
Informe análisis de:

Encuestas de Satisfacción del Cliente aplicadas a los visitantes presenciales de los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turísticos de la entidad.

Encuestas de Satisfacción del Cliente diligenciadas por los visitantes presenciales a través del código QR presente en la boleta de ingreso a cada uno de los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turísticos de la entidad.

Encuestas de satisfacción de exposiciones itinerantes aplicadas en exposiciones itinerantes, y talleres realizados por el Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia.

Tercer Trimestre, Vigencia 2024

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

INCIVA

Santiago de Cali – octubre de 2024

Contenido

1. ENCUESTAS DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE APLICADAS A LOS VISITANTES PRESENCIALES A LOS BIENES PATRIMONIALES DE INTERES CULTURAL, NATURAL Y TURÍSTICO DE LA ENTIDAD: Hacienda El Paraíso, Museo Arqueológico Calima, Jardín Botánico, Juan María Céspedes, Parque Natural Regional El Vínculo.....3 – 7.
2. ENCUESTAS DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DILIGENCIADAS POR LOS VISITANTES PRESENCIALES A TRAVÉS DEL CÓDIGO QR PRESENTE EN LA BOLETA DE INGRESO A CADA UNO DE LOS BIENES PATRIMONIALES DE INTERES CULTURAL, NATURAL Y TURÍSTICO DE LA ENTIDAD: Hacienda El Paraíso, Museo Arqueológico Calima, Jardín Botánico, Juan María Céspedes, Parque Natural Regional El Vínculo.....8 - 11
3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXPOSICIONES ITINERANTES: APLICADAS A LOS VISITANTES PRESENCIALES A LAS EXPOSICIONES ITINERANTES Y TALLERES: Realizados por el Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia..... 12 - 14

1. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, aplicadas a los visitantes presenciales a los bienes patrimoniales de interés Cultural, Natural y Turístico de la entidad.

A continuación, se presenta el análisis de las (258) encuestas de satisfacción de cliente aplicada a los visitantes presenciales a los bienes patrimoniales de interés cultural, natural y turística, durante el tercer trimestre de 2024.

La Hacienda El Paraíso es el centro que históricamente registra el mayor número de visitantes presenciales, lo cual permite aplicar el mayor número de encuestas (176), equivalente al 68% del total, es por eso, que el análisis se centra en los resultados que arroja dicho bien patrimonial.

Encuestas aplicadas por bien patrimonial:

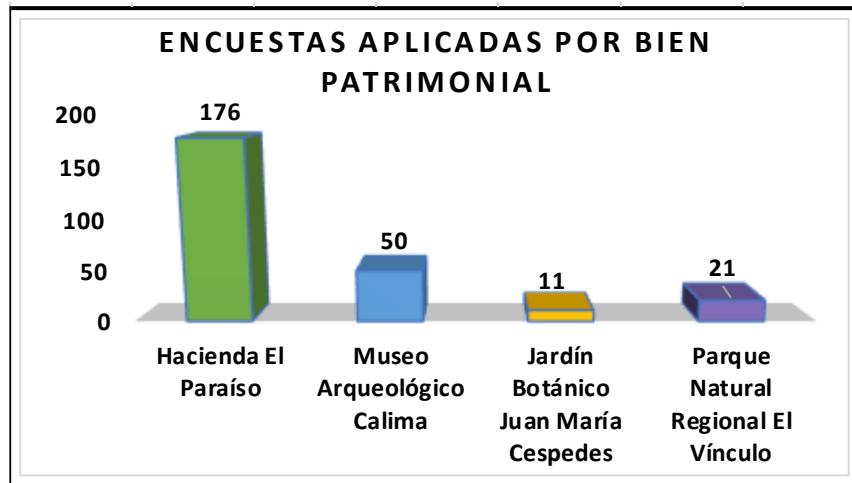


Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite conocer el número de encuestas aplicadas en los bienes patrimoniales culturales, naturales y turísticos de INCIVA.

Pregunta No. 1. Motivo de la visita.

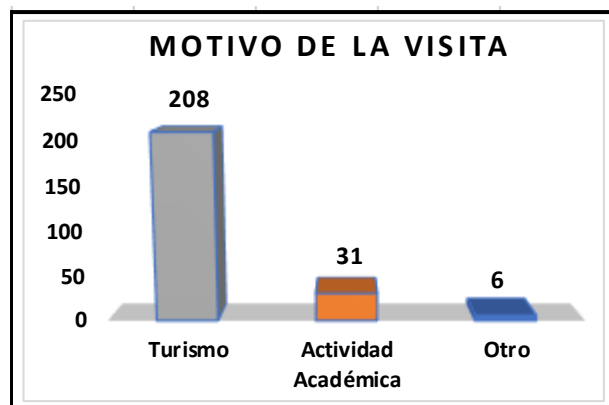


Gráfico No.2

Gráfico No.2. Permite observar que (208) encuestados respondieron la opción “**Turismo**”, equivalente al 85% del total (258) encuestas aplicadas.

Pregunta No.2. De acuerdo con su vivencia ¿Cómo califica su experiencia?

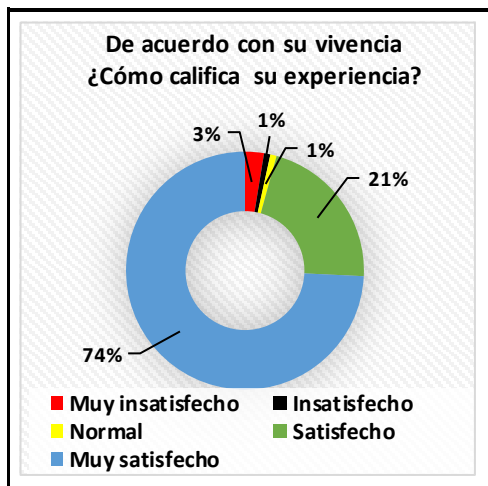


Gráfico No.3

Gráfico No.3. Permite observar que el 74%, (173) encuestados calificaron su experiencia como “**Muy Satisfecho**”, en razón a la atención y respuesta a las necesidades y expectativas que recibieron en su visita a los bienes patrimoniales de la entidad.

Pregunta No.3. Teniendo en cuenta su experiencia ¿Cómo califica el servicio prestado por el personal de la institución?

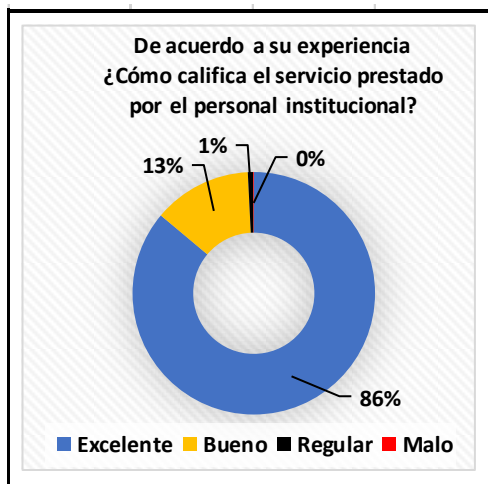


Gráfico No.4

Gráfico No.4. Permite observar que el 86%, (218) encuestados calificaron como “**Excelente**” el servicio prestado por el personal de la institución, resultado de la calidad en la atención, la eficiencia en la información transmitida, excelente presentación y eficacia en el servicio.

Pregunta No. 4. De acuerdo a su visita como califica el bien patrimonial.

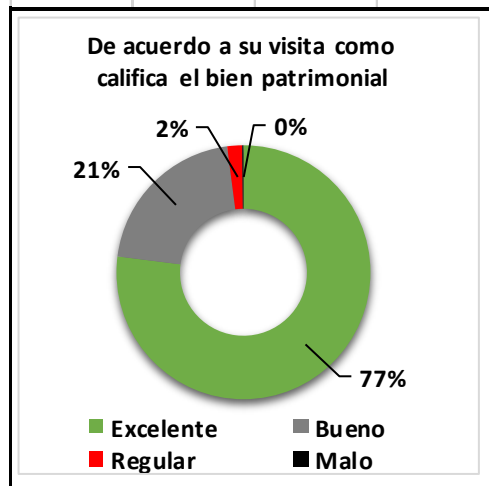


Gráfico No.5

Gráfico No. 5. Permite observar que el 77% (195) encuestados calificaron como “**Excelente**” el bien patrimonial que visitaron, resultado que contiene el análisis de variables relacionadas con el aseo y el orden, la señalética, vías de acceso, estado y funcionamiento de baños, e instalaciones.

Pregunta No. 5. A través de que medio se enteró del lugar.

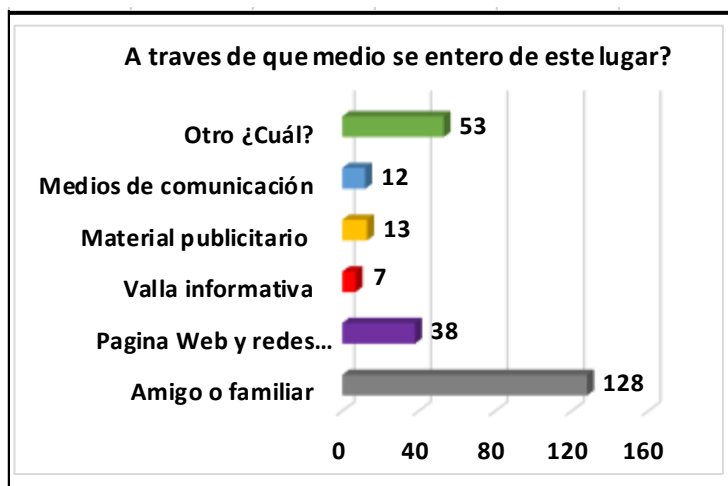


Gráfico No. 6

Gráfico No. 6. Permite observar que (128) encuestados, el 51% respondieron la opción “**Amigo o Familiar**” fue el medio que usaron al enterarse del lugar visitado. (53) encuestados, el 21% respondieron la opción “**Otro ¿Cuál?**”, cuyas respuestas fueron:

<i>Hacienda él Paraíso</i>	
Literatura	5
Salida pedagogica	9
Agencias de viaje	4
Historia patrimonial	3
Salida en familia	3
Total	24

<i>Museo Arqueológico Calima</i>	
voz a voz	2
Servcio de transporte	1
Policia	1
Total	4

<i>Parque Natural Regional El Vínculo</i>	
Diplomado	5
Aguas de buga	1
Labor Social	2
Total	8

Pregunta No. 6. ¿Qué te gustaría encontrar en una próxima visita?

Esta pregunta por ser de tipo abierta (cualitativa), se realizó una agrupación de los temas más concretos y relevantes por bien patrimonial:

HACIENDA ÉL PARAÍSO	
<i>Pregunta No.6. Que te gustaría encontrar en una proxima visita?</i>	
Tener medios de pago electrónico	5
Mejorar el mantenimiento a los rosales	7
Realizar tour o recorrido por los jardines y rosales	2
Encontrar cartas, videos, puesta en escena de la novela	7
Colocar mas locales con ventas y souvenirs	1
Hacer mas promoción, divulgación y publicidad del lugar	3
entregar postales con textos de la novela a los visitantes	3
Colocar poemas con fechas en la entrada y alrededores	3
Hacer que los guias entreguen más información	3
Entrada costosa, abuso con el turiosta, poca inversión	5
Dotar a los guias de amplificador de vozportatil	3
Rampas de acceso para personas en sillas de ruedas	3
Tener servicio de traductor o guia bilingüe	2
Servicio o red de WIFI para leer los QR	4
Ubicar un mapa digital con los lugares de la hacienda	3
Realizar actividades en zonas verdes con animales	4
Realizar recorrido por sendero en los bosques	3
Utilizar los logos actuales de la gobernación	1
Total	62

JARDÍN BOTÁNICO JUAN MARÍA CESPEDES	
<i>Pregunta No.6. Que te gustaría encontrar en una proxima visita?</i>	
Mas información de la fauna y flora de la región	3
Tener rutas especificas de avistamiento de aves	2
Mejorar la iluminación del Museo	1
encontrar un sendero de orquideas	1
Total	7

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
<i>Pregunta No.6. Que te gustaría encontrar en una proxima visita?</i>	
Encontrar servicio de cafetería	14
Tener ambientación musical	1
Narrar la historia del lago	2
Mejorar el servicio implementando nueva tecnologia y multimedia	2
Representar la vida de las comunidades con maniquies (Artesanos)	2
Rtecuperar el espacio en remodelación	1
Realizar actividades ludicas y de integración con el público visitante	2
Total	24

PARQUE NATURAL REGIONAL EL VÍNCULO	
<i>Pregunta No.6. Que te gustaría encontrar en una proxima visita?</i>	
Poder ver mas especie animal de la región	2
Tener un bosque más sostenible	3
dotar de megafonos a los guías	2
Tener rutas de avistamiento de aves	1
Dotar el slón de sillas, tableros, video bean, televisor para actividades	2
Mejorar el servicio de aseo de baños y mantenimiento de zonas verdes	2
Total	12

Pregunta No. 7. Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le agradecemos manifestarlo en este espacio.

Esta pregunta por ser del mismo tipo que la anterior, se realizó el mismo proceso de agrupación a los temas más relevantes manifestados por los encuestados en cada bien patrimonial:

HACIENDA ÉL PARAÍSO	
<i>Pregunta No.7. Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le agradecemos manifestarlo en este</i>	
Prestar servicio de transporte hacia el lugar	1
Encontrar arboledas y palmeras mejor cuidados	4
Servicio de baños en mejor estado	1
Instalaciones y jardines en mal estado, deteriorados	4
Mejorar conectividad a internet o WIFI para leer los QR	3
Tener venta de comidas relacionadas con la época	2
No se le debería cobrar al adulto mayor	2
Colocar señalética de evacuación	1
Felicitaciones por la atención, amabilidad y disponibilidad	7
Total	25

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA	
<i>Pregunta No.7. Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le agradecemos manifestarlo en este</i>	
Excelente información y manejo del tema por los guías	3
Entregar información de otras culturas	2
Mejorar la señalización de acceso al lugar	2
Hacer actividades que involucren la participación de las cu	1
Abonar y fertilizar los arboles frutales	2
Instalar canecas para la basura en zonas verdes	1
Total	11

2. ENCUESTAS DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, diligenciadas por los visitantes presenciales a través del código QR presente en la boleta de ingreso a cada uno de los bienes patrimoniales Cultural, Natural y Turístico de la entidad.

A continuación, se presenta el análisis de las (51) Encuestas de Satisfacción del Cliente que fueron diligenciadas por los visitantes presenciales a través del código QR impreso en la boleta de ingreso a cada bien patrimonial.

Encuestas por bien patrimonial:

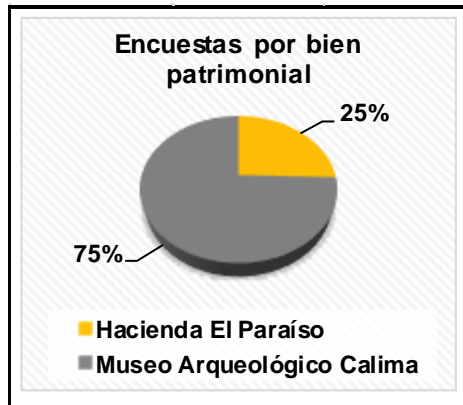


Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite conocer en términos de porcentaje las (51) encuestas diligenciadas por los visitantes a los bienes patrimoniales, a través del código QR, siendo la Hacienda él Paraíso la que más encuestas diligenció, el 75% (38) del total.

Pregunta No.1. Motivo de la visita.

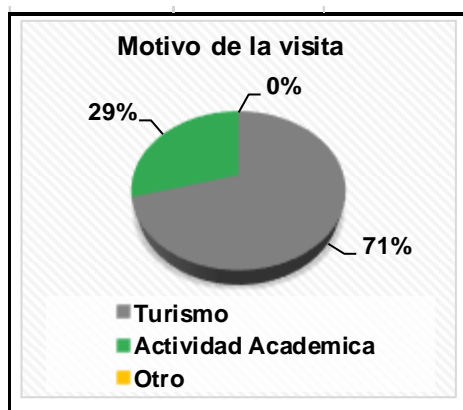


Gráfico No. 2

Gráfico No.2. Permite observar que la opción de mayor porcentaje (71%) es "**Turismo**", razón que ratifica que la Hacienda El Paraíso es el bien patrimonial de mayor atractivo turístico.

Pregunta No.2. De acuerdo con su vivencia ¿cómo califica su experiencia?



Gráfico No.3

Gráfico No.3 Permite observar que el 76%, (39) personas que diligenciaron la encuesta calificaron con la opción “**Muy Satisfecho**”, resultado que obedece a tener una respuesta positiva a inquietudes, necesidades y expectativas de la experiencia vivida.

Pregunta No. 3. Teniendo en cuenta su experiencia, cómo califica el servicio prestado por el personal del bien patrimonial.



Gráfico No.4

Gráfico No. 4: Permite observar que el 80%, (41) personas que diligenciaron la encuesta con la opción “**Muy Satisfecho**”, resultado que obedece al servicio recibido en el bien patrimonial de la institución.

Pregunta No.4. ¿De acuerdo a su visita como califica la atención del bien patrimonial?



Gráfico No.5

Gráfico No. 5: Permite observar que el 76%, (39) personas que diligenciaron la encuesta, calificaron con la opción **“Muy Satisfecho”**, resultado que obedece a la atención recibida por el personal del centro.

Pregunta No.5: De acuerdo a su visita como le pareció la señalización para llegar al bien patrimonial



Gráfico No.6

Gráfico No. 6: Permite observar que el 59%, (30) personas que diligenciaron la encuesta, calificaron con la opción **“Muy Satisfecho”**, resultado que obedece al estado de la señalización de acceso a los bienes patrimoniales de la entidad.

Pregunta No. 6. A través de que medio se enteró de este lugar.

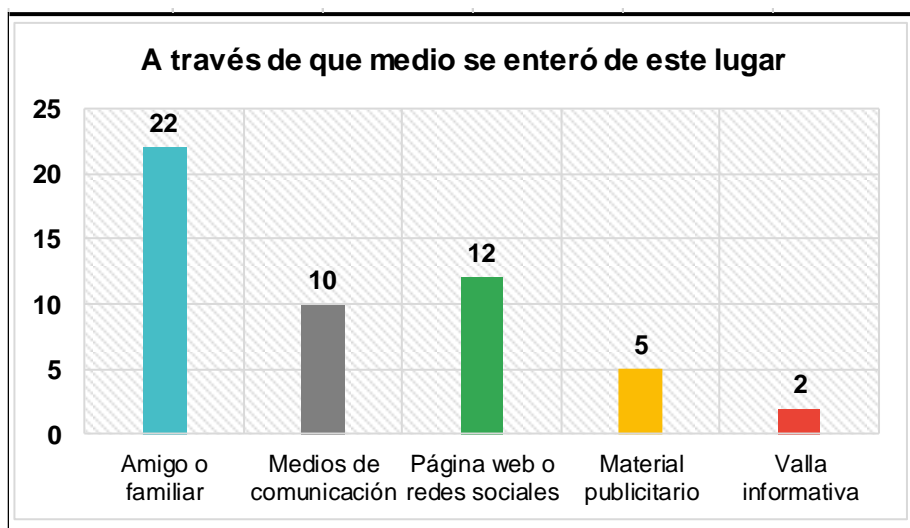


Gráfico No.7

Gráfico No.7: Permite observar que 22 personas de las (51) que diligenciaron la encuesta seleccionaron la opción **“Amigo o familiar”**.

Pregunta No. 7. ¿Que esperarías encontrar en una próxima visita? Esta pregunta por ser de tipo abierta (cualitativa), se realizó una agrupación de los temas más concretos y relevantes, de lo les gustaría encontrar en una próxima visita a los bienes patrimoniales de la entidad, para ser socializados a nivel directivo.

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA
Realizar actividades interactivas con los visitantes
Reparar el nicho # 15
Contar con mas guias que reciban los visitantes
Tener nuevas arquitecturas prehistóricas
Colocar servicio de cafeteria y area de descanso
Mejorar la señalización del lugar.
Ubicar más piezas arqueológicas para mayor información
Realizar una exposición de la historia del Lago Calima
Instalar puntos de hidratación
Vender productos alimenticios de la región
Realizar más inversión en reparaciones locativas
Entregar folletos y material publicitario
Ubicar en sala Toyrona exposición de la cultura Calima
Colocar venta de recuerdos o souvenirs
Elaborar piezas en materiales
Realizar recorrido gratuito que motive y promocióne el Museo

HACIENDA EL PARAÍSO
Realizar representación teatral de la novela
Reparar y remodelar el lago
Mejorar el mantenimiento a los rosales
Embellecer la decoración de la casa
Mejorar la atención y el servicio de los guias

Pregunta No.8. Si tiene alguna observación o comentario adicional para mejorar nuestro servicio, le agradecemos manifestarlo en este espacio. Al igual que la pregunta anterior, se realizó agrupación de los temas más concretos y relevantes.

MUSEO ARQUEOLÓGICO CALIMA
Reconocer la labor del vigilante quien nos acompañó y explicó muy animado en el recorrido por la zona verde, es importante el acompañamiento del guía porque surgen preguntas mientras se escucha el audio, muchas cosas no tienen el nombre o no se explican en el audio.
Que la secretaria de cultura del Valle de Cauca, por ningun motivo permita que el patrimonio de los vallecucanos se cierre, es decir se acaben los museos y se cierre el conocimiento de nuestra historia.
presentar más piezas arqueológicas autenticas
Mejorar las vias de acceso al museo, están en mal estado
Implementar la inclusión con objetos para personas con poca visión
Tener servicio de guia bilingue que explique las piezas arqueológica en ingles, hicimos la visita con dos estadounidenses y no terminaron el recorrido por falta de información en ingles, es importante que personas de otras naciones deseen conocer de la historia de nuestros antepasados
Sugerir que si habla de oro, haya suficientes réplicas expuestas para enseñar la forma como se transformaba el oro en vasijas y accesorios, seria mas ilustrativa.

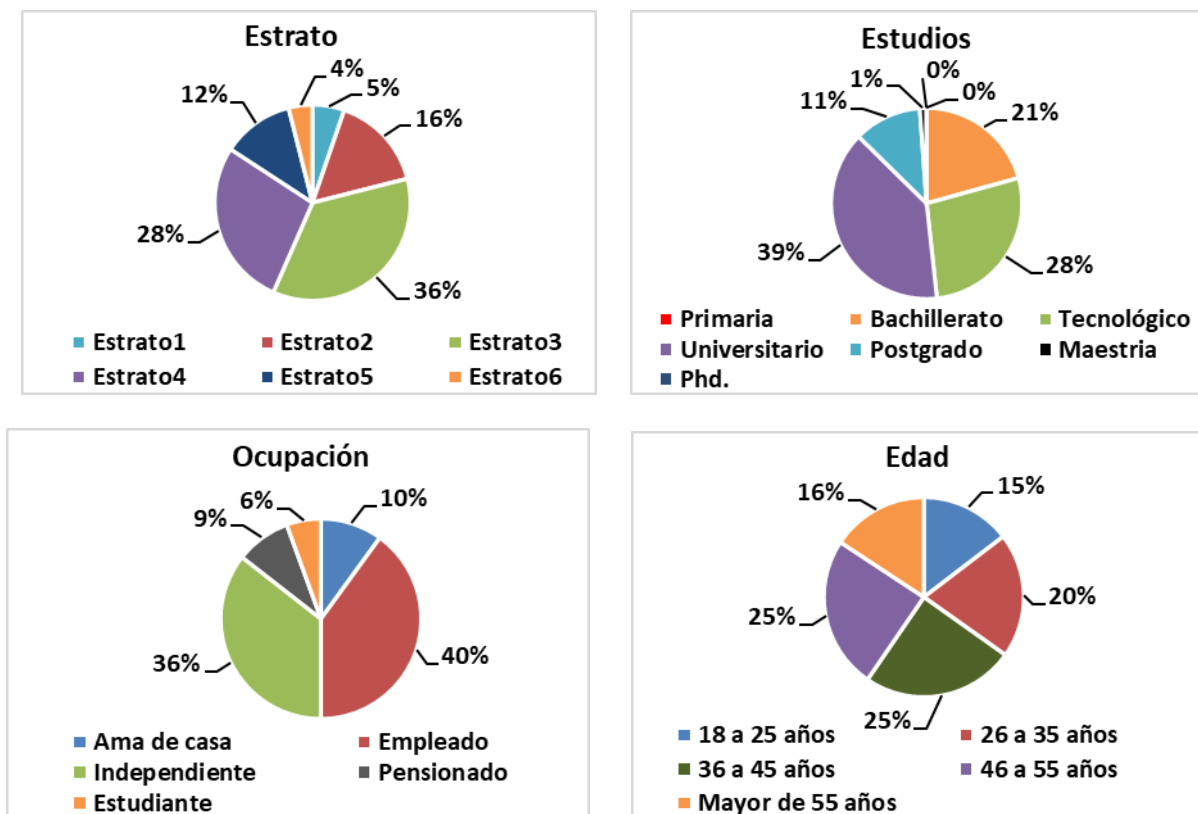
HACIENDA ÉL PARAÍSO
Mejorar el servicio de guianza, desde el momento en que llegemos nos atendió el vigilante en la entrada y en adelante no recibimos orientación dentro de la casa y mucho menos un guia que nos relatará lo acontecido.

3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EXPOSICIONES ITINERANTES: APLICADAS A LOS VISITANTES PRESENCIALES A LAS EXPOSICIONES ITINERANTES Y TALLERES: Realizados por el Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia.

A continuación, se presenta el análisis de las (91) Encuestas de Exposiciones Itinerantes que fueron aplicadas por los visitantes presenciales a los talleres y exposiciones itinerantes presentados por el Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann Valencia.

Caracterización de la encuesta

En el tercer trimestre de 2024 se realizaron 3 talleres: (2) de “Cráneos y Pielés”, (1) “Quien Contamina el agua” y una (1) exposiciones itinerantes: “Valle Afro y Biodiverso”.



Pregunta No.1. De acuerdo a su experiencia, cómo califica la experiencia que acabas de visitar

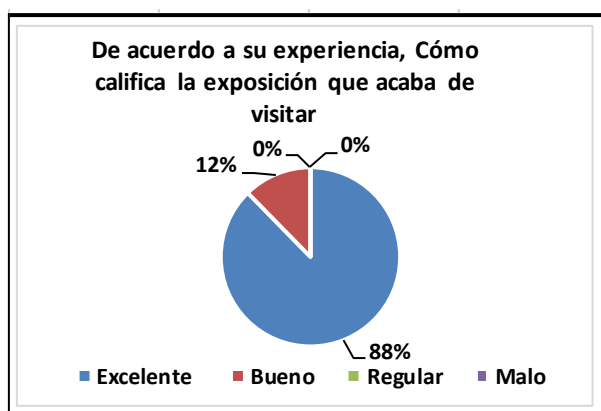


Gráfico No.1

Gráfico No.1: Permite observar que de (91) personas que diligenciaron la encuesta el 88% calificaron como “Excelente” la exposición.

Pregunta No.2. ¿Por qué?

En esta pregunta, se realizó una agrupación de los temas concretos y relevantes que expresaron los encuestados al momento de calificar la experiencia de la visita.

Talleres y Exposiciones Itinerantes	
Excelente experiencia para los estudiantes aprendizaje novedoso y enriquecedor, conocen de forma lúdica sobre fauna	3
Los guías tienen buen conocimiento, experiencia y buen manejo del tema, lenguaje adecuado a la edad de los niños	13
Crean conciencia del cuidado de los animales, el medio ambiente y los ecosistemas	8
Importante llevar el Museo a la comunidad, mostrar el patrimonio natural y cultural es novedoso	6
Interesante conocer sobre biodiversidad	2
Exposición interesante, pedagógica y didáctica, material real e interactivo que despierta interés en los niños	12
Importantes mensajes del daño y maltrato a los animales y a la naturaleza	5
Reforzar el conocimiento de tipo de cráneos y pelaje de especies de animales, hábitat y características principales.	8
Aporte al conocimiento sobre tipos y características de las tortugas, tema novedoso en los niños	3
Total personas	60

Pregunta No.3. ¿Le parece importante la realización de este tipo de exposiciones?



Gráfico No.2.

Gráfico No.3. Permite observar que las (91) personas que diligenciaron la encuesta 100% les parece importante este tipo de eventos.

¿Por qué?:

Talleres y Exposiciones Itinerantes	
Aprender de forma distinta interactiva y lúdica conceptos de ciencias naturales de la región	5
Fortalecer el conocimiento de la biodiversidad del Valle del Cauca y la especie animal que habita en la región.	12
Enseñar sobre el cuidado y respeto por los animales para las nuevas generaciones	4
Crear cultura en los niños de visitar los museos y conciencia del cuidado del planeta y los seres vivos	14
Interesante este tipo de exposiciones interactiva y didactica, prevenir la extinción animal y el daño al medio ambiente	4
Crear vínculos diferentes e importantes para la comunidad en general	4
Conocer en vivo las especies de tortugas facilita el conocimiento de pieles, craneos y de taxidermia.	4
Total personas	47

Pregunta No.4. A través de que medio se enteró de la exposición.

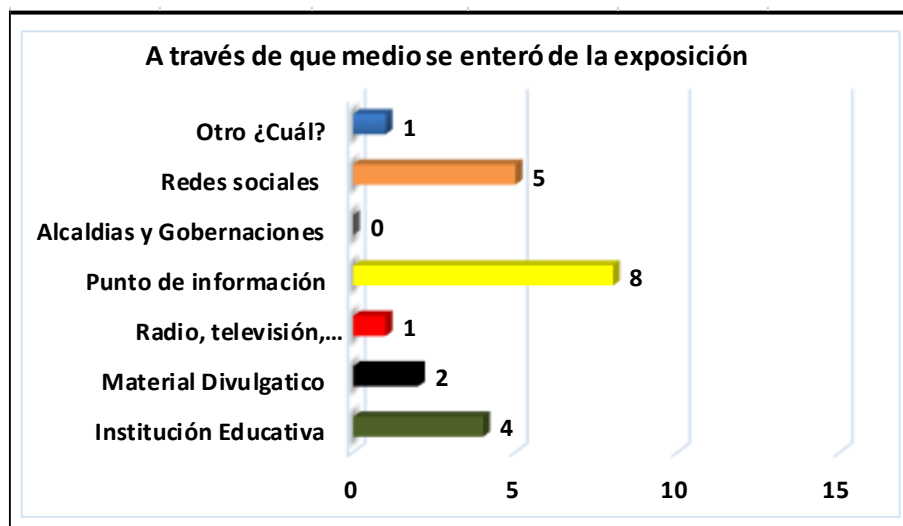


Gráfico No.3

Gráfico No.3. Permite observar que las (91) personas que diligenciaron la encuesta, 21 respondieron la pregunta, equivalente 38% respondieron “**Punto de Información**”.