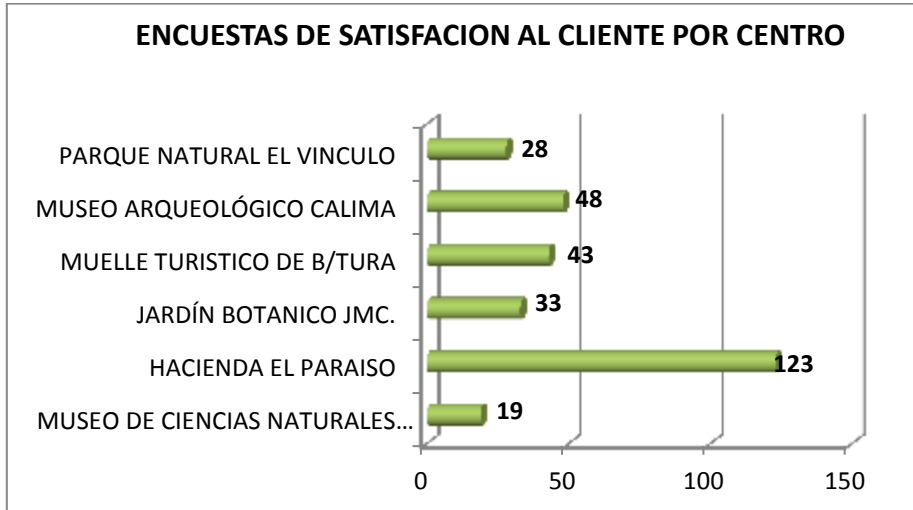
METODOLOGÍA:

Aplicación de un formato de encuesta cualitativa y cuantitativa que permite medir la calidad del servicio que se está prestando en cada uno de los centros. Las encuestas se aplicaron de manera presencial por parte del personal de la institución y su tabulación y análisis se realizó en la sede central por parte de la Subdirección de mercadeo y Divulgación.

INFORMACIÓN RELEVANTE DE LA ENCUESTA:

Se realizaron doscientas noventa y cuatro (294) encuestas en seis centros operativos discriminados de la siguiente manera: Museo de ciencias naturales total encuestas (19), Hacienda el Paraíso (123), Jardín botánico Juan María Céspedes (33), Muelle Turístico de Buenaventura (43), Museo arqueológico Calima Darién (48), Parque Natural Regional el Vínculo (28).

CENTROS	TOTAL ENCUESTAS	PORCENTAJE
MUSEO DE CIENCIAS NATURALES FCL	19	6,46%
HACIENDA EL PARAISO	123	41,84%
JARDÍN BOTANICO JMC.	33	11,22%
MUELLE TURISTICO DE B/TURA	43	14,63%
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	48	16,33%
PARQUE NATURAL EL VINCULO	28	9,52%
TOTAL	294	100,00%

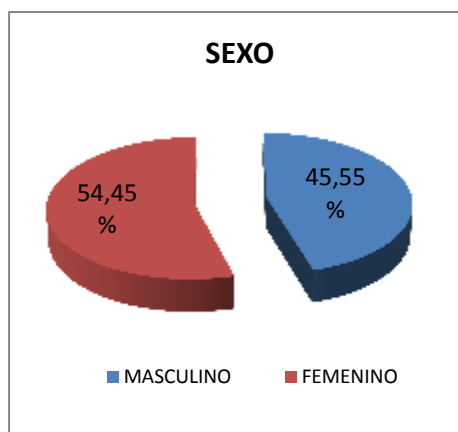
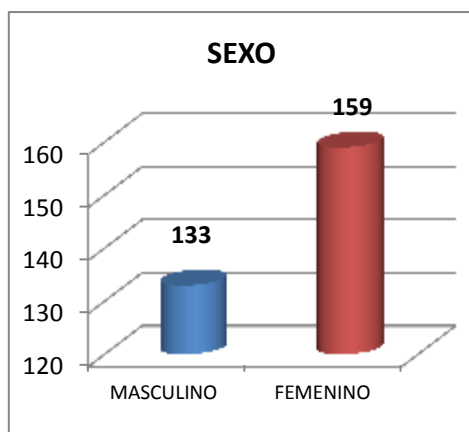


En este total de doscientas noventa y cuatro (294) encuestas de satisfacción se evidencia lo siguiente:

- El mayor número de encuesta se realizaron en la Hacienda el paraíso, con 123 encuestas que equivalen a 41,84% del total, y el menor número se

realizaron en el museo de ciencias naturales Federico Carlos Lehmann con 19 encuestas, equivalentes a un 6,46%.

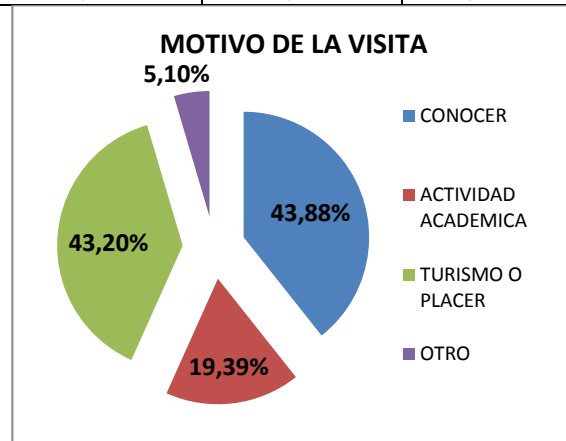
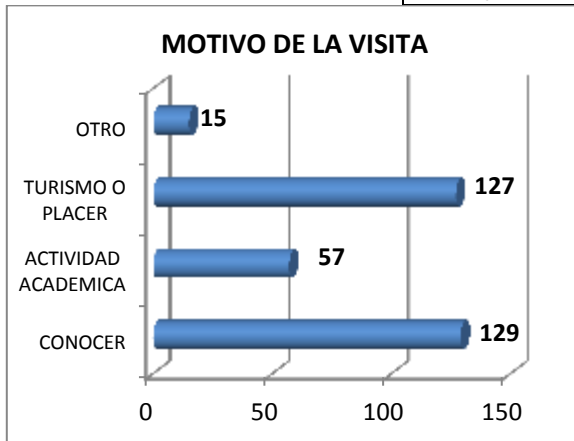
CENTROS	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
MUSEO DE CIENCIAS NATURALES FCL	9	10
HACIENDA EL PARAISO	46	77
JARDÍN BOTANICO JMC.	17	16
MUELLE TURISTICO DE B/TURA	17	26
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	31	16
PARQUE NATURAL EL VINCULO	13	14
TOTAL	133	159
PORCENTAJE	45,55%	54,45%



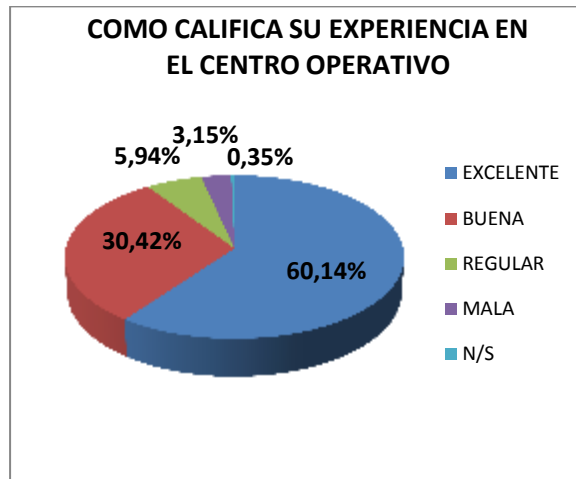
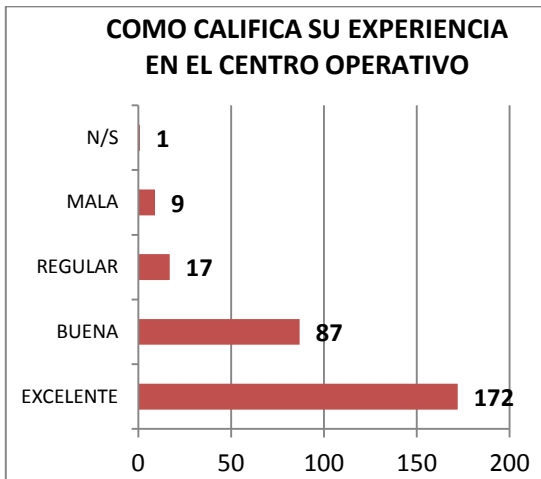
- De las (294) encuestas realizadas, ciento cincuenta y nueve (159), son de sexo femenino, que equivalen al 54,45%, y ciento treinta y tres (133) son sexo masculino que equivalen a un 45,55%, la encuesta No. 47 del Museo Arqueológico no diligencio datos personales y la encuesta No. 23 del Parque regional el Vínculo, fue diligenciada por la escuela Latinoamericana de emprendimiento.

PREGUNTA 1				
MOTIVO DE LA VISITA				
CENTROS	CONOCER	ACTIVIDAD ACADEMICA	TURISMO O PLACER	OTRO
MUSEO DE CIENCIAS NATURALES FCL	6	9	1	3
HACIENDA EL PARAISO	64	15	70	2
JARDÍN BOTANICO JMC.	23	7	5	0

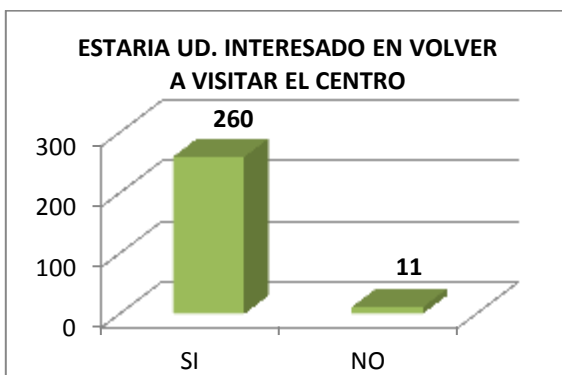
MUELLE TURISTICO DE B/TURA	13	1	21	7	
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	13	16	23	1	
PARQUE NATURAL EL VINCULO	10	9	7	2	
TOTAL	129	57	127	15	
TOTAL ENCUESTAS	294	43,88%	19,39%	43,20%	5,10%



- Con relación a la pregunta No 1 “Motivo de la visita” del total de 294 encuestas realizadas, 129 contestaron la opción “conocer”, equivalente al 43,88%, 127 contestaron la opción “turismo o placer”, equivalente al 43,20%, 57 contestaron la opción “actividad académica”, que equivalen al 19,39% y 15 contestaron la opción “otro”, que equivalen al 5,10%. Aquí se contabilizaron las encuestas marcadas con más de una (1) opción, por eso el total de respuestas en esta pregunta es de 328.
- La pregunta No. 2, es determinante en la encuesta, para calificar el grado de satisfacción de los centros, de una muestra de 294 encuestas, 286 contestaron la pregunta de la siguiente manera: ciento setenta y dos (172) calificaron como “Excelente” es decir el 60,14%, ochenta y siete (87) calificaron como “Bueno” es decir el 30,42%, diez y siete (17) calificaron “Regular” o sea el 5,94%, nueve calificaron como “Malo” o sea el 3,15% y uno califico “N/S” que equivale al 0,35%. (**Ver graficas de comportamiento de calificación satisfacción centros**).



PREGUNTA 5		
ESTARIA UD. INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO		
CENTROS	SI	NO
MUSEO DE CIENCIAS NATURALES FCL	19	0
HACIENDA EL PARAISO	104	1
JARDÍN BOTANICO JMC.	32	0
MUELLE TURISTICO DE B/TURA	33	8
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	46	2
PARQUE NATURAL EL VINCULO	26	0
TOTAL	260	11
TOTAL ENCUESTAS	294	3,74%



- Con relación a la pregunta No. 5 “Estaría usted interesado en volver a visitar el centro” del total de 294 encuestas, solo contestaron 271 la pregunta, de la siguiente manera: doscientas sesenta (260) contestaron **SI**,

y once (11) contestaron que **NO**, con unos porcentajes equivalentes a 88,44% y 3,74% respectivamente.

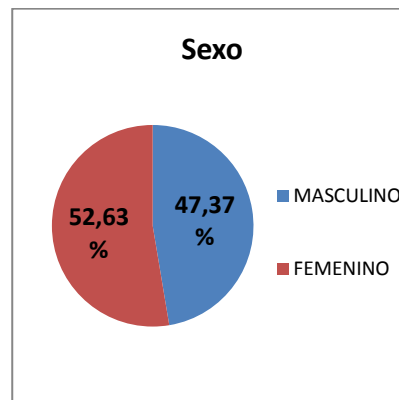
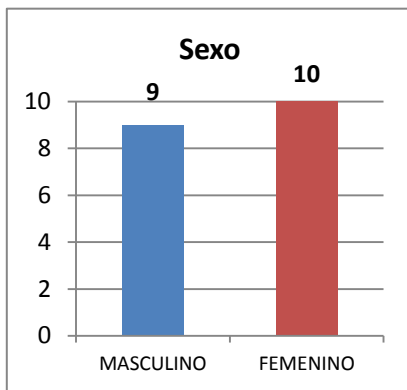
RECOMENDACIONES GENERALES DE LOS ENCUESTADOS:

- Las recomendaciones para el centro de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann se relacionan con los guías como: tono de voz más alto, darles capacitación, utilizar un lenguaje de acuerdo al grupo (niños, adultos), tener buenos modales entre sus compañeros.
- En cuanto al Jardín Botánico Juan María Céspedes, se recomienda más compromiso de los entes oficiales para con la misión del centro, en la conservación y multiplicación de la flora de la región, también se debe mejorar la señalización para los visitantes.
- En el museo Arqueológico Calima Darién, se requiere de un auditorio para complemento de las exposiciones.
- Para el Muelle Turístico de Buenaventura, se recomienda hacer inversión en reparaciones locativas en general, mejorar la atención al turista, la salida de las embarcaciones, más orden en la prestación del servicio
- La Hacienda el Paraíso es el que tiene más observaciones por parte de los visitantes en general, los cuales recomiendan realizar reparaciones de techos y cielos rasos que tienen presencia de goteras, mantenimiento de jardines y limpieza de samanes llenos de parásitos.
- Por último al Parque Regional el Vínculo, se recomienda tener más animales como atractivo, acondicionar un restaurante, piscina, mejorar el mantenimiento y aseo de áreas locativas.

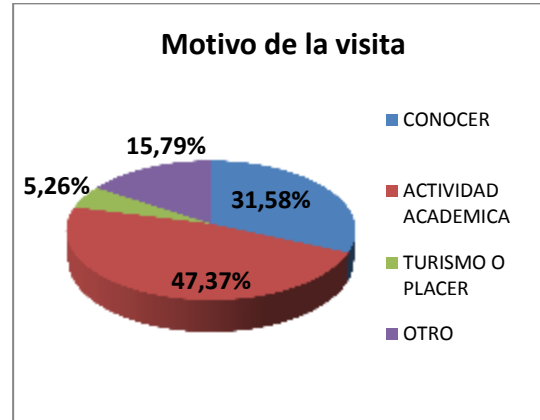
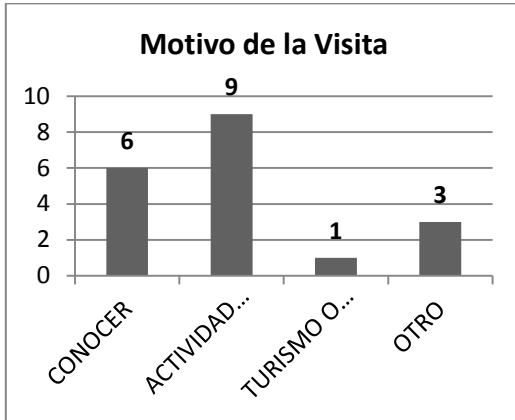
ANALISIS DE LAS ENCUESTAS POR CENTRO

MUSEO DE CIENCIAS NATURALES FEDERICO CARLOS LEHMANN

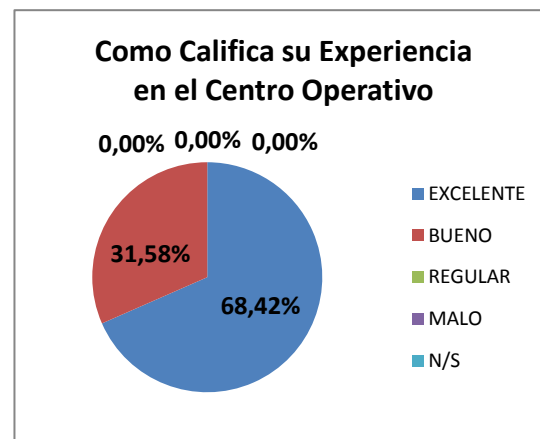
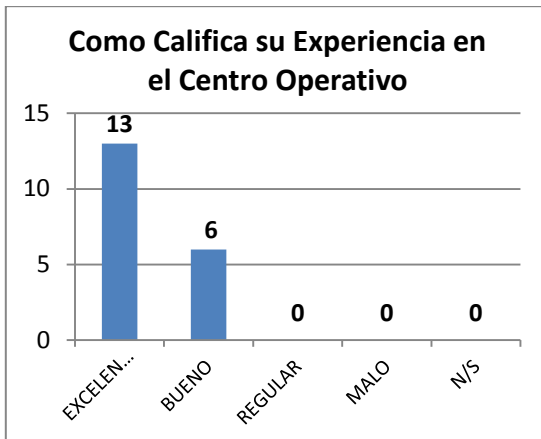
ENCUESTAS	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
19	9	10



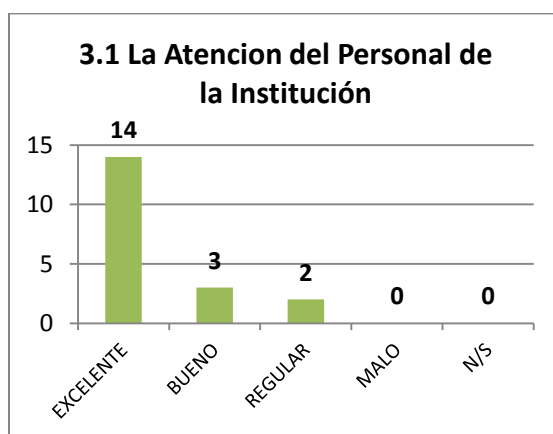
PREGUNTA-1			
MOTIVO DE LA VISITA			
CONOCER	ACTIVIDAD ACADEMICA	TURISMO O PLACER	OTRO
6	9	1	3



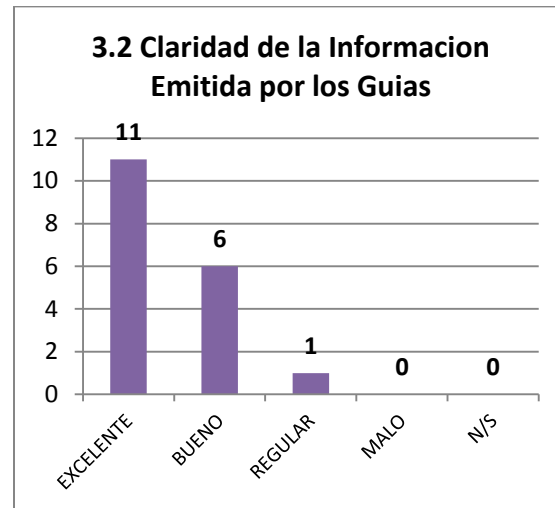
PREGUNTA-2				
COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
13	6	0	0	0



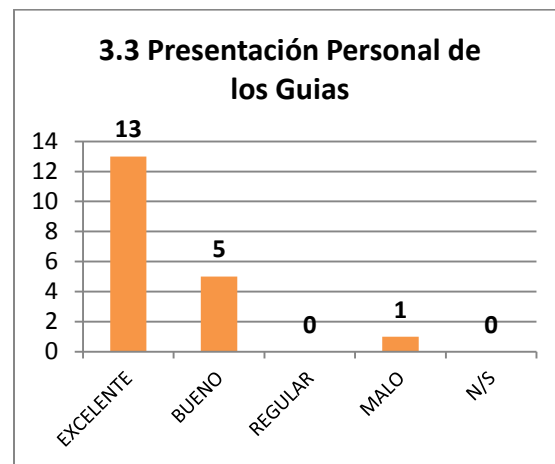
PREGUNTA-3				
COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
La atención del personal de la institución				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
14	3	2	0	0



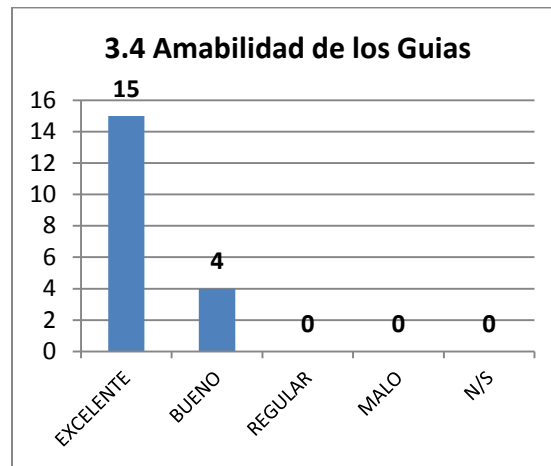
PREGUNTA-3				
COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Claridad de información emitida por los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
11	6	1	0	0



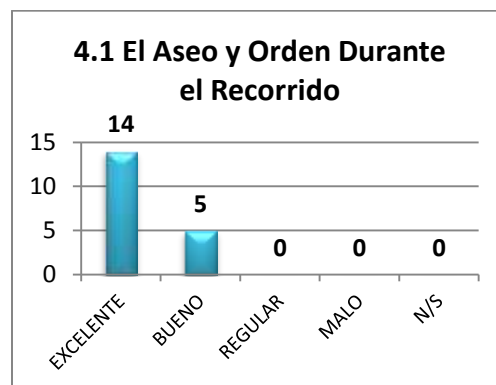
PREGUNTA-3				
COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Presentación personal de los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
13	5	0	1	0



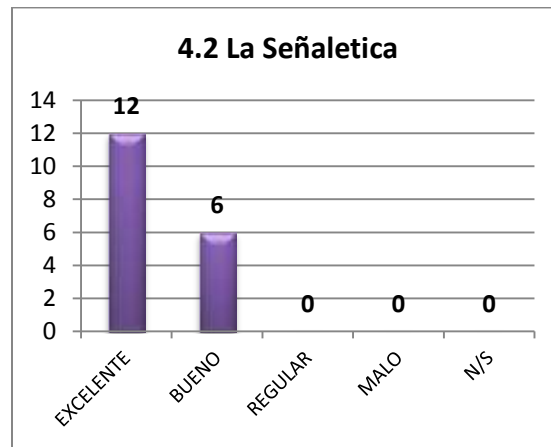
PREGUNTA-3				
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Amabilidad de los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
15	4	0	0	0



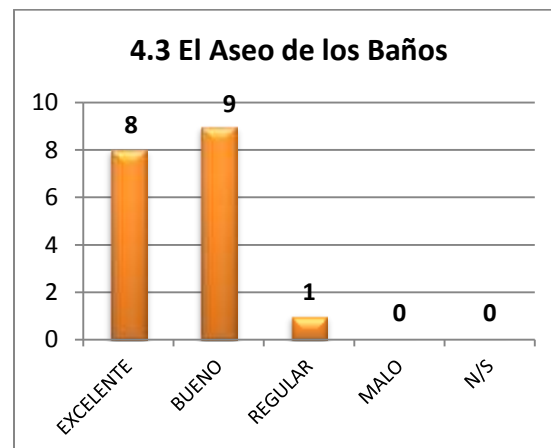
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A:				
El aseo y el orden durante el recorrido				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
14	5	0	0	0



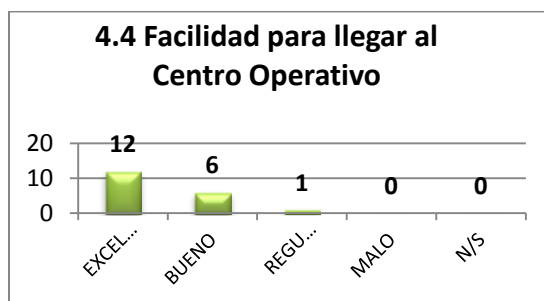
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
Señalética				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
12	6	0	0	0



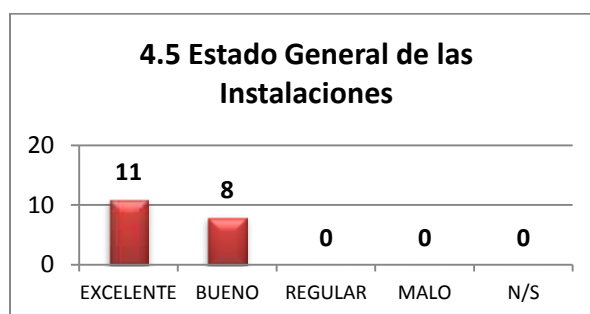
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
El aseo de los baños				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
8	9	1	0	0



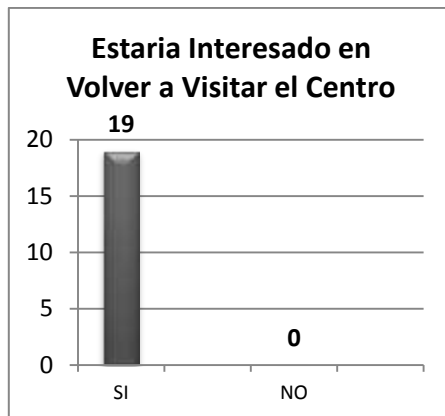
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
La facilidad para llegar al centro operativo				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
12	6	1	0	0



PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
Estado general de las instalaciones				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
11	8	0	0	0



PREGUNTA -5	
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO	
SI	NO
19	0

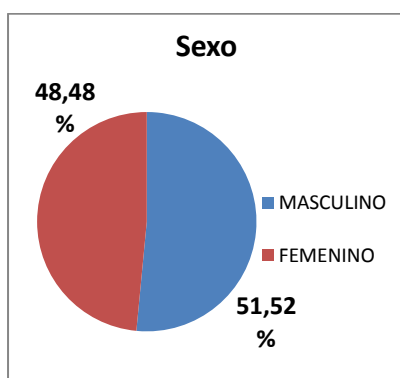
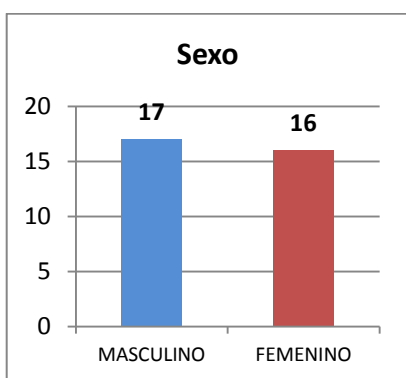


PREGUNTA -6
SI TIENE ALGUNA OBSERVACION O COMENTARIO O ADICIÓN LE AGRADECEMOS MANIFESTARLO EN ESTE ESPACIO
COMENTARIO

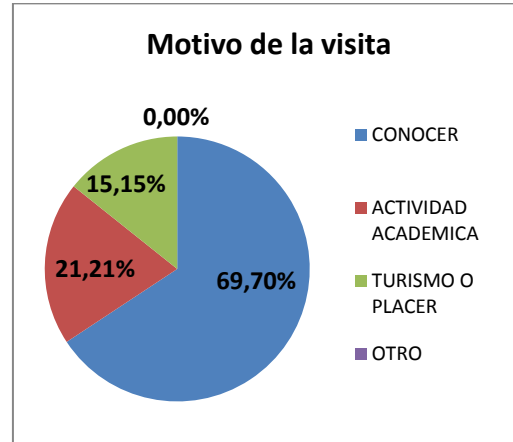
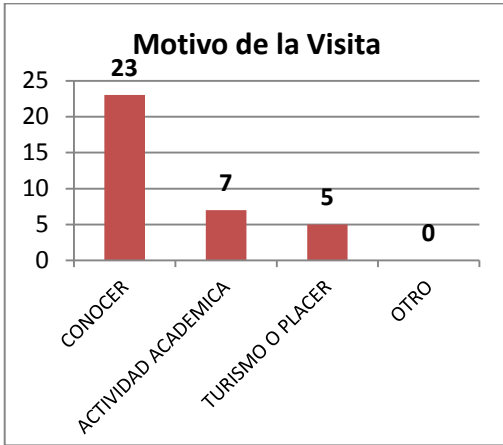
- Explicación con tono más alto por parte de los guías.
- Sería de más ayuda si brindaran más capacitación a los guía.
- Mas guías
- Las personas que guían podrían usar lenguaje menos técnico, adaptado al grupo que acompaña, gracias.
- Los guías tendrían que usar un lenguaje más cautivador para los niños.
- Sería importante que los funcionarios tuvieran un trato respetuoso entre ellos delante del público sin gritos y también usar un lenguaje apropiado delante de niños y niñas.

JARDIN BOTANICO JUAN MARIA CESPEDES

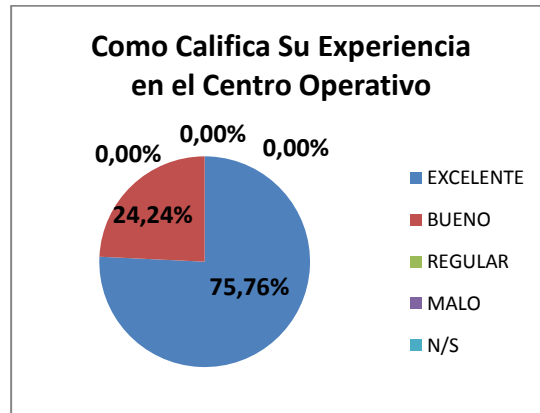
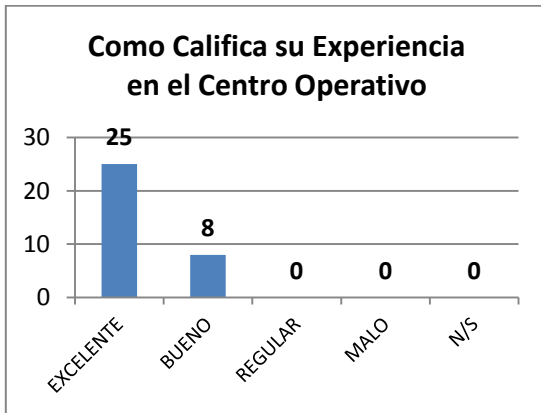
ENCUESTAS	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
33	17	16



PREGUNTA-1			
MOTIVO DE LA VISITA			
CONOCER	ACTIVIDAD ACADEMICA	TURISMO O PLACER	OTRO
23	7	5	0

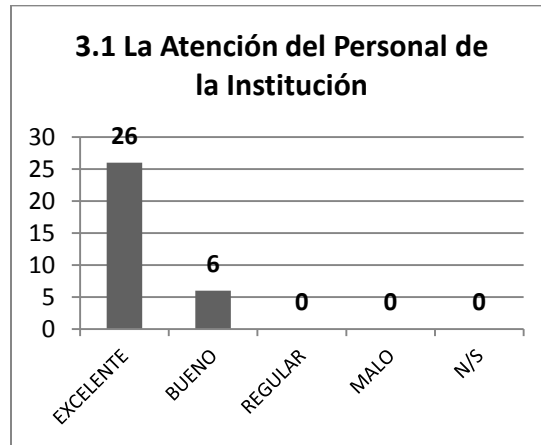


PREGUNTA-2				
COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
25	8	0	0	0

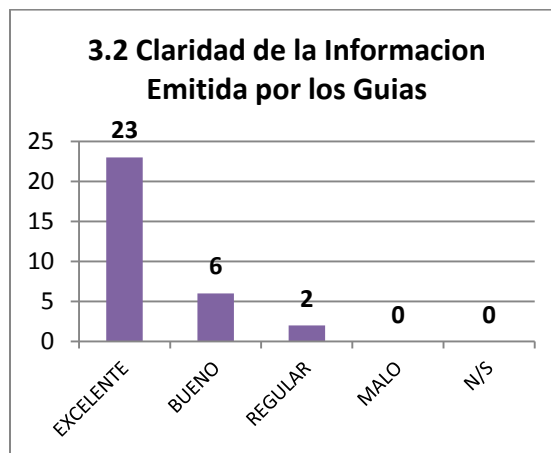


PREGUNTA-3
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:
La atención del personal de la institución

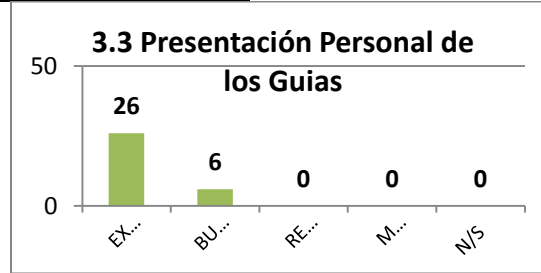
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
26	6	0	0	0



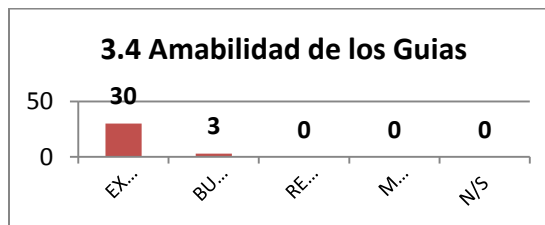
PREGUNTA-3				
COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Claridad de información emitida por los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
23	6	2	0	0



PREGUNTA-3				
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Presentación personal de los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
26	6	0	0	0

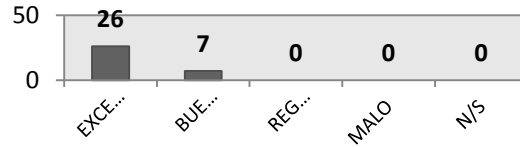


PREGUNTA-3				
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Amabilidad de los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
30	3	0	0	0



PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A:				
El aseo y el orden durante el recorrido				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
26	7	0	0	0

**4.1 El Aseo y el Orden Durante
el Recorrido**



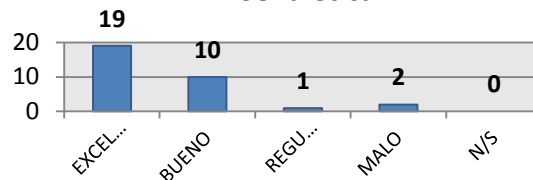
PREGUNTA-4

DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A

Señalética

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
19	10	1	2	0

4.2 Señalética



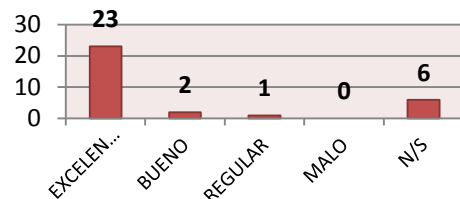
PREGUNTA-4

DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A

El aseo de los baños

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
23	2	1	0	6

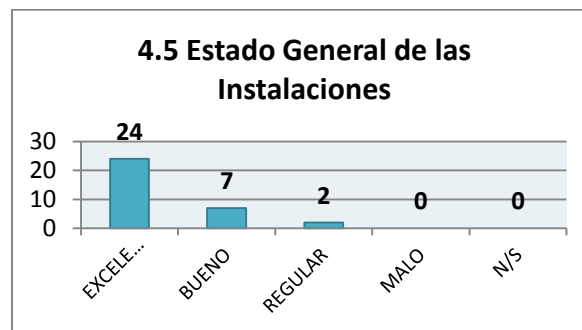
4.3 el Aseo de los Baños



PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
La facilidad para llegar al centro operativo				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
21	8	1	3	0



PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
Estado general de las instalaciones				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
24	7	2	0	0



PREGUNTA -5	
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO	
SI	NO
32	0



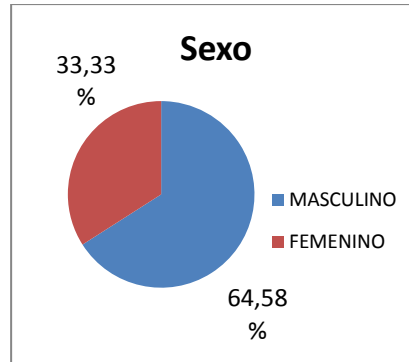
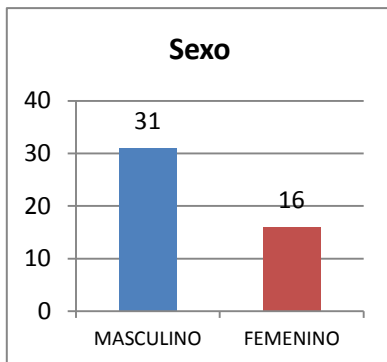
PREGUNTA -6
SI TIENE ALGUNA OBSERVACION O COMENTARIO ADICIONAL LE AGRADECEMOS MANIFESTARLO EN ESTE ESPACIO
COMENTARIO

- Mucho zancudo
- Todo bien
- Todo muy bueno
- Si muy bueno
- Muy bueno todo
- No nada todo está bien
- Todo bien
- Este lugar es muy bueno para el conocimiento de las personas
- Se nota el abandono del ente oficial a cargo, en este caso la gobernación, pero muchos medios cívicos pueden comprometerse alrededor de la misión tan importante como es la conservación y multiplicación de la flora de la región.
- No hay señalización para llegar al jardín botánico, así es imposible que las personas que no conocen lleguen a visitarlo.

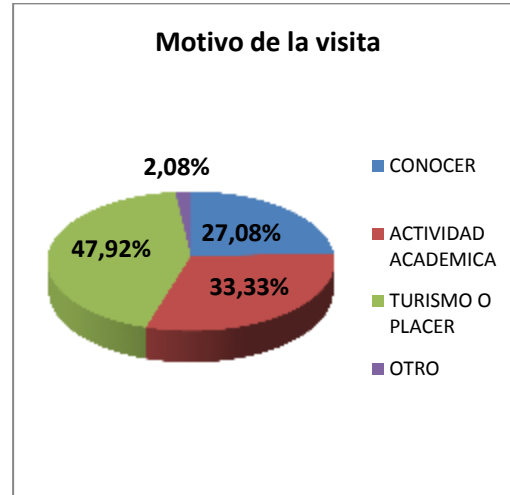
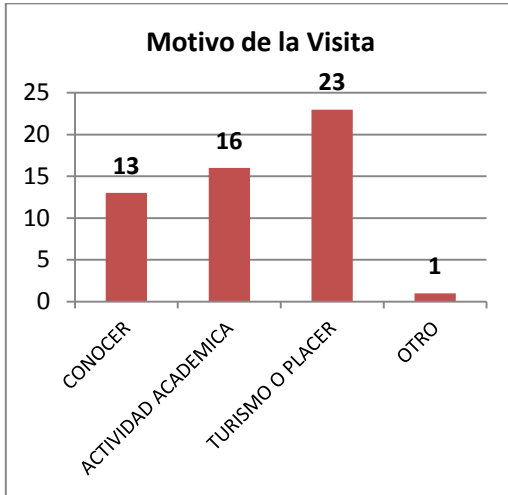
- No existe señalización para llegar al jardín botánico lo que dificulta que las personas interesadas lleguen hasta el lugar. Debería hacerse una buena guía desde la ciudad de tula hasta el lugar, así se haría mucho más sencillo que los visitantes acudan.
- Arreglar la forma de llegar al sitio carece de señalización
- Gracias

MUSEO ARQUEOLOGICO CALIMA DARIEN

ENCUESTAS	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
48	31	16



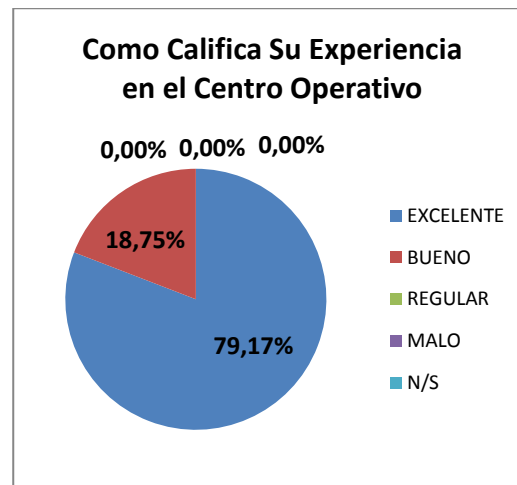
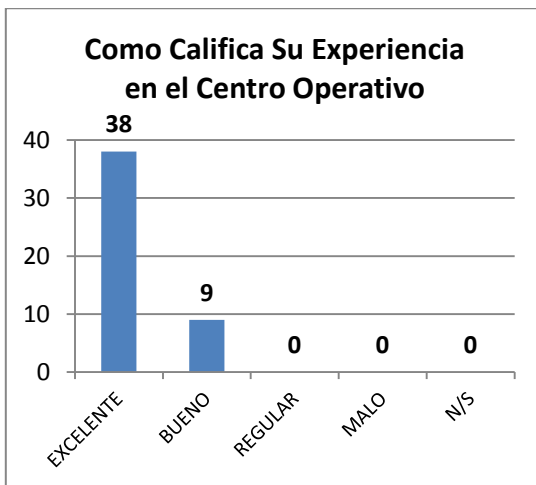
PREGUNTA-1			
MOTIVO DE LA VISITA			
CONOCER	ACTIVIDAD ACADEMICA	TURISMO O PLACER	OTRO
13	16	23	1



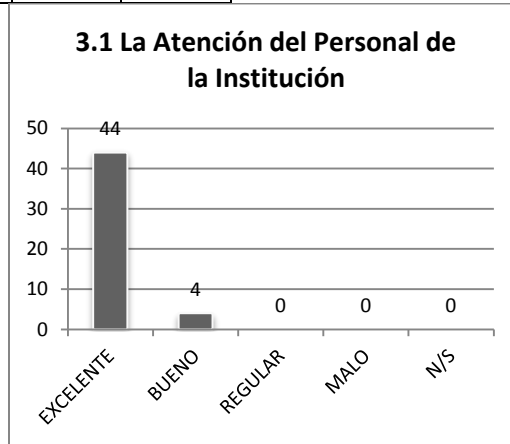
PREGUNTA-2

COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO

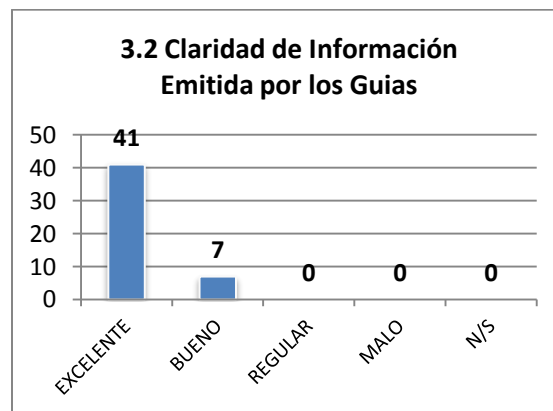
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
38	9	0	0	0



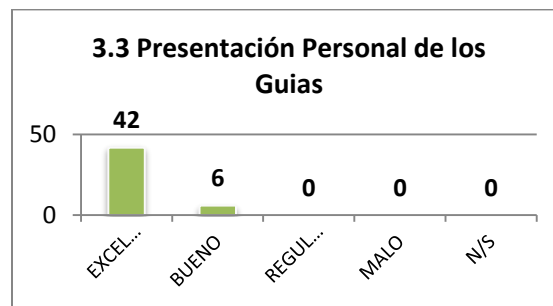
PREGUNTA-3				
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
La atención del personal de la institución				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
44	4	0	0	0



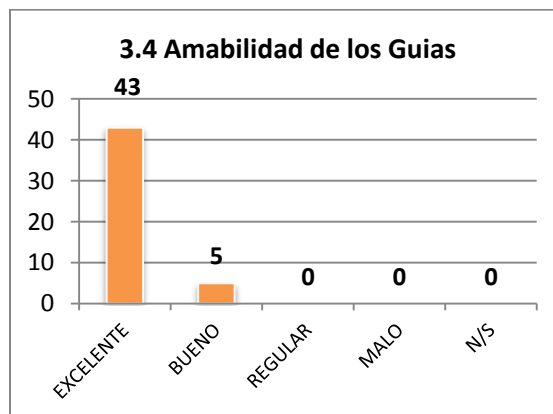
PREGUNTA-3				
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Claridad de información emitida por los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
41	7	0	0	0



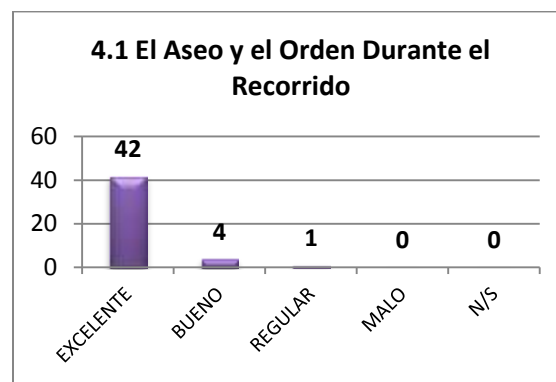
PREGUNTA-3				
COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Presentación personal de los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
42	6	0	0	0



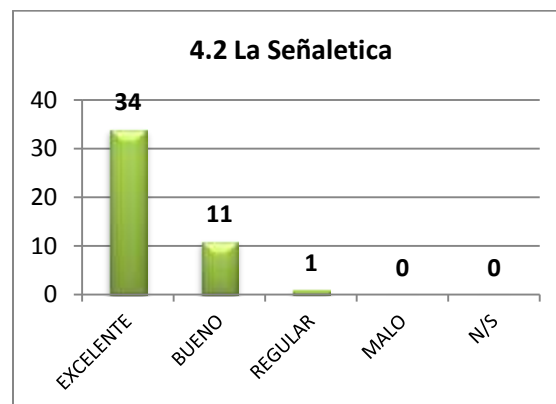
PREGUNTA-3				
COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Amabilidad de los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
43	5	0	0	0



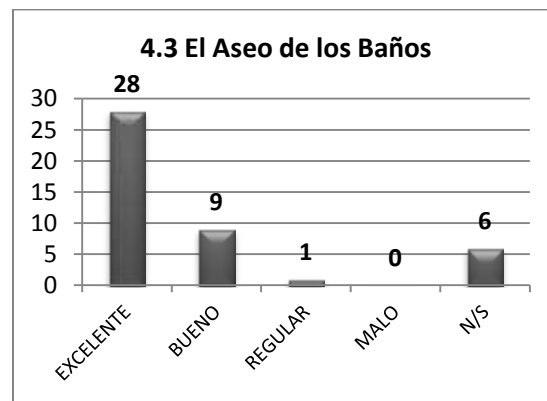
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A:				
El aseo y el orden durante el recorrido				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
42	4	1	0	0



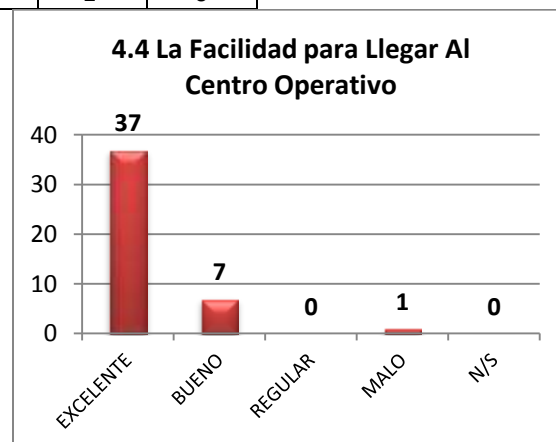
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
Señalética				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
34	11	1	0	0



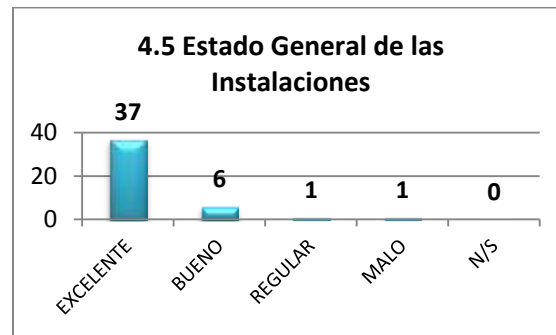
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
El aseo de los baños				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
28	9	1	0	6



PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
La facilidad para llegar al centro operativo				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
37	7	0	1	0



PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
Estado general de las instalaciones				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
37	6	1	1	0



PREGUNTA -5	
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO	
SI	NO
46	2

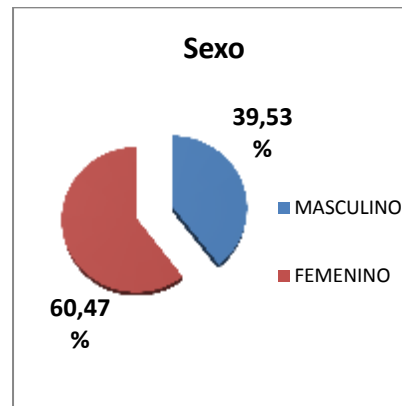
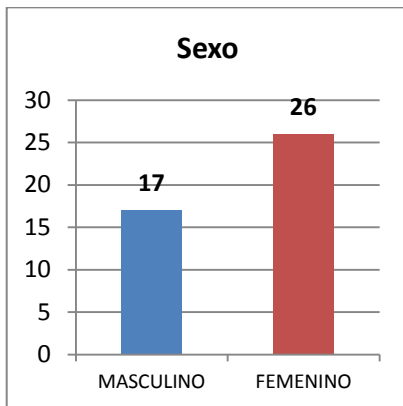


PREGUNTA -6
SI TIENE ALGUNA OBSERVACION O COMENTARIO ADICIONAL LE AGRADECEMOS MANIFESTARLO EN ESTE ESPACIO
COMENTARIO

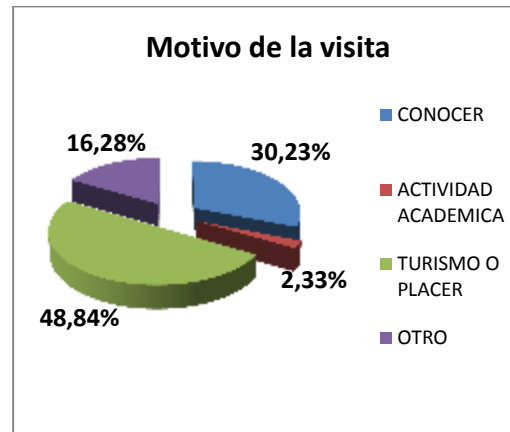
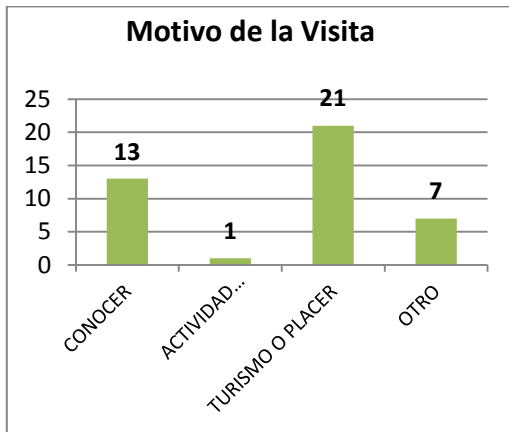
- Considero que las instalaciones y locaciones se encuentran muy deterioradas hace falta mayor promoción como atractivo turístico de la zona
- Si se pudiera tener un auditorio para complemento de las actividades del recorrido.
- No hay publicidad Impresa
- Hola, llevo varios visitando el museo y siempre me ha parecido muy importante e interesante para la educación de los estudiantes. Seria magnifico que pudieran incluir otros sitios de explosión con más objetos, representaciones (maquetas, etc.) y si tuvieran cosas interactivos llamaría más la atención y entusiasmo a los estudiantes, gracias y ojala pudieran hacer algo.
- Felicitación un muy buen sitio aporta interés al municipio y la región.
- Muy agradable y cultural se reafirman conocimientos regionales.
- Excelente visita al museo muy buena guía
- Muchas Gracias
- Polarizado de vidrios está desgastado oscurecer mas
- Ampliar el museo para otra cultura y mostrar videos
- Felicitaciones por su buen desempeño

MUELLE TURISTICO DE BUENAVENTURA

ENCUESTAS	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
43	17	26



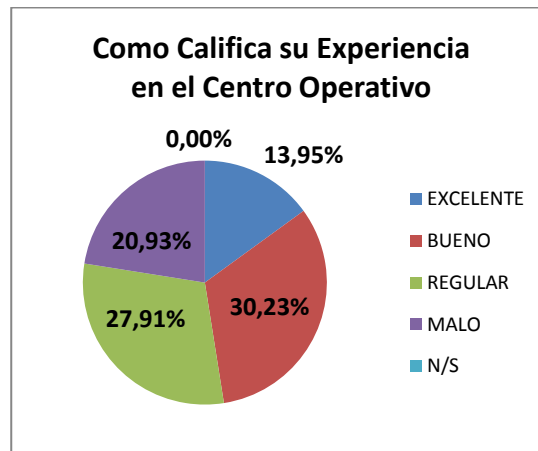
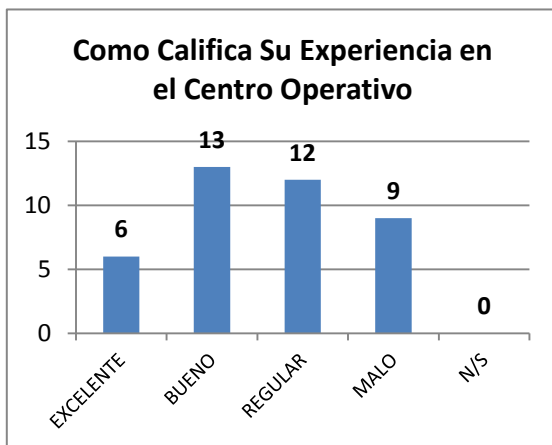
PREGUNTA-1			
MOTIVO DE LA VISITA			
CONOCER	ACTIVIDAD ACADEMICA	TURISMO O PLACER	OTRO
13	1	21	7



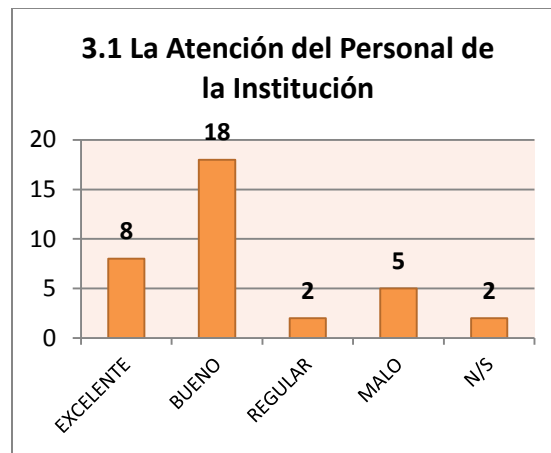
PREGUNTA-2

COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO

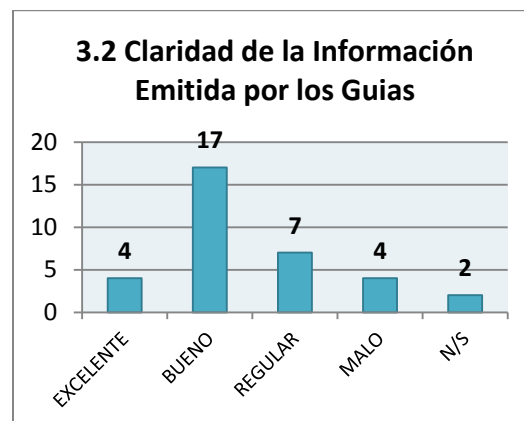
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
6	13	12	9	0



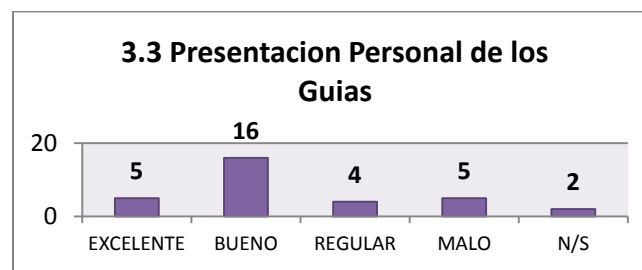
PREGUNTA-3				
COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
La atención del personal de la institución				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
8	18	2	5	2



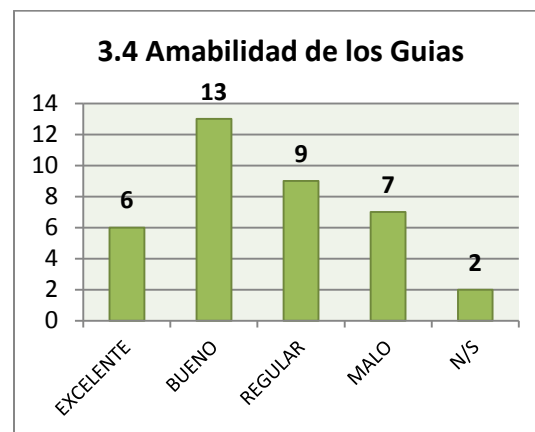
PREGUNTA-3				
COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Claridad de información emitida por los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
4	17	7	4	2



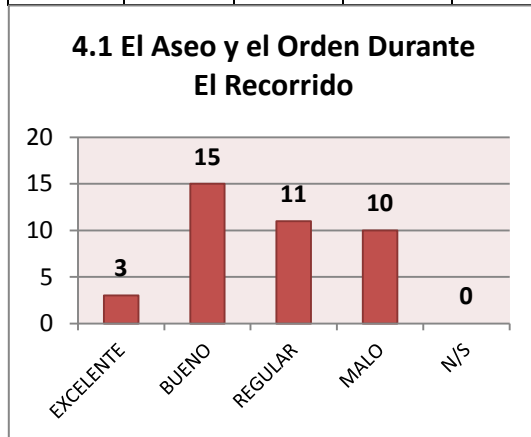
PREGUNTA-3				
COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Presentación personal de los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
5	16	4	5	2



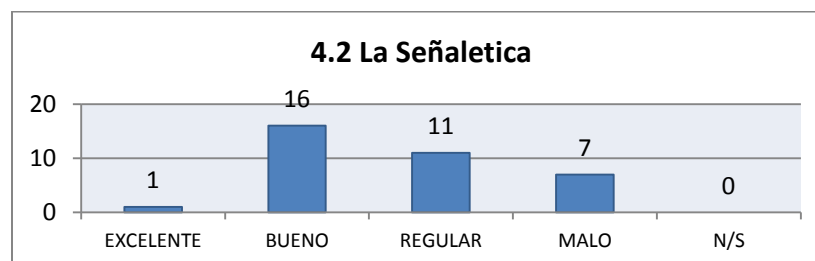
PREGUNTA-3				
COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Amabilidad de los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
6	13	9	7	2



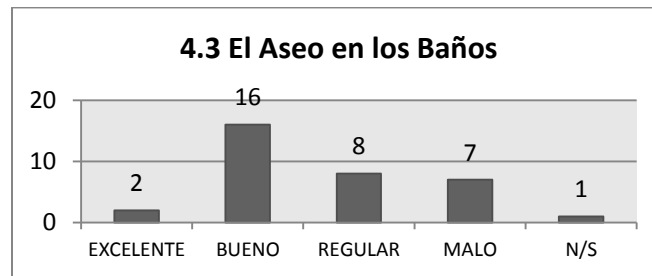
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A:				
El aseo y el orden durante el recorrido				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
3	15	11	10	0



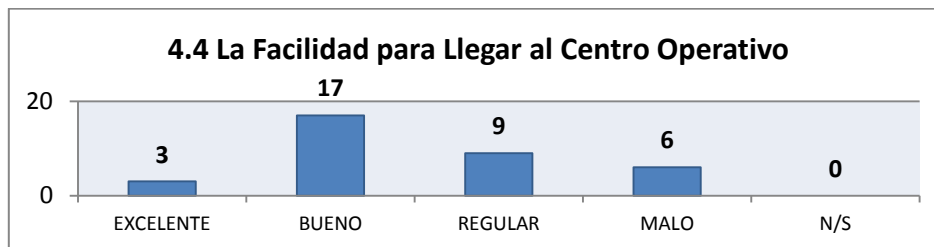
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
Señalética				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
1	16	11	7	0



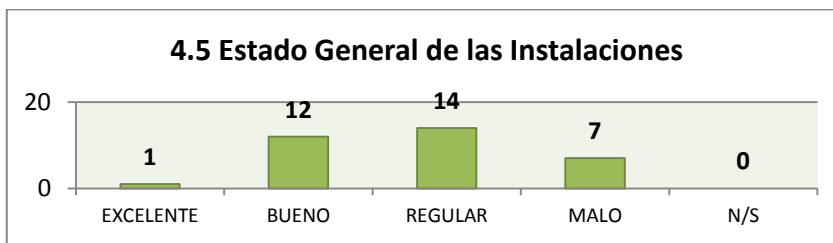
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
El aseo de los baños				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
2	16	8	7	1



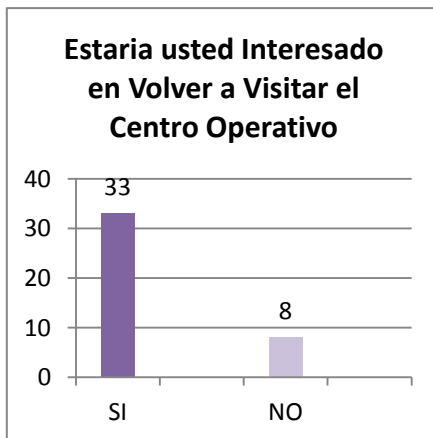
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
La facilidad para llegar al centro operativo				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
3	17	9	6	0



PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
Estado general de las instalaciones				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
1	12	14	7	0



PREGUNTA -5	
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO	
SI	NO
33	8

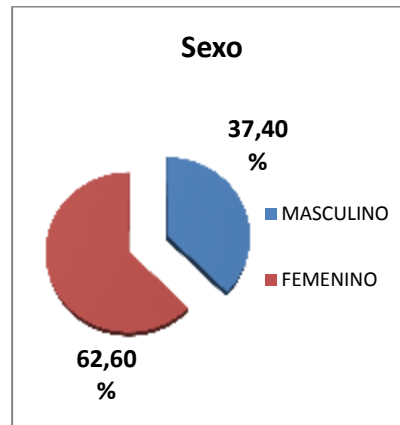
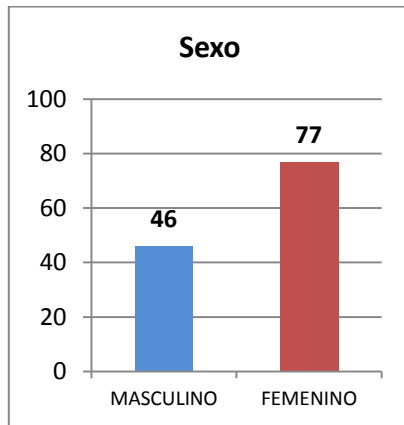


PREGUNTA -6
SI TIENE ALGUNA OBSERVACION O COMENTARIO ADICIONAL LE AGRADECEMOS MANIFESTARLO EN ESTE ESPACIO
COMENTARIO

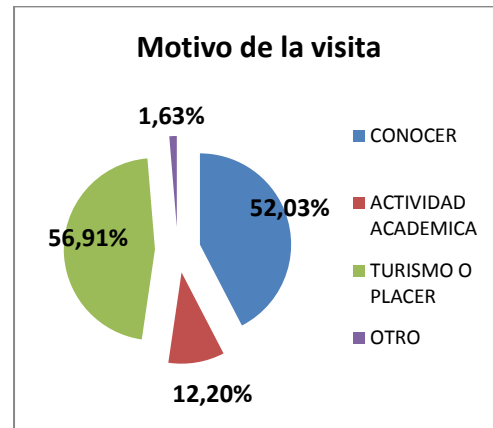
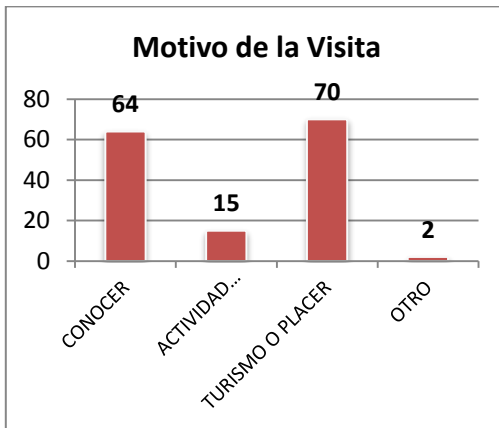
- No se ve por ningún lado la inversión en el muelle, al contrario la tarifa de ingreso sube con el paso del tiempo mientras que las instalaciones van en retroceso.
- Si deseo visitar la instalación del hotel en el cual me aloje. En cuanto al sitio de espera (Rampa) es bastante regular, ya que si uno se descuida puede ocasionar un accidente a cualquier turista.
- Me gustaría que mejoraran las instalaciones y la atención al personal que nos visita
- Mas organización en la salida de las embarcaciones
- Como siempre en toda organización todos los días se pretende mejorar y esto se espera que el turismo mejore cada vez mas
- El comportamiento de los turistas que pelean con los comerciantes
- Me gustaría pagar por un servicio que este en un buen estado cobran y exigen pagarlos y está en muy malas condiciones
- Es muy bonito
- Un poco más de orden en todos los aspectos
- Debemos mejorar para promocionar más la ciudad
- Está en mal estado el muelle flotante arreglar inmediatamente
- Que sigan mejorando cada día más este lugar de turismo
- Lo que creo es que debían de mejorar los asientos y los baños porque todo es feo.

HACIENDA EL PARAISO

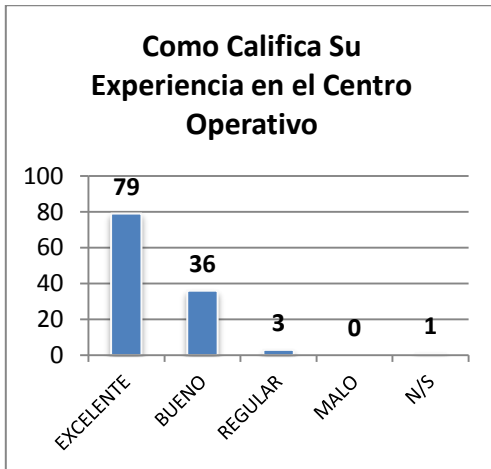
ENCUESTAS	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
123	46	77



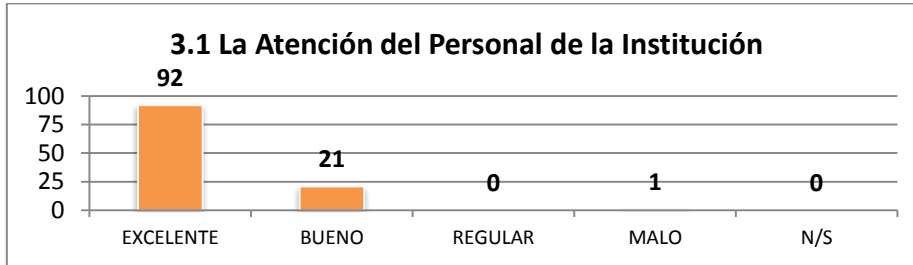
PREGUNTA-1			
MOTIVO DE LA VISITA			
CONOCER	ACTIVIDAD ACADEMICA	TURISMO O PLACER	OTRO
64	15	70	2



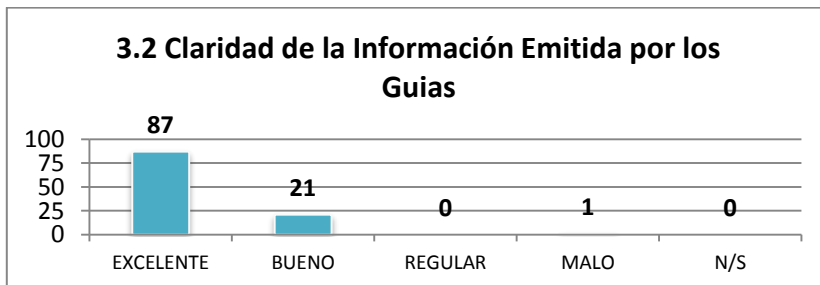
PREGUNTA-2				
COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
79	36	3	0	1



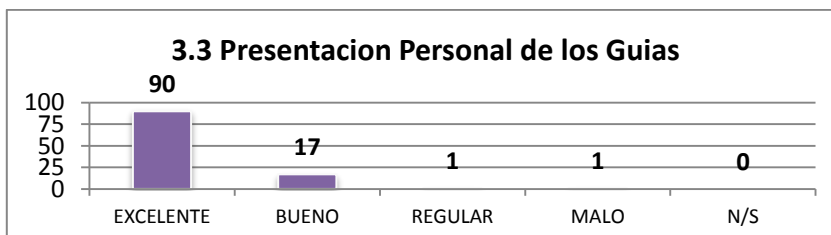
PREGUNTA-3				
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
La atención del personal de la institución				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
92	21	0	1	0



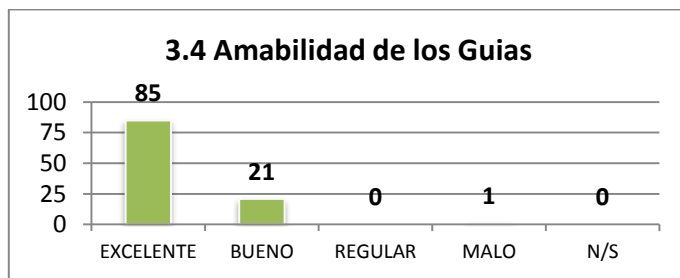
PREGUNTA-3				
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Claridad de información emitida por los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
87	21	0	1	0



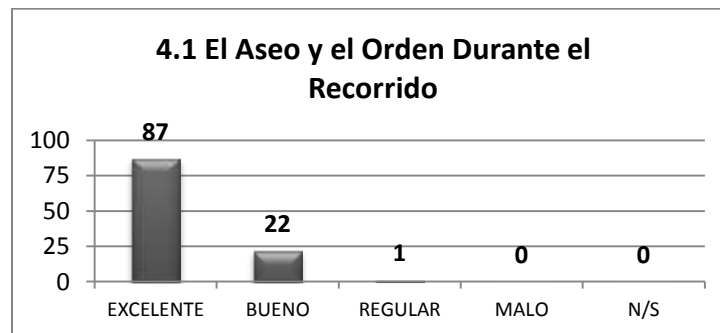
PREGUNTA-3				
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Presentación personal de los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
90	17	1	1	0



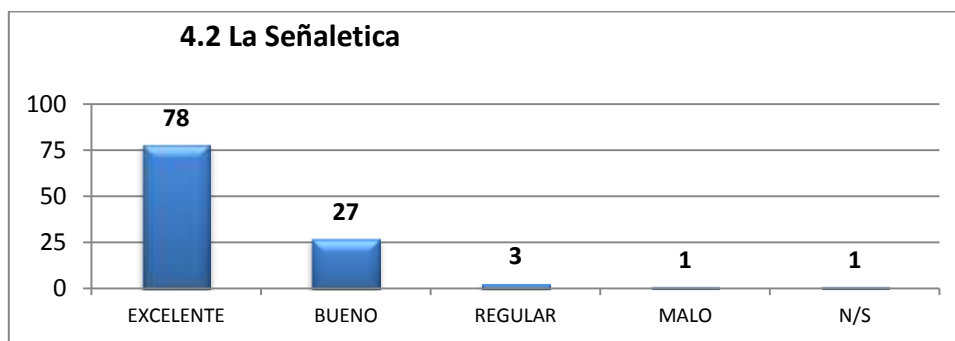
PREGUNTA-3				
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Amabilidad de los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
85	21	0	1	0



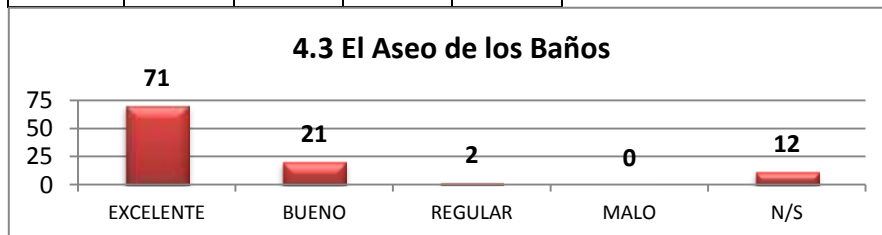
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A:				
El aseo y el orden durante el recorrido				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
87	22	1	0	0



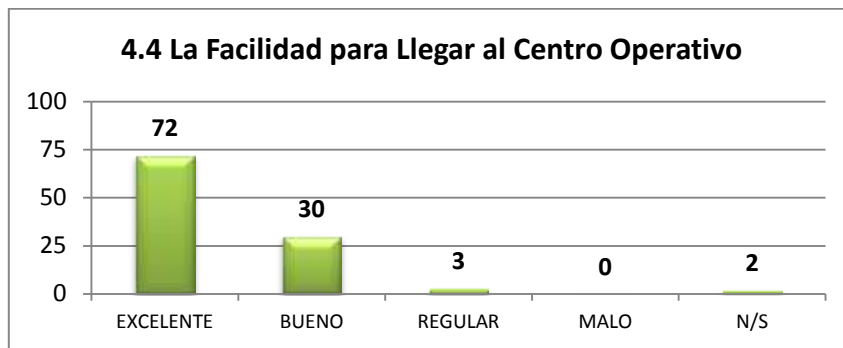
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
Señalética				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
78	27	3	1	1



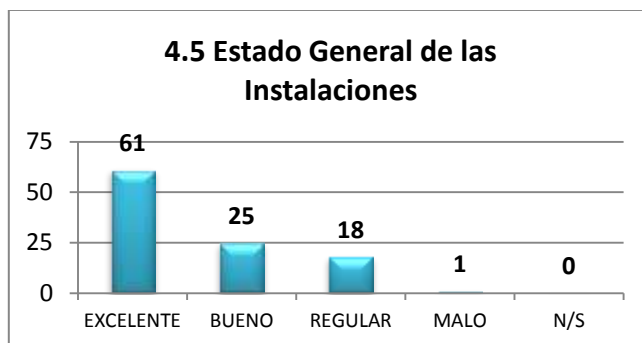
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
El aseo de los baños				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
71	21	2	0	12



PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
La facilidad para llegar al centro operativo				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
72	30	3	0	2



PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
Estado general de las instalaciones				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
61	25	18	1	0



PREGUNTA -5	
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO	
SI	NO
104	1



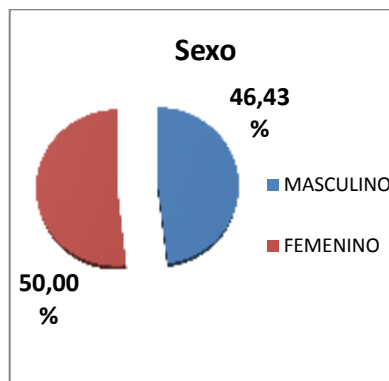
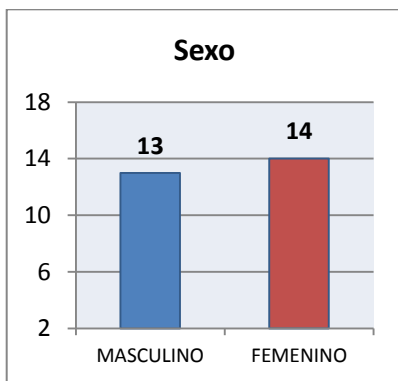
PREGUNTA -6
SI TIENE ALGUNA OBSERVACION O COMENTARIO ADICIONAL LE AGRADECEMOS MANIFESTARLO EN ESTE ESPACIO
COMENTARIO

- Mejorar el estado de los techos "goteras"
- Gracias, el guía muy claro en sus expectativas y explicaciones, mejorar goteras en cielos raso.
- Mejoramiento de goteras
- Instalaciones hermosas pero podrían mejorar el tema de goteras y estado de los techos
- Me encanto el sitio no lo conocía, espectacular, solo espero lo conserven por siempre
- Daños por las gotera
- Mejorar goteras y cielo caído
- Las goteras en el techo

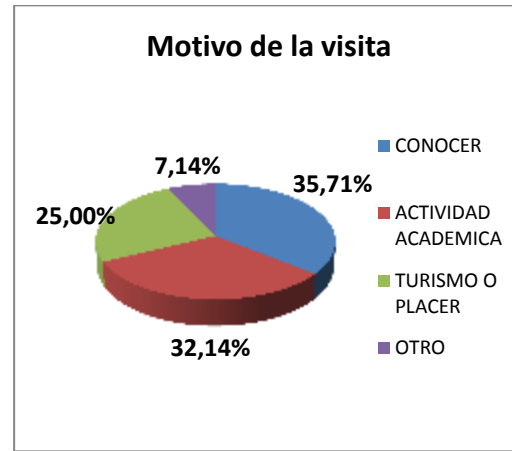
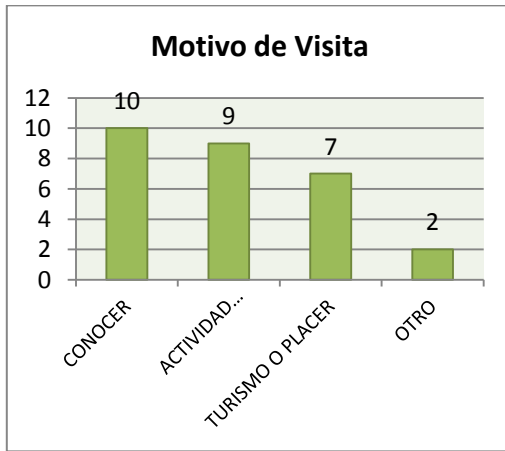
- Por favor mejorar la hacienda mucha gotera
- Es necesario invertir en el mantenimiento y conservación de la hacienda principalmente para las goteras y humedades que deterioran la estructura
- Mantenimiento techos por goteras
- Arreglo de goteras
- Mejoramiento y enlucimiento de cubiertas del techo
- Goteras y mejoramiento del cielo raso
- Me encanto el sitio es especial, lo reconoceré por siempre
- Ojala controlen al momento las situaciones de deterioro que vayan manifestando las instalaciones ej.: goteras

PARQUE NATURL REGIONAL EL VÍNCULO

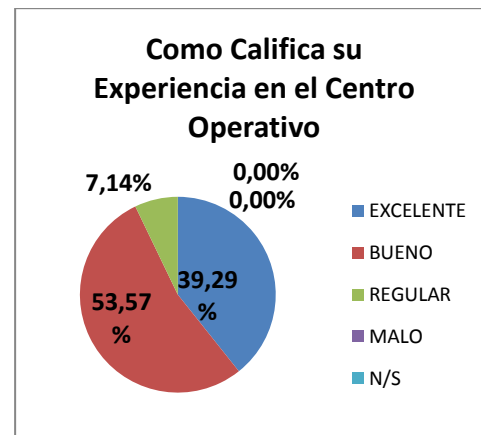
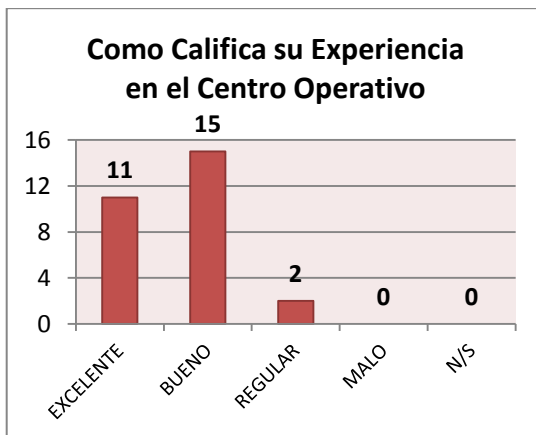
ENCUESTAS	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
28	13	14



PREGUNTA-1			
MOTIVO DE LA VISITA			
CONOCER	ACTIVIDAD ACADEMICA	TURISMO O PLACER	OTRO
10	9	7	2

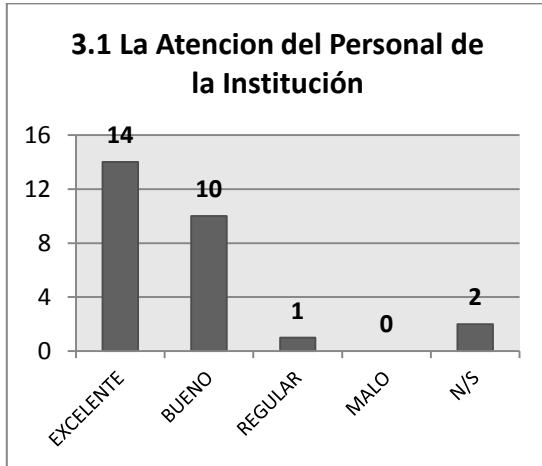


PREGUNTA-2				
COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
11	15	2	0	0

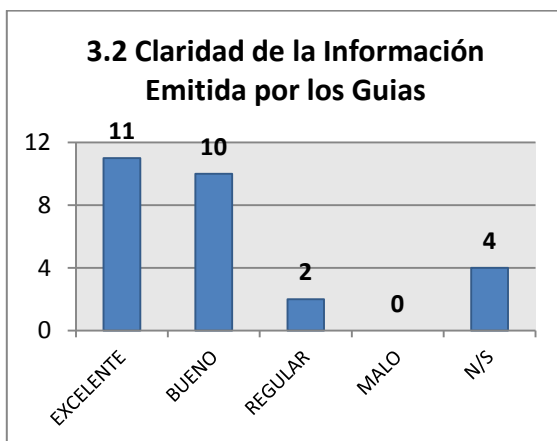


PREGUNTA-3
COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:
La atención del personal de la institución

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
14	10	1	0	2



PREGUNTA-3				
COMO CAFLIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:				
Claridad de información emitida por los guías				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
11	10	2	0	4



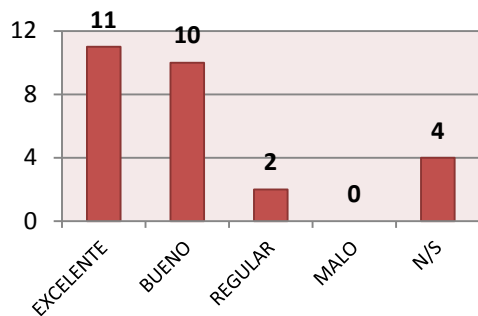
PREGUNTA-3

COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:

Presentación personal de los guías

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
11	10	2	0	4

3.3 Presentación Personal de los Guías



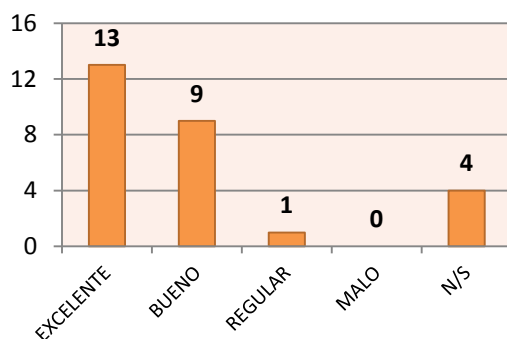
PREGUNTA-3

COMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE LA INSTITUCION EN CUANTO A:

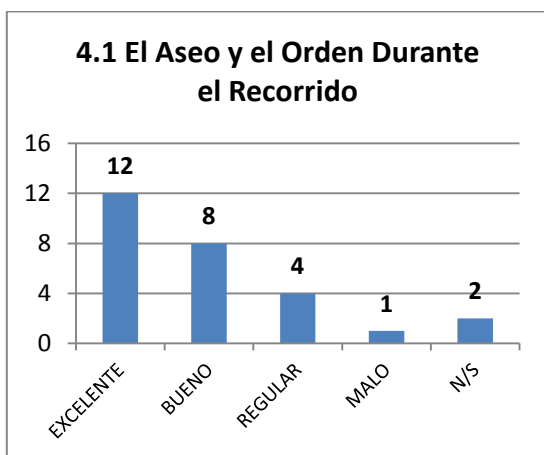
Amabilidad de los guías

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
13	9	1	0	4

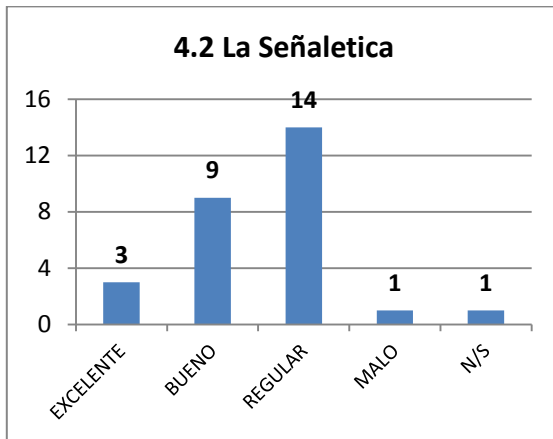
3.4 Amabilidad de los Guías



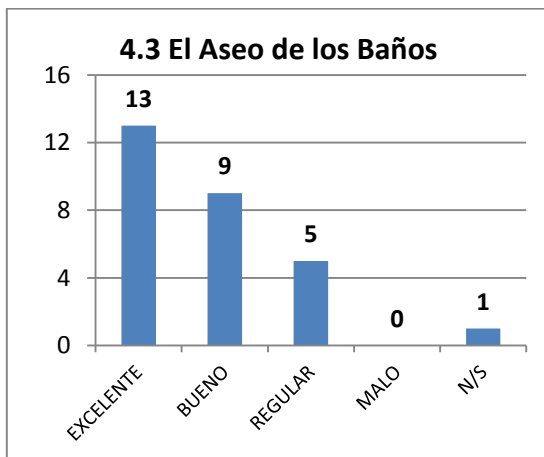
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A:				
El aseo y el orden durante el recorrido				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
12	8	4	1	2



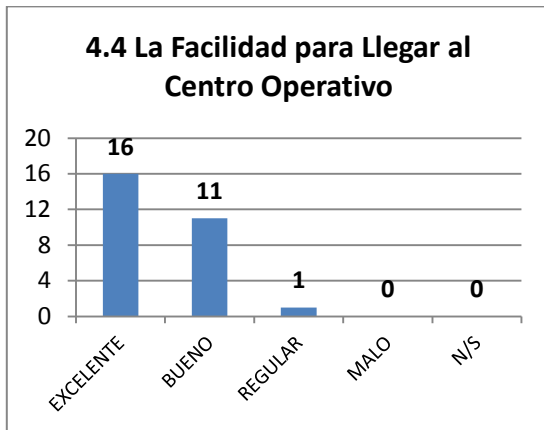
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
Señalética				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
3	9	14	1	1



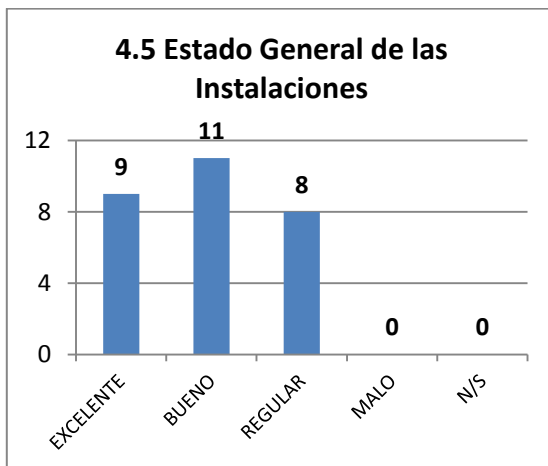
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
El aseo de los baños				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
13	9	5	0	1



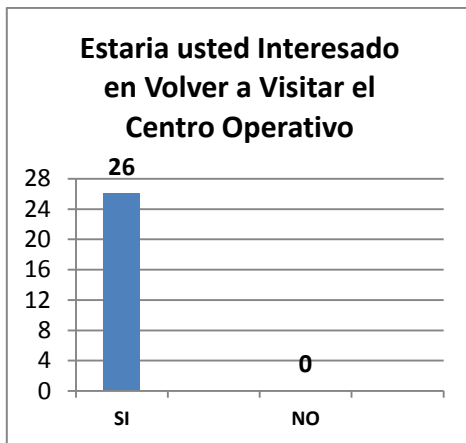
PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
La facilidad para llegar al centro operativo				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
16	11	1	0	0



PREGUNTA-4				
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO EN CUANTO A				
Estado general de las instalaciones				
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	N/S
9	11	8	0	0



PREGUNTA -5	
ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO	
SI	NO
26	0



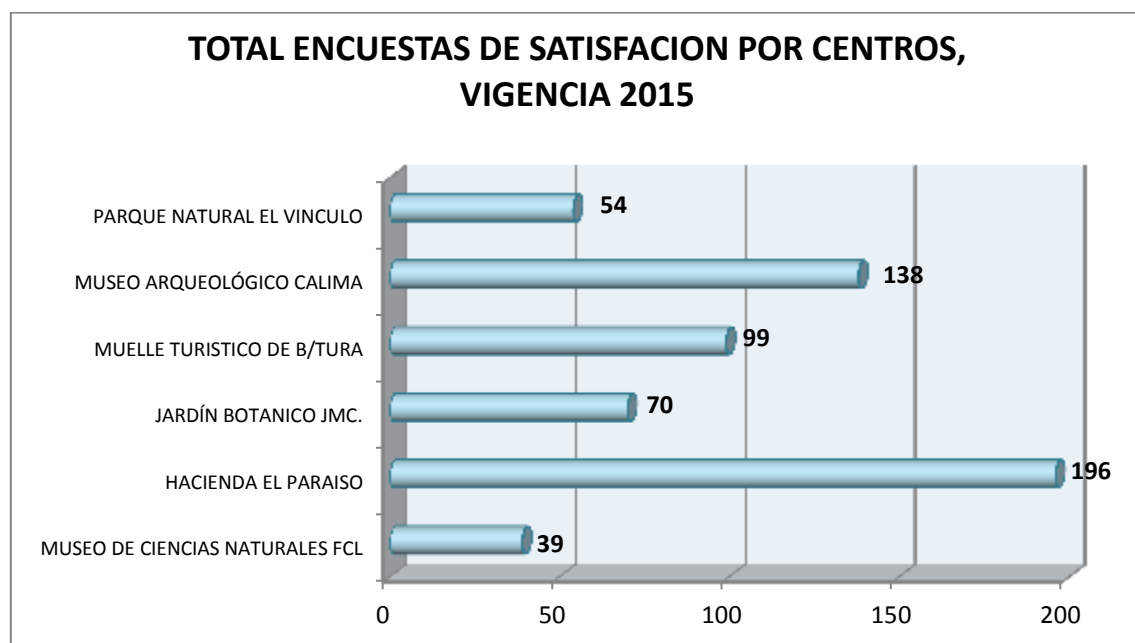
PREGUNTA -6
SI TIENE ALGUNA OBSERVACION O COMENTARIO ADICIONAL LE AGRADECEMOS MANIFESTARLO EN ESTE ESPACIO
COMENTARIO

- Faltan atractivos (animales)
- El parque es muy bonito pero le falta un restaurante
- Piscina Genial
- Falta Restaurantes, Piscina
- No hay atractivos
- Me parece un lugar muy hermoso y tranquilo. Felicitaciones
- El parque es muy bonito pero le falta una tienda o Restaurante en el mirador
- El sitio es precioso pero se ve muy descuidado falta aseo en todas las áreas y en los baños, también hay muchas llaves goteando, el lavamanos flojo, basuritas, falta limpiar pisos en general. Los caseros muy amables
- Las personas encargadas (Don Jorge, Liliana) son muy amables y es una de las razones por la que volvería
- El señor Jorge y la Señora Liliana son excelentes guías y personas dispuestos a colaborar siempre.

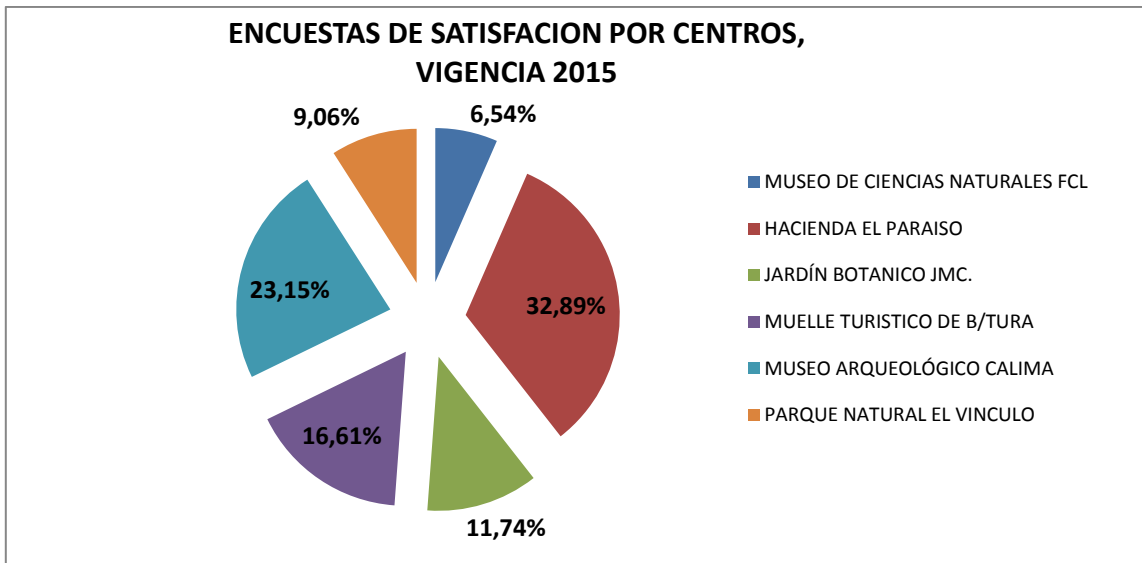
CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACION CENTROS OPERATIVOS DEL INCIVA VIGENCIA 2015

Durante la vigencia 2015 se realizaron un total quinientas noventa y seis (596) encuestas de satisfacción al clientes en los centro operativos a cargo del INCIVA, estas fueron discriminadas de la siguiente manera: Museo de ciencias naturales total encuestas (39), Hacienda el Paraíso (196), Jardín Botánico Juan María Céspedes (70), Muelle turístico de Buenaventura (99), Museo arqueológico Calima Darién (138), Parque Natural Regional el Vínculo (54), (**Ver grafica de distribución de encuestas por centro operativo**).

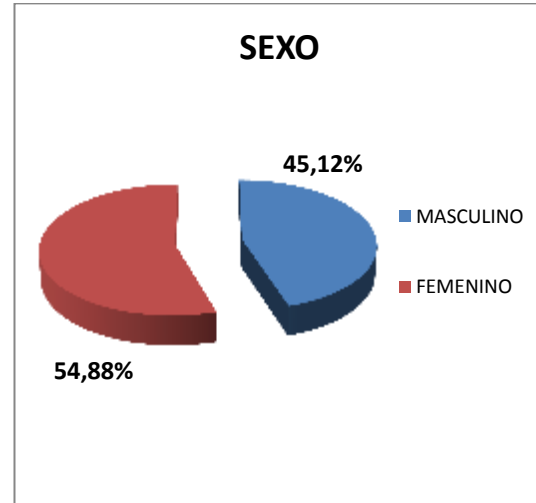
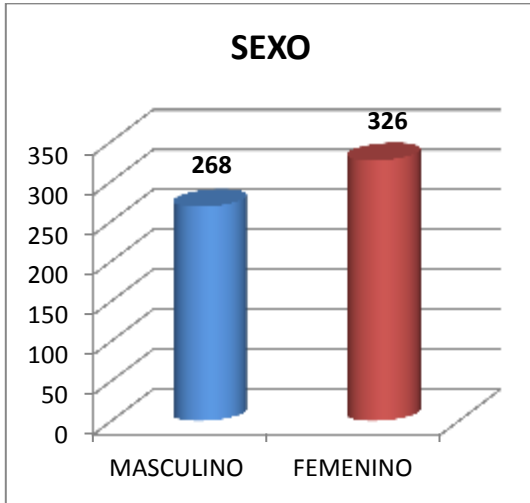
CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACION CENTROS, VIGENCIA 2015		
CENTROS	TOTAL ENCUESTAS	PORCENTAJE
MUSEO DE CIENCIAS NATURALES FCL	39	6,54%
HACIENDA EL PARAISO	196	32,89%
JARDÍN BOTANICO JMC.	70	11,74%
MUELLE TURISTICO DE B/TURA	99	16,61%
MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	138	23,15%
PARQUE NATURAL EL VINCULO	54	9,06%
TOTAL	596	100,00%



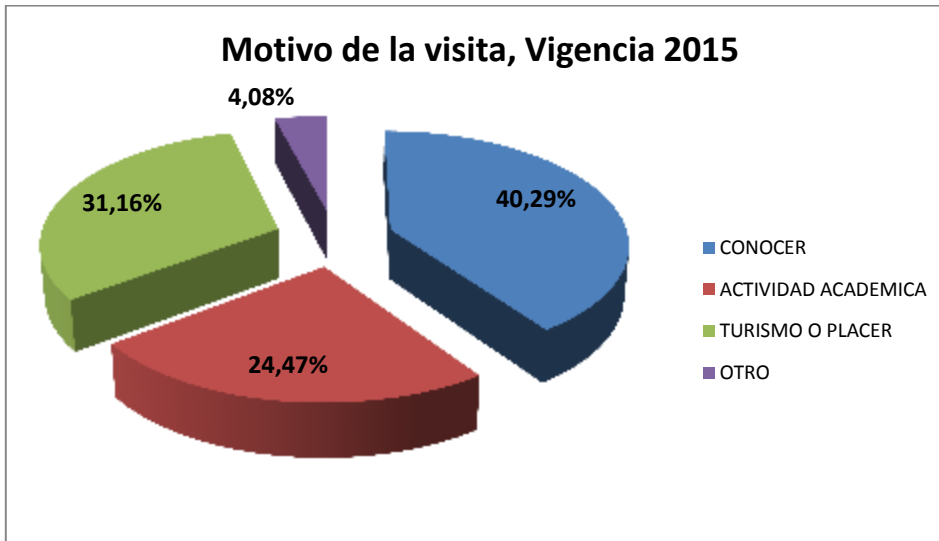
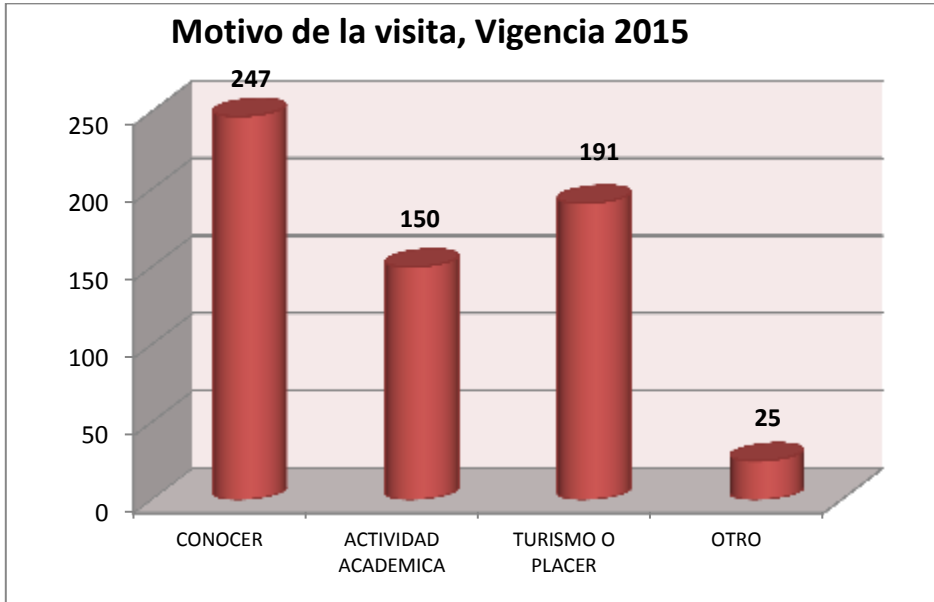
Según la gráfica anterior, el centro operativo con mayor número de encuestas realizadas fue la Hacienda el paraíso con ciento noventa y seis (196) encuestas, que equivalen al 39,89%, mientras que el centro operativo con el menor número de encuestas realizadas fue el Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann con treinta y nueve (39) encuestas , que equivalen al 6,54%. **(Ver grafica de equivalencia en porcentajes de encuestas por centro).**



Con relación al Sexo de las quinientas noventa y seis (596) encuestas realizadas en los diferentes centros operativos a cargo de la institución, trescientas veintiséis (326) personas son de sexo femenino y doscientos sesenta y ocho (268) son de sexo masculino, dos (2) encuestas no contestaron esta pregunta **(Ver grafica de Sexo, en consolidado de encuestas centros operativos vigencia 2015).**



Del total de la muestra, quinientas noventa y seis (596) encuestas realizadas, con relación a la pregunta No. 1 “Motivo de la Visita” doscientos cuarenta y siete (247) contestaron “Conocer” equivalente al 40,29%, ciento noventa y una (191) persona, contestaron “Actividad Académica” equivalente al 31,16%, ciento cincuenta (150) personas, contestaron “turismo o Placer” equivalente al 24,47%, y veinticinco (25) personas, contestaron “Otro” equivalente al 4,08%, en esta pregunta se contabilizaron encuestas donde contestaron más de una opción, por eso el total de respuestas es de seiscientos trece (613). **(Ver graficas “motivo de la Visita, Vigencia 2015).**



La pregunta más preponderante de la encuesta, es la No. 2, “**COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO**”, esta mide el grado de satisfacción del cliente, de cada uno de los centros operativos.

De una muestra de quinientos noventa y seis (596) encuestas realizadas, quinientos ochenta y ocho (588) respondieron esta pregunta de la siguiente manera:

-334 respondieron “Excelente” que equivale al 56,80%..

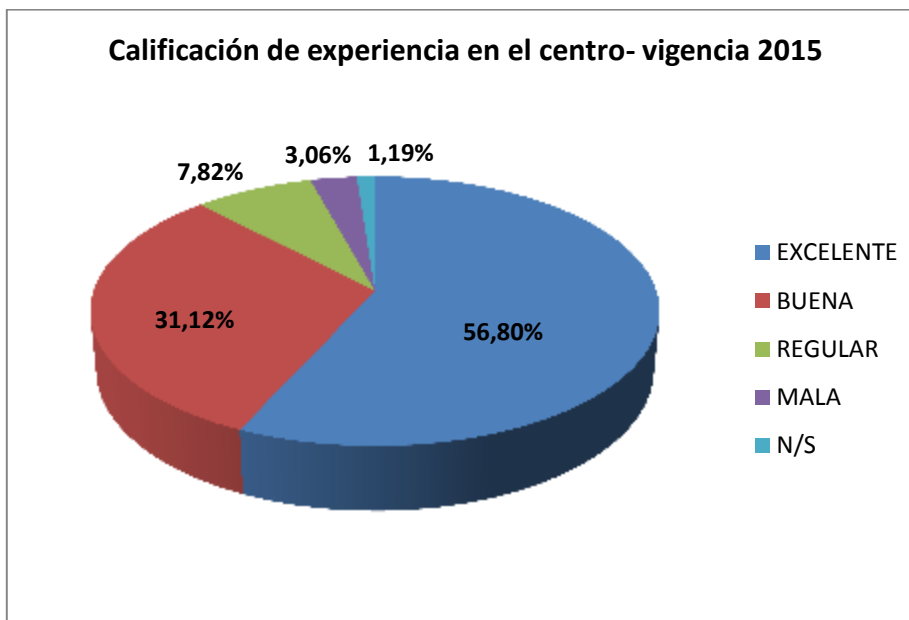
-183 respondieron “buena” que equivale al 31,12%..

-46 respondieron “Regular” que equivale al 7,82%.

-18 respondieron “Mala” que equivale al 3,06%.

-7 respondieron “N/S” que equivale al 1,19%.

**(Ver graficas pregunta No 2 “Calificación experiencia en el centro operativo”,
Vigencia 2015).**





Las preguntas 3, 4, 5, 6, son complementarias al objetivo principal de la encuesta el cual es medir el grado de satisfacción de los clientes de los centros operativos a cargo de la institución.