



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



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE PRIMER SEMESTRE DE 2015

**RESPONSABLE:
JONATHAN VELASQUEZ ALZATE
SUBDIRECTOR DE MERCADEO Y DIVULGACIÓN**

Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: 57 (2) 5146848
Apartado Aéreo 2705
Cali - Colombia

mercadeo@inciva.gov.co www.inciva.gov.co inciva@gmail.com



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



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 encuestas 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 302 encuestas en seis centros operativos (Museo de ciencias naturales, Parque Natural Regional el Vínculo, Hacienda el Paraíso, Jardín Botánico Juan María Céspedes, Museo Arqueológico Calima Darién y Muelle Turístico de Buenaventura) donde se evidencia lo siguiente:

- El 55% de las personas encuestadas corresponde a mujeres mientras que el 45% corresponde a hombres.
- El 39% de los visitantes tienen grado de escolaridad universitario, mientras que el 19% son bachilleres, el 18% a tecnólogo y un 5% tienen maestría.
- El 38% de los visitantes son empleados laboralmente mientras que el 20% son estudiantes.
- La mayoría de visitantes van a los centros operativos por conocer.
- El mayor número de visitantes se encuentran entre los 18 y 35 años de edad.
- La mayoría de visitantes se enteran de los centros operativos por medio de amigos y familiares.

Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: 57 (2) 5146848

Apartado Aéreo 2705

Cali - Colombia

mercadeo@inciva.gov.co www.inciva.gov.co inciva@gmail.com

- El 87% de los encuestados afirma que volvería visitar los centros operativos.
- El 70 % de los visitantes pertenecen a los niveles socioeconómicos 2, 3 y 4.

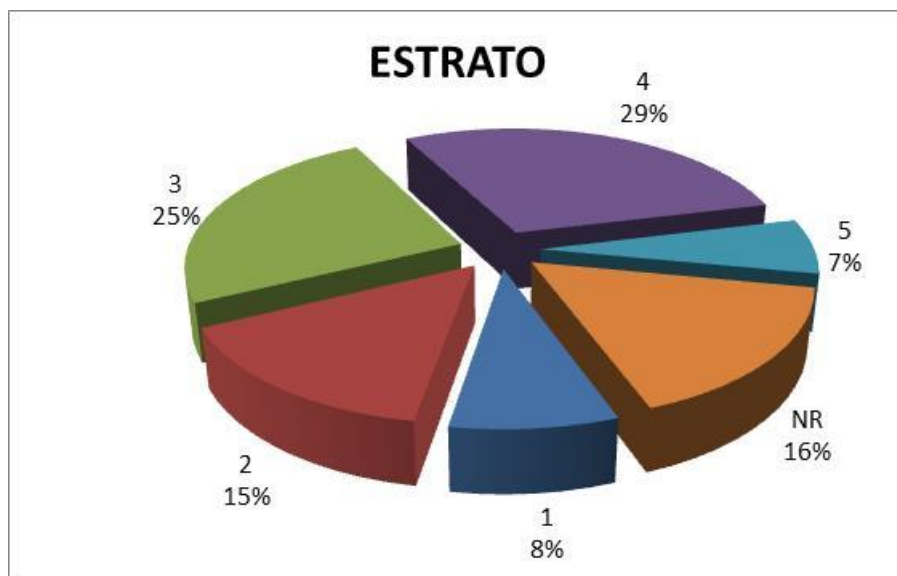
RECOMENDACIONES GENERALES DE LOS ENCUESTADOS:

- Realizar mantenimiento al cielo raso, se evidencian goteras al interior de la casa museo Hacienda el paraíso.
- Arreglo del cielo raso de la casa museo de la Hacienda el Paraíso (entrada principal).
- Mejorar la señalética al interior del Parque Natural Regional El Vínculo y Jardín Botánico Juan María Céspedes,
- Descuido de algunas zonas al interior del Jardín Botánico.
- Mejorar la infraestructura del Muelle Turístico de Buenaventura, la sala de espera está en muy mal estado al igual que no hay sillas para el turista.
- Mejorar el orden en todos los aspectos en el Muelle flotante

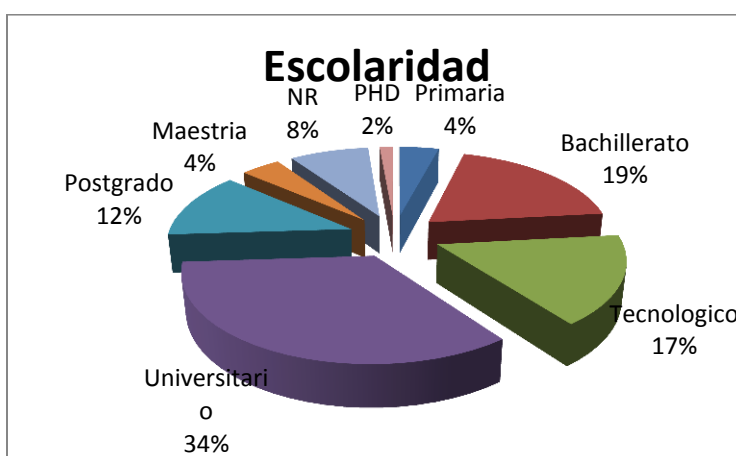
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POR CENTRO

HACIENDA EL PARAISO

ESTRATO	1	2	3	4	5	NR	Total
Femenino	3	7	12	13	3	9	47
Masculino	3	4	6	8	2	3	26
Total	6	11	18	21	5	12	73

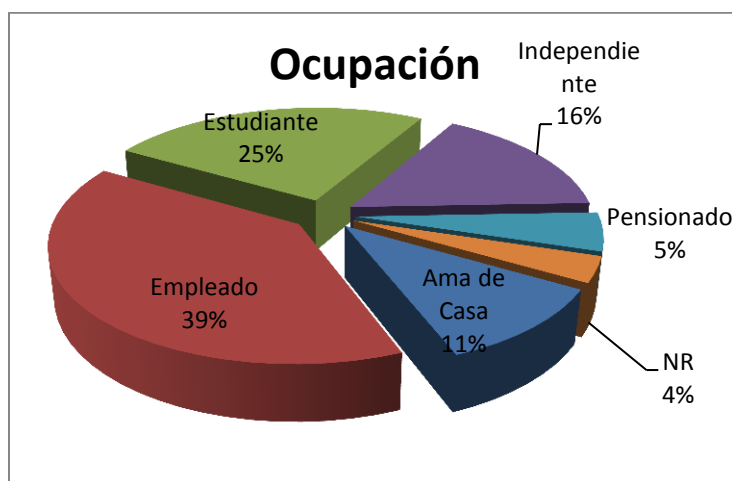


ESTUDIOS	Primaria	Bachillerato	Tecnológico	Universitario	Postgrado	Maestria	NR	PHD	Total
Femenino	2	11	9	15	5	2	3		47
Masculino	1	3	3	10	4	1	3	1	26
Total	3	14	12	25	9	3	6	1	73

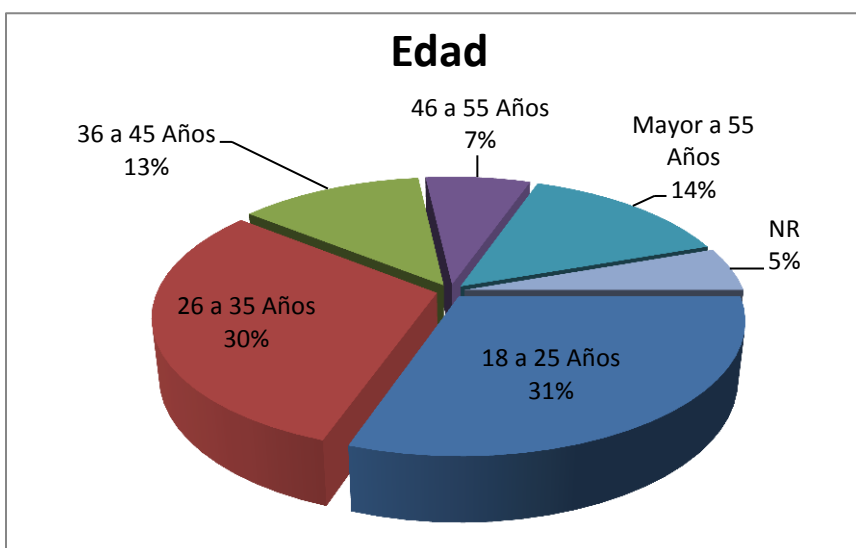


OCUPACION	Ama de Casa	Empleado	Estudiante	Independiente	Pensionado	NR	Otro	Total
Femenino	6	11	6		1	2		26

Masculino		11	8	9	2			30
Total	6	22	14	9	3	2		56

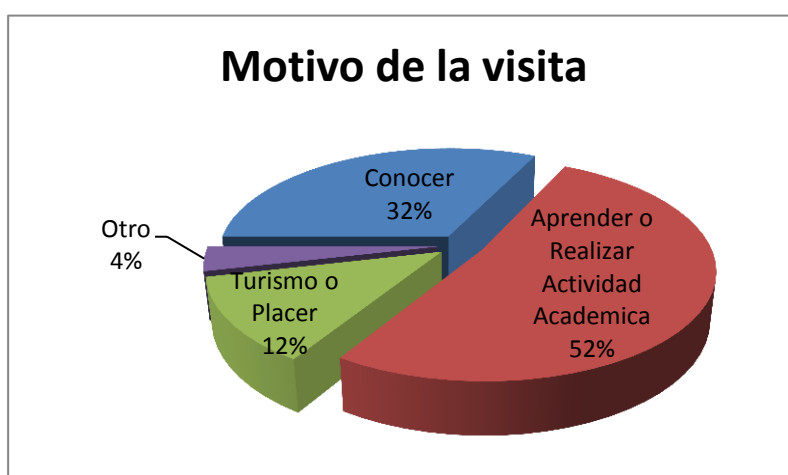


EDAD	18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	Mayor a 55 Años	Menor a 18 Años	NR	Total
Femenino	8	6	1	4	5		2	26
Masculino	9	11	6		3		1	30
Total	17	17	7	4	8		3	56

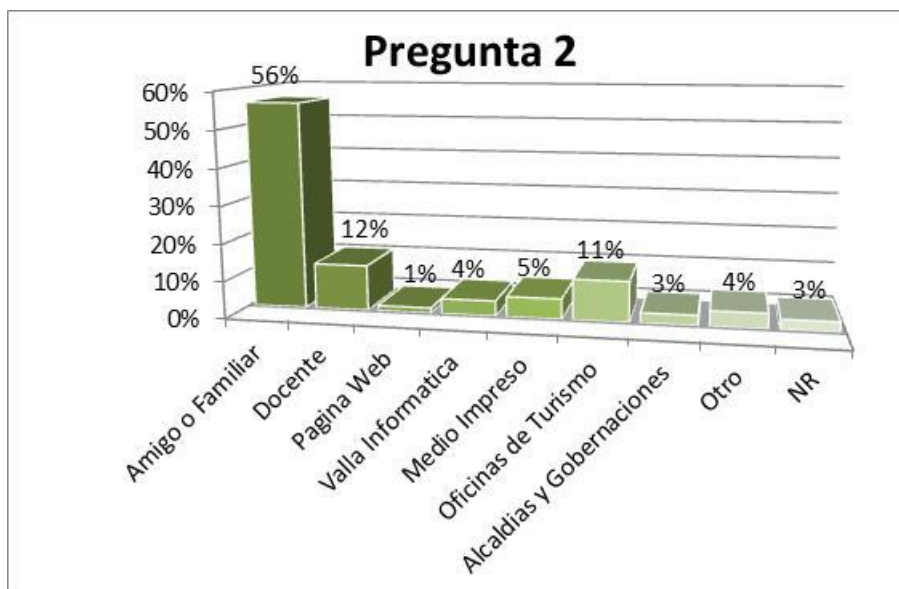


Apartado Aereo 2705
Cali - Colombia

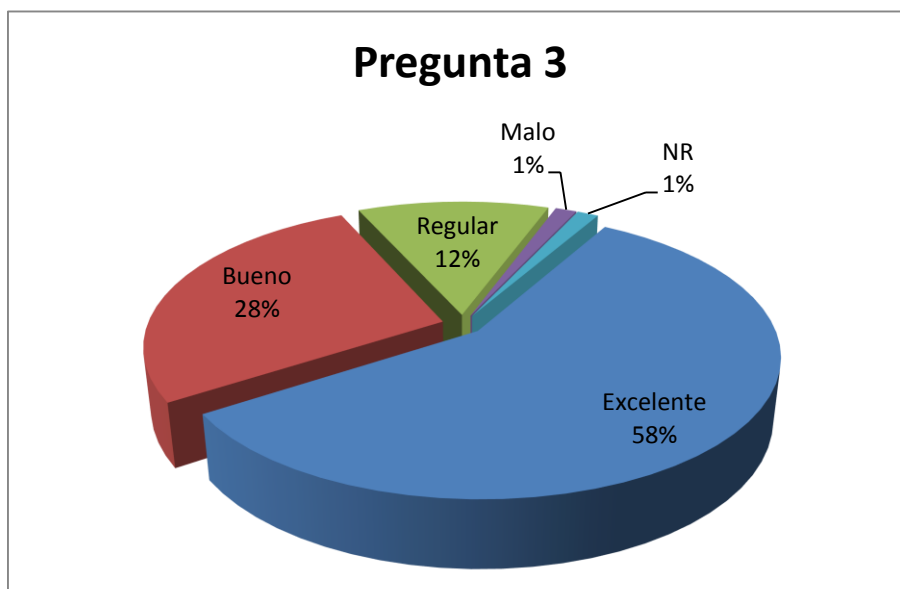
1.Cual fue el motivo de la visita?	Femenino	Masculino	Total
Conocer	8	10	18
Aprender o Realizar Actividad Académica	13	16	29
Turismo o Placer	5	2	7
Otro		2	2
Total	26	30	56



2. A traves de que medio se entero del Centro Operativo?	
Amigo o Familiar	41
Docente	9
Página Web	1
Valla Informática	3
Medio Impreso	4
Oficinas de Turismo	8
Alcaldías y Gobernaciones	2
Otro	3
NR	2
Total	73

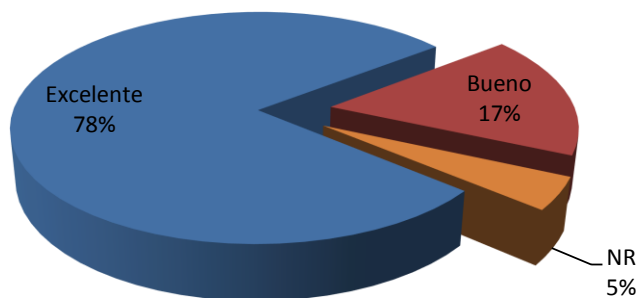


3. De acuerdo con su experiencia como califica este lugar ?	
Excelente	42
Bueno	20
Regular	9
Malo	1
NR	1
Total	73



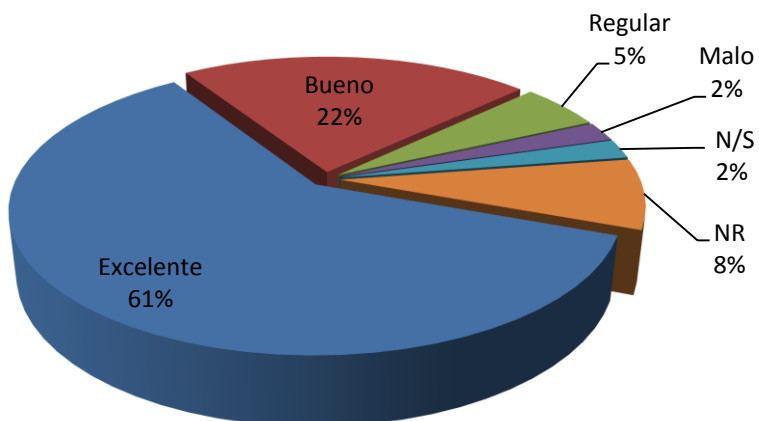
4. Teniendo en cuenta su experiencia, como califica el servicio prestado por los guías en cuanto a?							
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	Total
Amabilidad de los guías	64	8				1	73
Claridad de la información suministrada	55	14				4	73
Calidad de la información suministrada	55	14				4	73
Presentación personal	55	14				4	73
Total General	229	50				13	292

pregunta 4



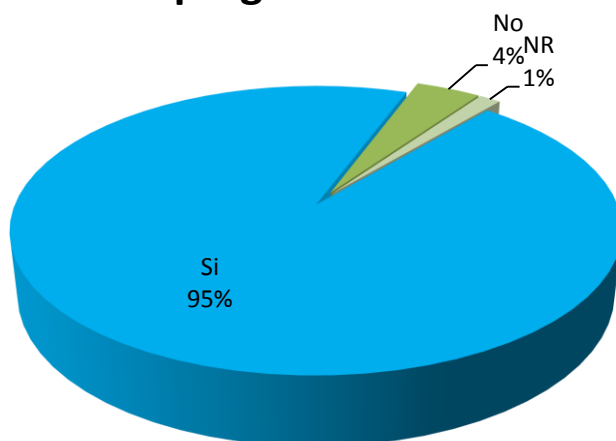
5. De acuerdo a su visita como califica el servicio en cuanto?							
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	Total
El aseo y el orden durante el recorrido	55	13		1		4	73
La señalética	48	13	4			8	73
El aseo en los baños	41	15	1	1	7	8	73
La facilidad para llegar al centro	40	24	2	1	1	5	73
Estado general de las instalaciones	36	16	12	5		4	73
Total General	220	81	19	8	8	29	365

pregunta 5

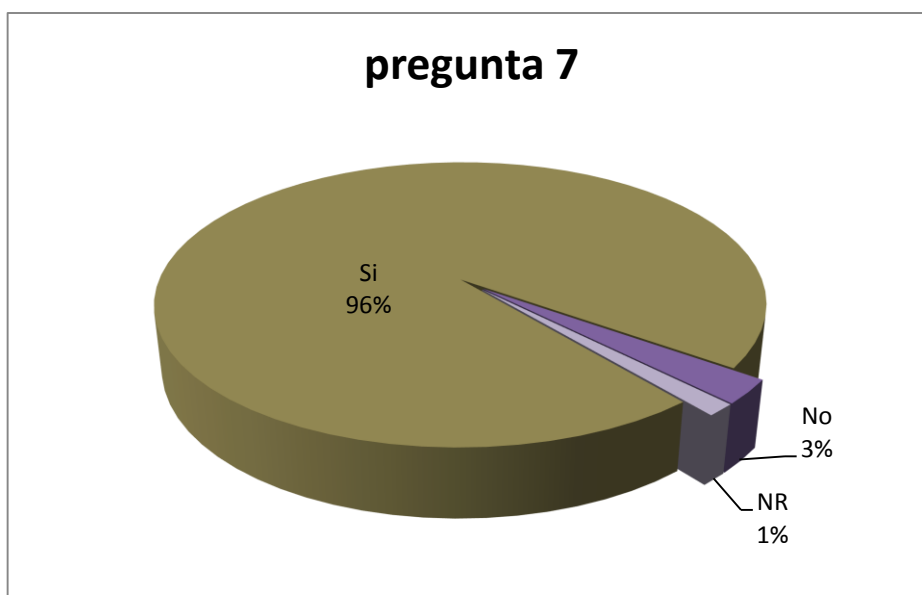


6.Volveria usted a visitar este sitio?	Cant.
Si	69
No	3
NR	1
TOTAL	73

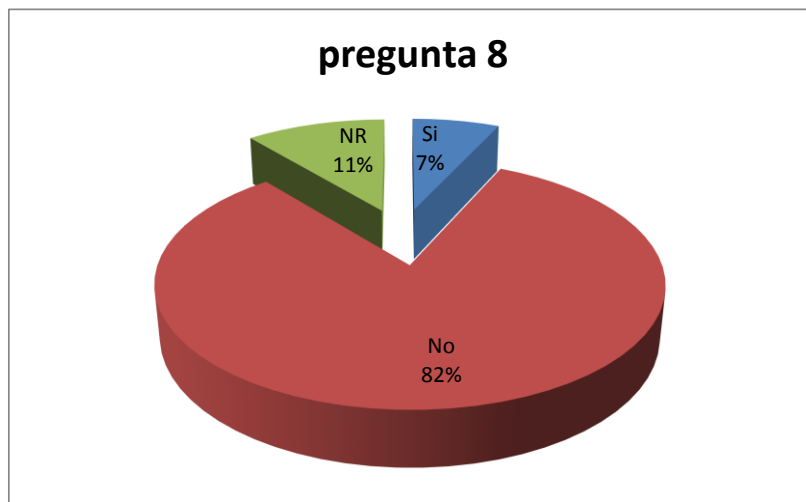
pregunta 6



7. Recomendaría este lugar a un amigo o familiar?	Cant.
Si	70
No	2
NR	1
TOTAL	73

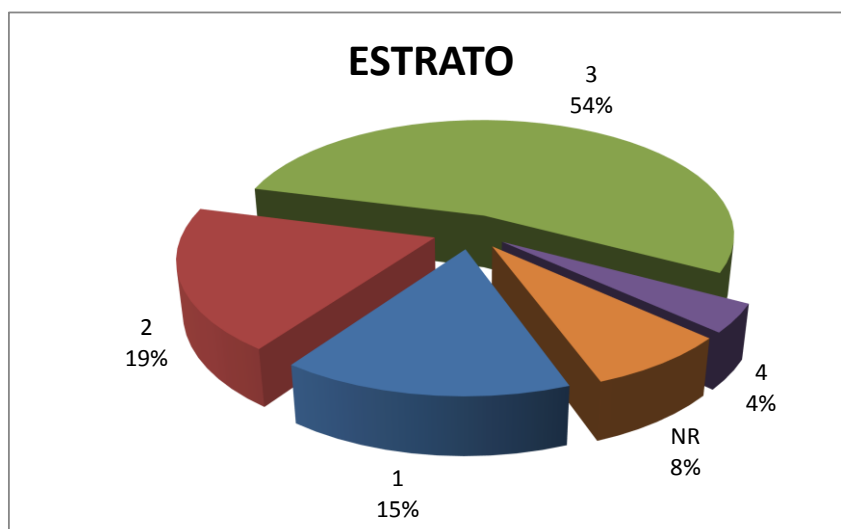


8. Conoce usted el portal web de la institución?	Cant.
Si	5
No	60
NR	8
TOTAL	73

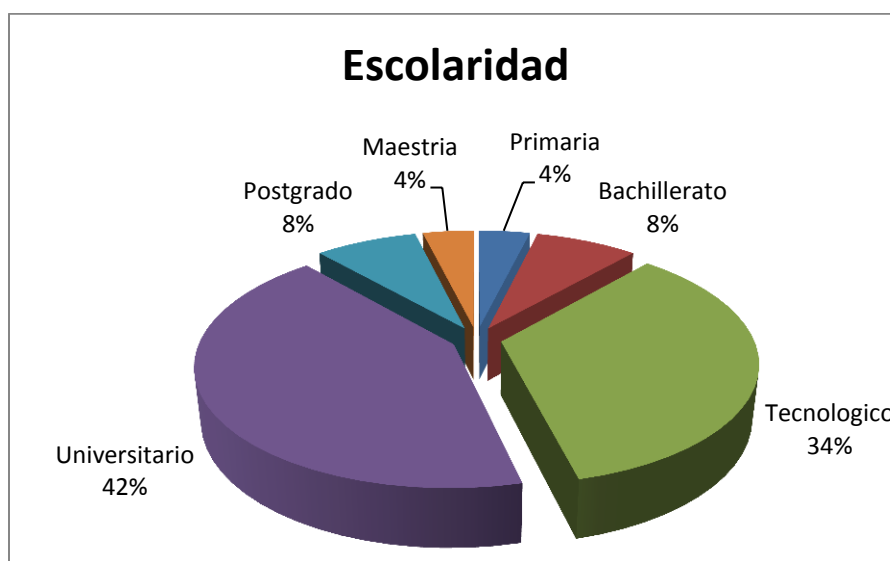


VINCULO

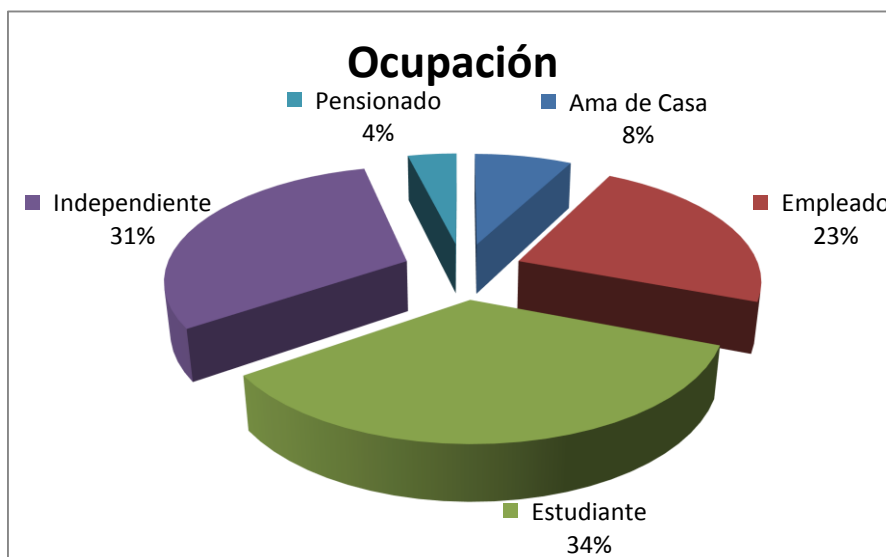
ESTRATO	1	2	3	4	NR	Total
Femenino	4	3	7	1	1	16
Masculino		2	7		1	10
Total	4	5	14	1	2	26



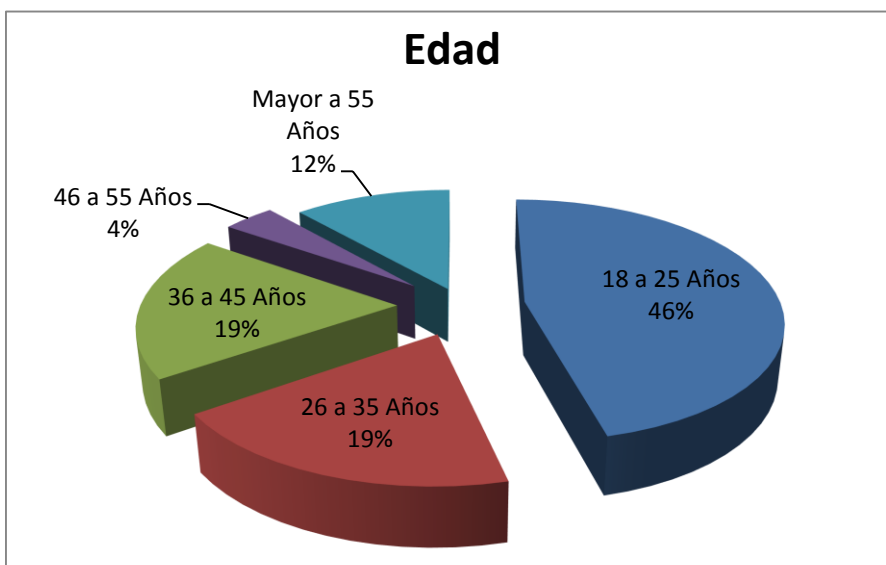
ESTUDIOS	Primaria	Bachillerato	Tecnologico	Universitario	Postgrado	Maestria	Total
Femenino	1	1	8	4	1	1	16
Masculino		1	1	7	1		10
Total	1	2	9	11	2	1	26



OCUPACION	Ama de Casa	Empleado	Estudiante	Independiente	Pensionado	Total
Femenino	2	4	6	4		16
Masculino		2	3	4	1	10
Total	2	6	9	8	1	26

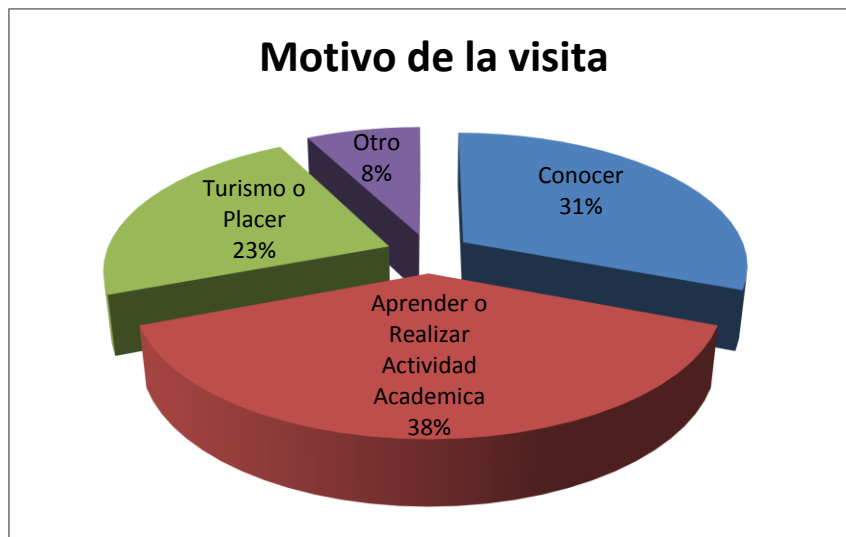


EDAD	18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	Mayor a 55 Años	Total
Femenino	7	2	4	1	2	16
Masculino	5	3	1		1	10
Total	12	5	5	1	3	26

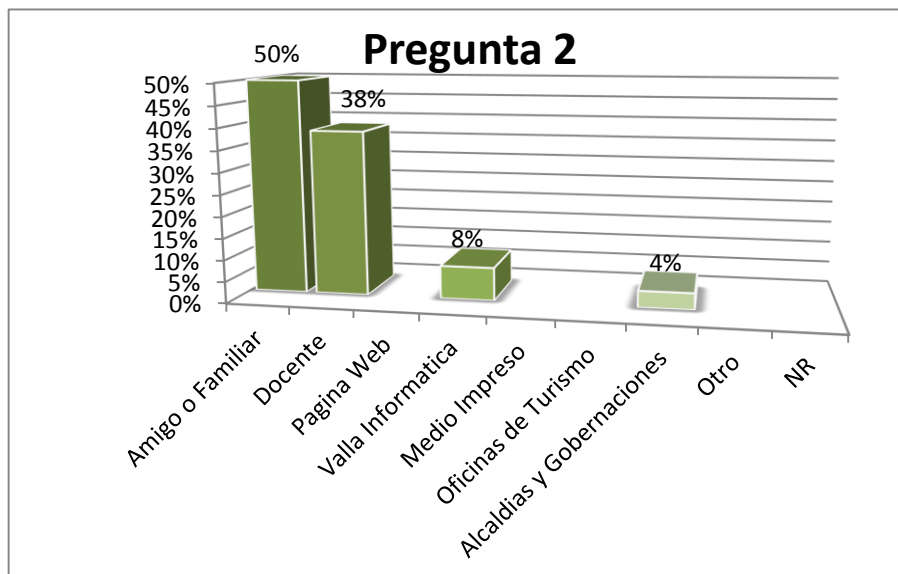


1.Cual fue el motivo de la visita?	Femenino	Masculino	Total
Conocer	4	4	8

Aprender o Realizar Actividad Académica	7	3	10
Turismo o Placer	4	2	6
Otro	1	1	2
Total	16	10	26

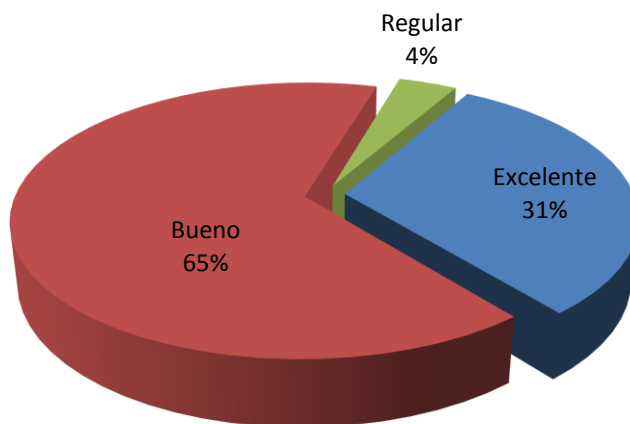


2. A través de que medio se entero del Centro Operativo?	
Amigo o Familiar	13
Docente	10
Página Web	
Valla informativa	2
Medio Impreso	
Oficinas de Turismo	
Alcaldías y Gobernaciones	1
Otro	
NR	
Total	26



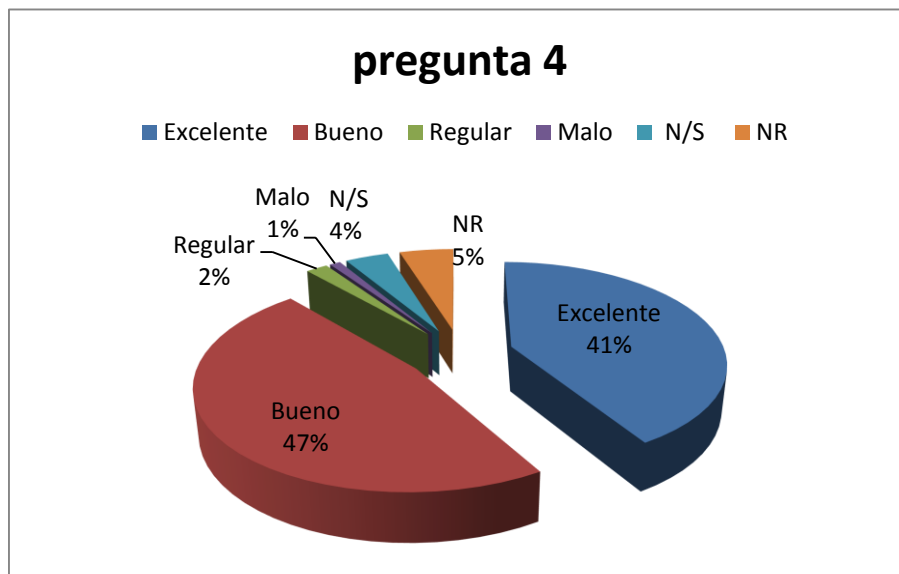
3. De acuerdo con su experiencia como califica este lugar ?	
Excelente	8
Bueno	17
Regular	1
Malo	
NR	
Total	26

Pregunta 3

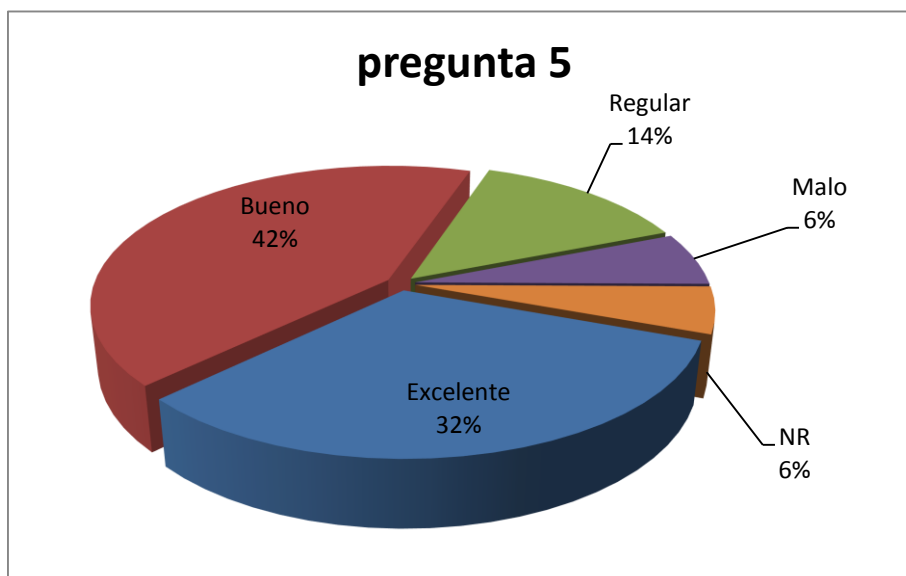


4. Teniendo en cuenta su experiencia, como califica el servicio prestado por los guías en cuanto a?

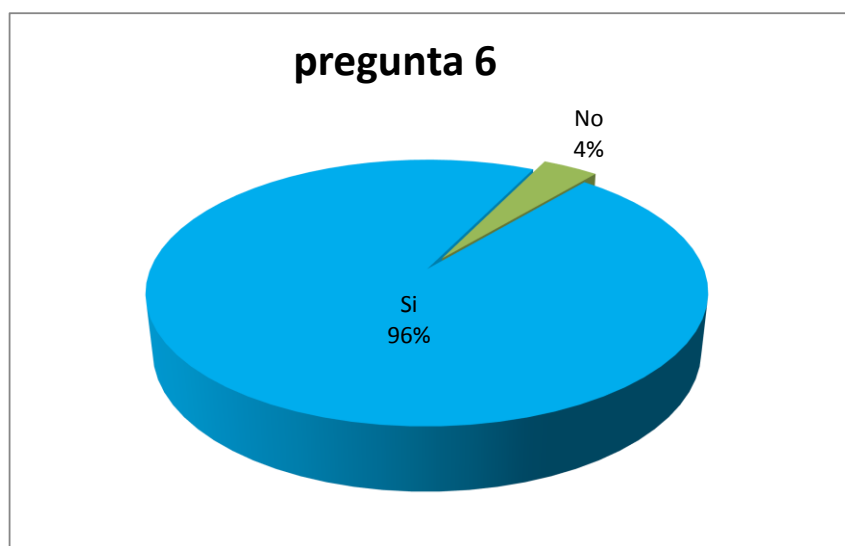
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	Total
Amabilidad de los guías	18	6			1	1	26
Claridad de la información suministrada	9	13	2		1	1	26
Calidad de la información suministrada	7	17			1	1	26
Presentación personal	9	13		1	1	2	26
Total General	43	49	2	1	4	5	104



5. De acuerdo a su visita como califica el servicio en cuanto?							
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	Total
El aseo y el orden durante el recorrido	10	13	1			2	26
La senaletica	2	8	9	5		2	26
El aseo en los Baños	11	11	3			1	26
La facilidad para llegar al centro	11	8	3	3		1	26
Estado general de las instalaciones	8	15	2			1	26
Total General	42	55	18	8		7	130



6.Volveria usted a visitar este sitio?	Cant.
Si	25
No	1
NR	
Total	26



7. Recomendaria este lugar a un amigo o familiar?	Cant.
Si	25

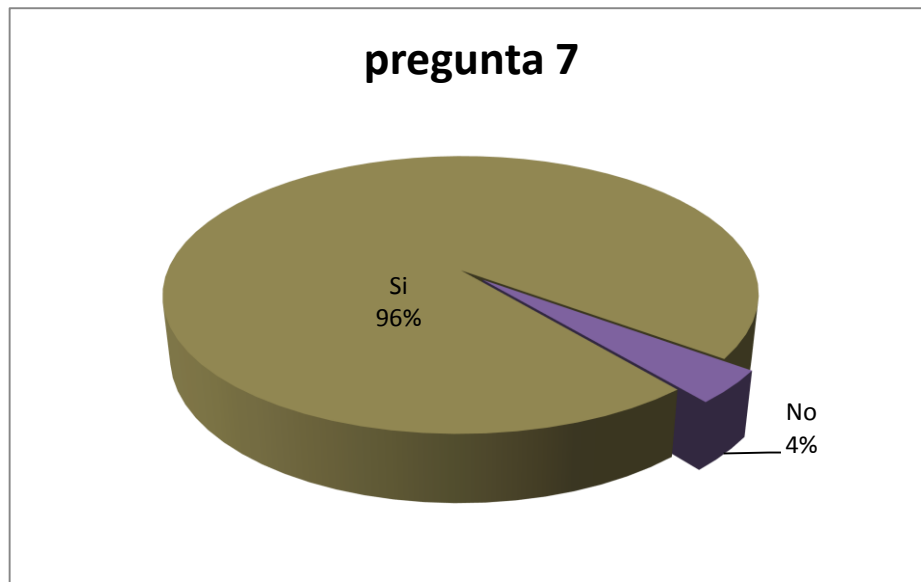
Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: 57 (2) 5146848

Apartado Aéreo 2705

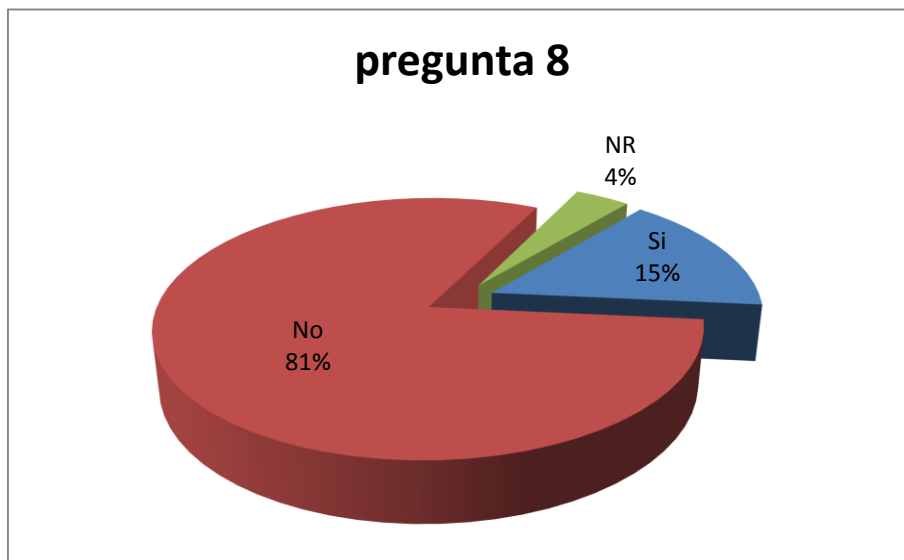
Cali - Colombia

mercadeo@inciva.gov.co www.inciva.gov.co inciva@gmail.com

No	1
NR	
Total	26

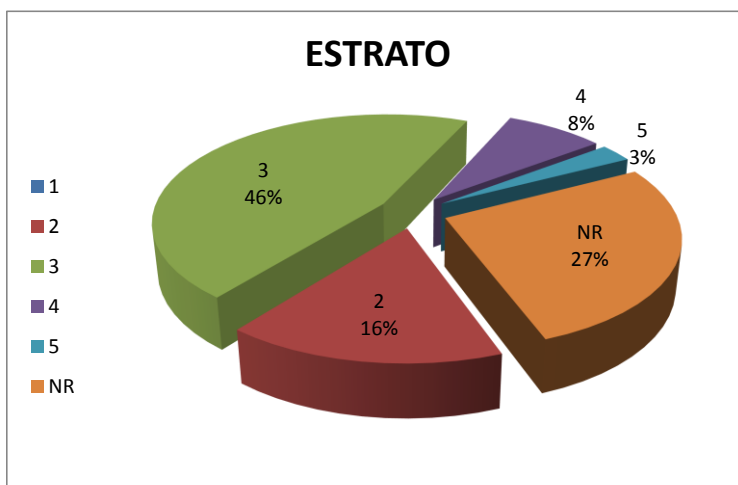


8. Conoce usted el portal Web de la institución?	Cant.
Si	4
No	21
NR	1
Total	26

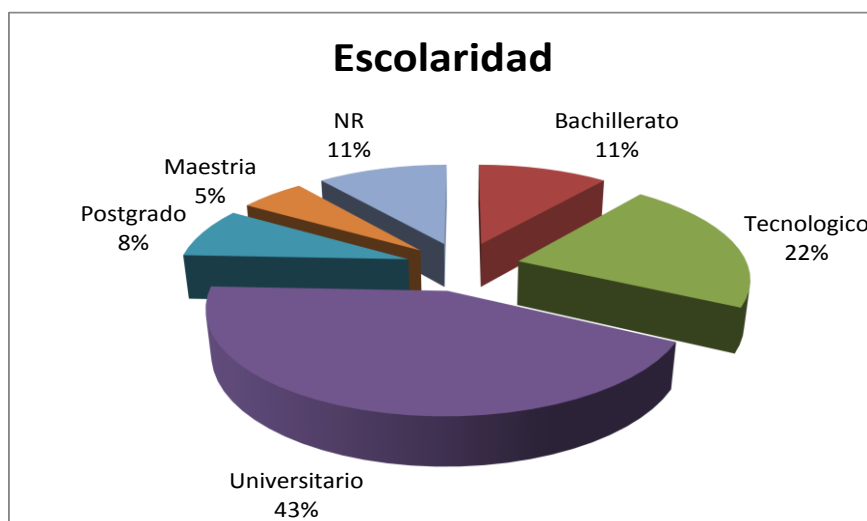


JARDIN BOTANICO

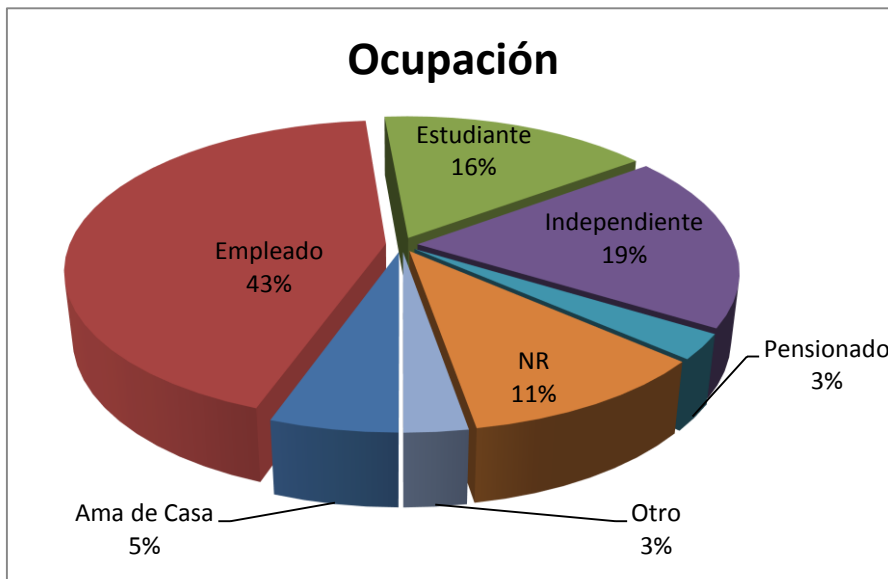
ESTRATO	1	2	3	4	5	NR	Total
Femenino		5	7	1		5	18
Masculino		1	10	2	1	5	19
Total		6	17	3	1	10	37



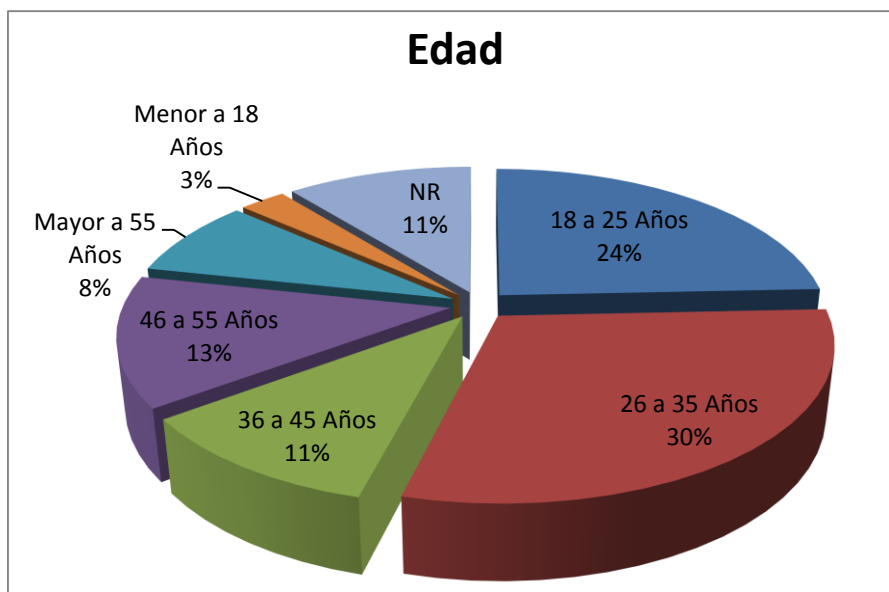
ESTUDIOS	Primaria	Bachillerato	Tecnologico	Universitario	Postgrado	Maestria	NR	Total
Femenino		3		9	2	2	2	18
Masculino		1	8	7	1		2	19
Total		4	8	16	3	2	4	37



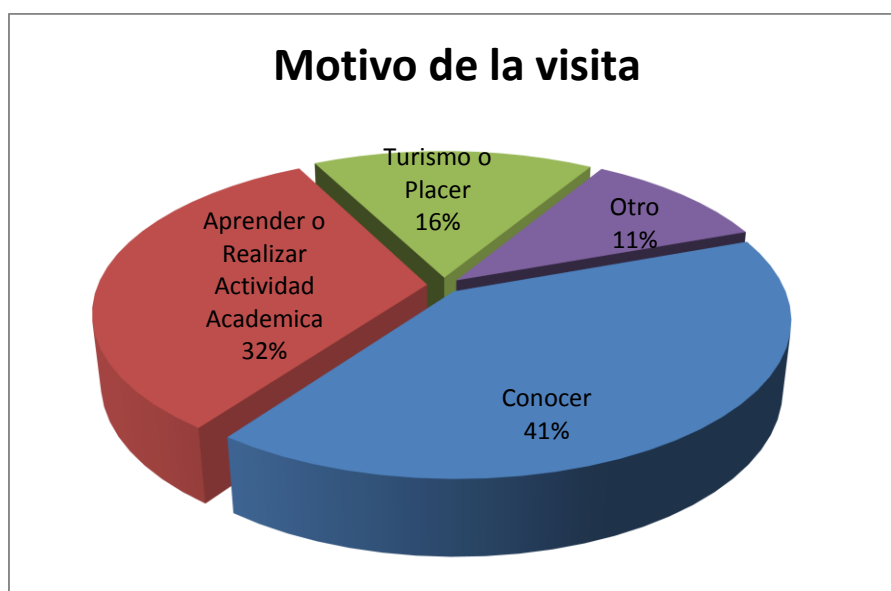
OCUPACION	Ama de Casa	Empleado	Estudiante	Independiente	Pensionado	NR	Otro	Total
Femenino	2	9	3	2		1	1	18
Masculino		7	3	5	1	3		19
Total	2	16	6	7	1	4	1	37



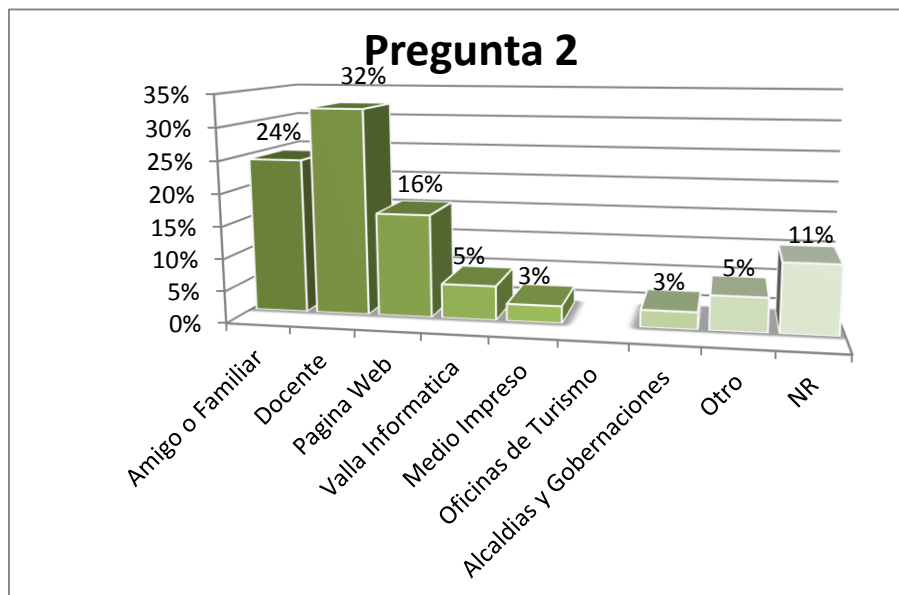
EDAD	18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	Mayor a 55 Años	Menor a 18 Años	NR	Total
Femenino	5	4	2	3	1	1	2	18
Masculino	4	7	2	2	2		2	19
Total	9	11	4	5	3	1	4	37



1.Cual fue el motivo de la visita?	Femenino	Masculino	Total
Conocer	6	9	15
Aprender o Realizar Actividad Academica	8	4	12
Turismo o Placer	3	3	6
Otro	1	3	4
Total	18	19	37

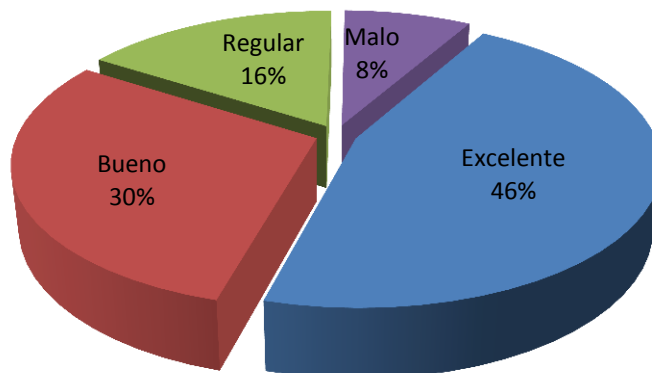


2. A traves de que medio se entero del Centro Operativo?	
Amigo o Familiar	9
Docente	12
Página Web	6
Valla Informativa	2
Medio Impreso	1
Oficinas de Turismo	
Alcaldías y Gobernaciones	1
Otro	2
NR	4
Total	37



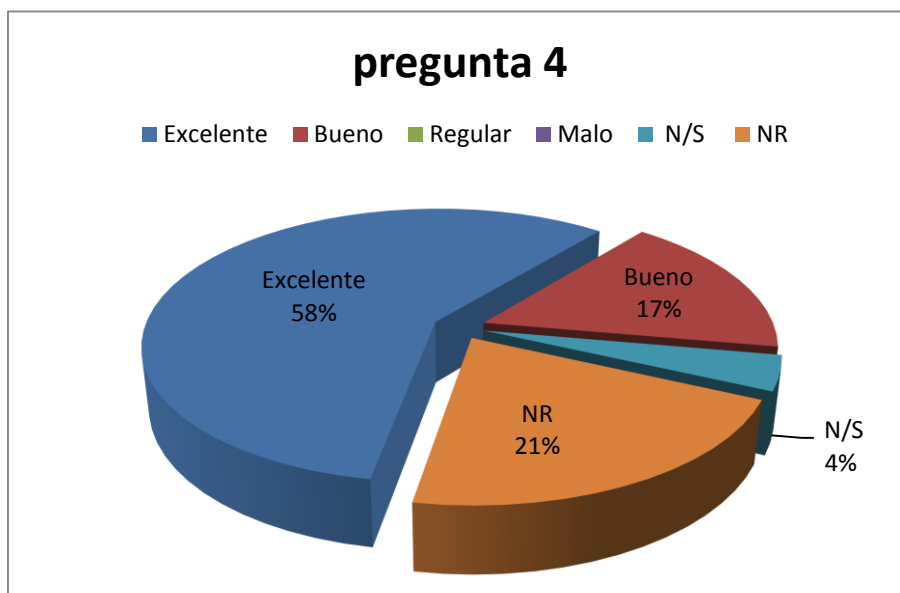
3. De acuerdo con su experiencia como califica este lugar ?	
Excelente	17
Bueno	11
Regular	6
Malo	3
NR	
Total	37

Pregunta 3



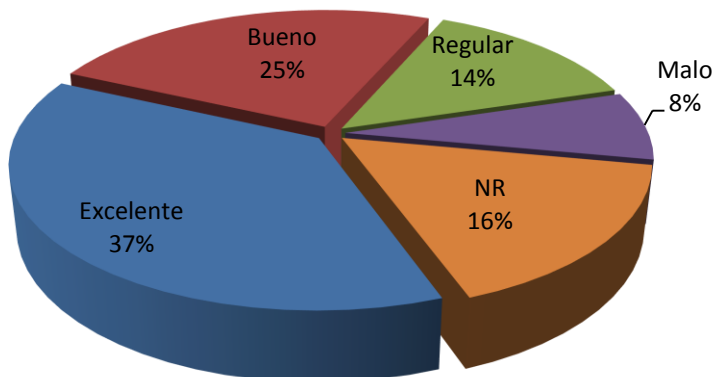
4. Teniendo en cuenta su experiencia, como califica el servicio prestado por los guías en cuanto a?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	Total
Amabilidad de los guías	25	4			1	7	37
Claridad de la información suministrada	22	6			1	8	37
Calidad de la información suministrada	19	7			2	9	37
Presentación personal	20	8			2	7	37
Total General	86	25			6	31	148



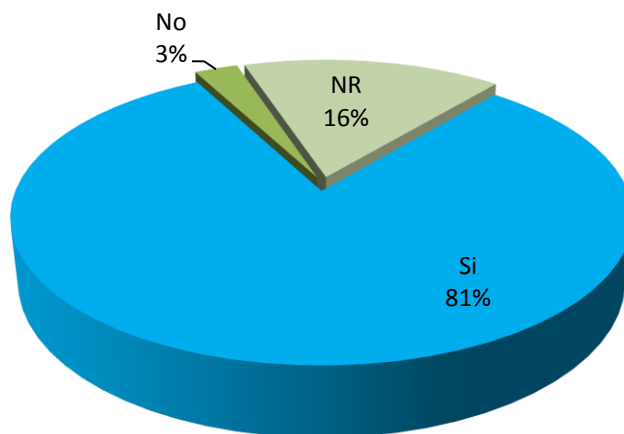
5. De acuerdo a su visita como califica el servicio en cuanto?							
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	Total
El aseo y el orden durante el recorrido	17	10	3	1		6	37
La señalética	10	7	6	7	1	6	37
El aseo en los Baños	15	10	4	1	1	6	37
La facilidad para llegar al centro	12	9	5	4	1	6	37
Estado general de las instalaciones	14	9	7	1		6	37
Total General	68	45	25	14	3	30	185

pregunta 5

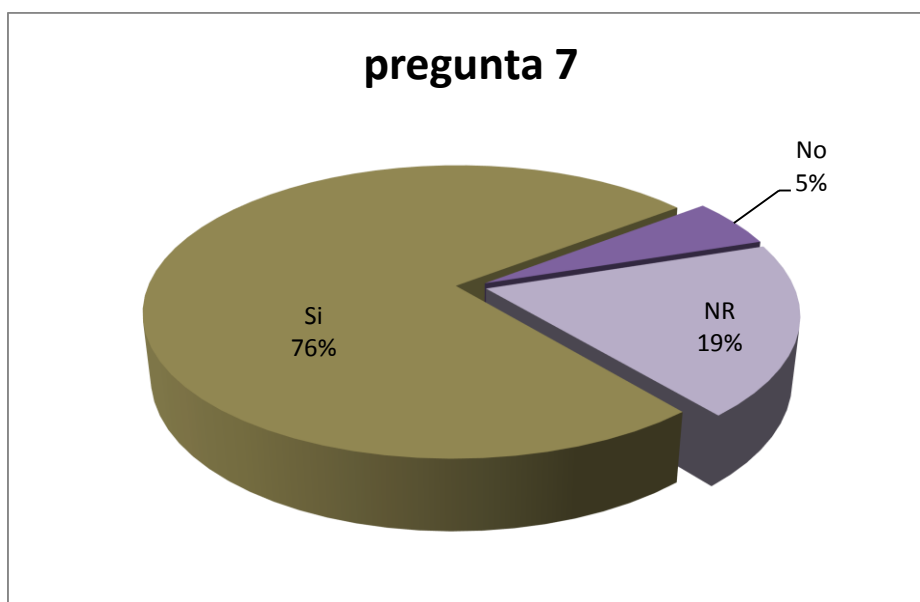


6. Volvería usted a visitar este sitio?	Cant.
Si	30
No	1
NR	6
Total	37

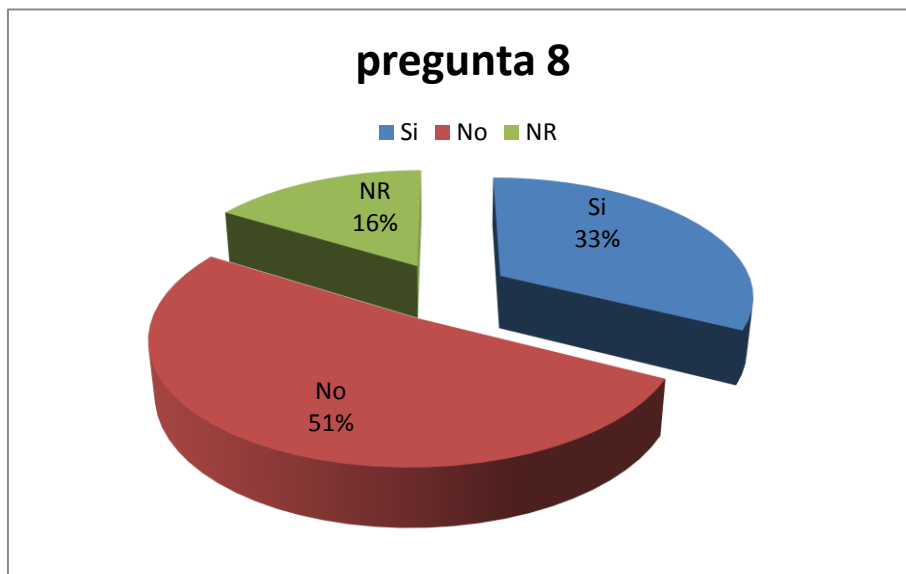
pregunta 6



7. Recomendaría este lugar a un amigo o familiar?	Cant.
Si	28
No	2
NR	7
Total	37

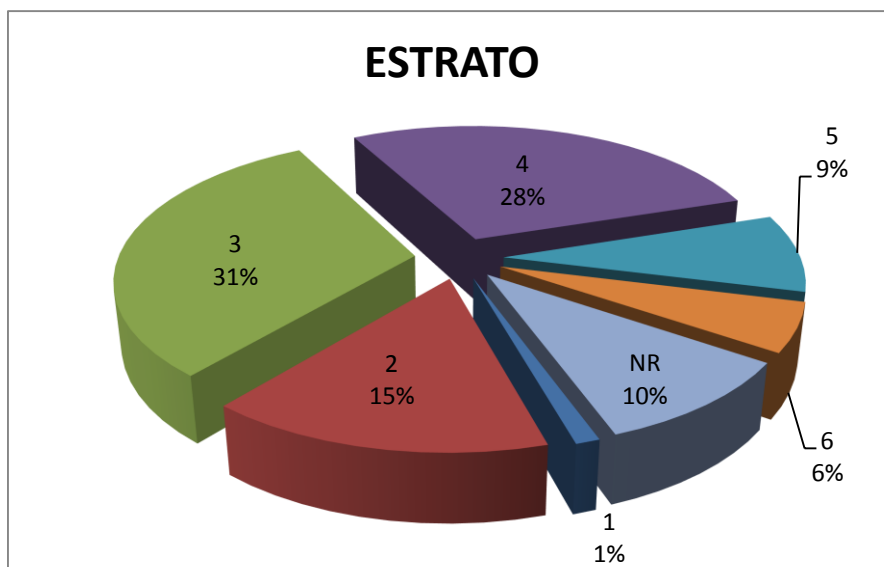


8. Conoce usted el portal Web de la institución?	Cant.
Si	12
No	19
NR	6
Total	37

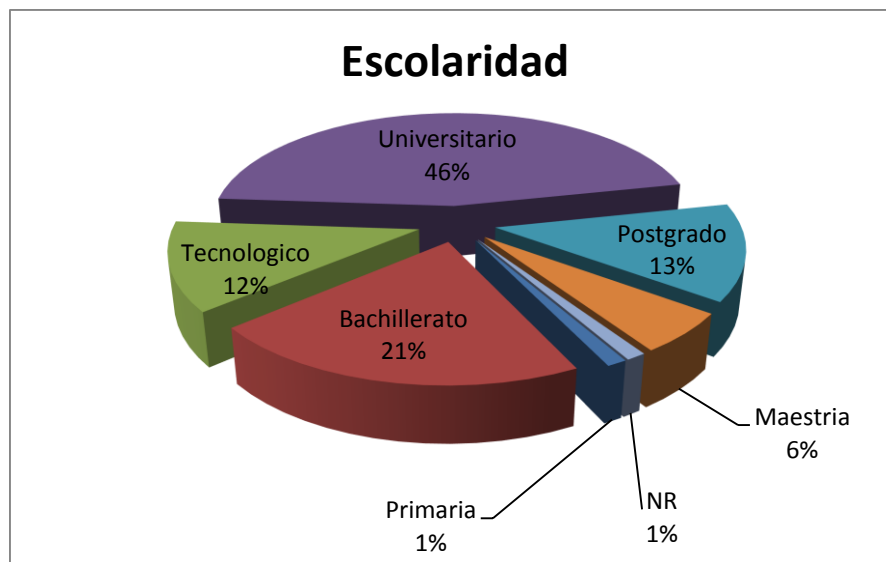


MUSEO ARQUEOLOGICO CALIMA

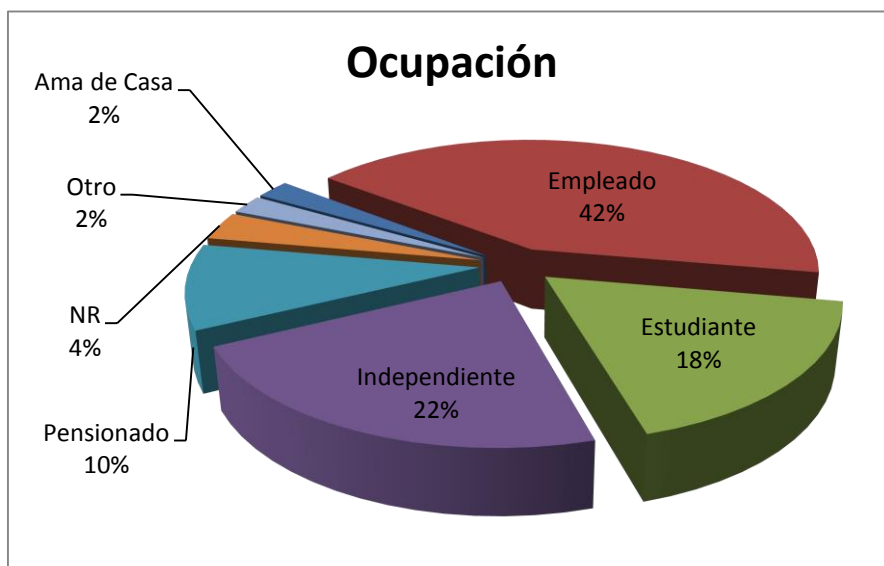
ESTRATO	1	2	3	4	5	6	NR	Total
Femenino		7	18	12	4	3	4	48
Masculino	1	7	10	13	4	2	5	42
Total	1	14	28	25	8	5	9	90



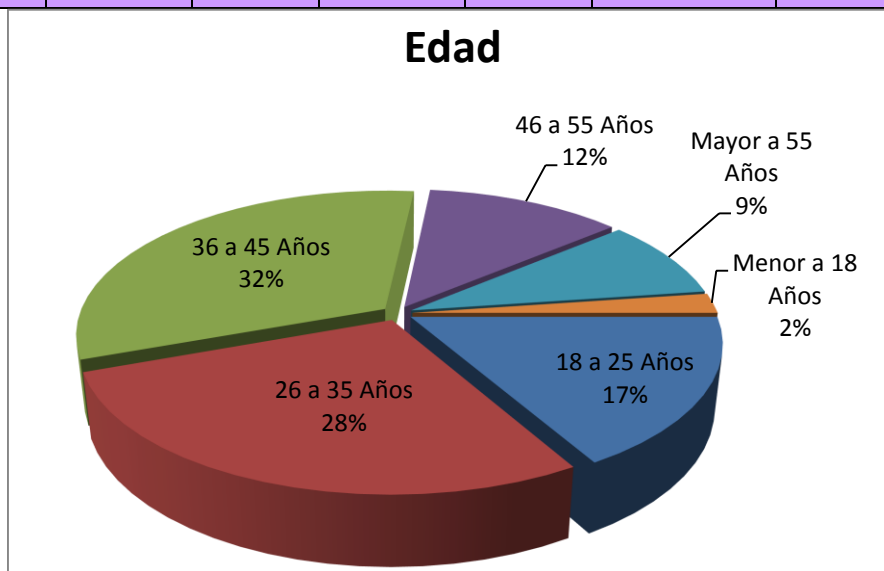
ESTUDIOS	Primaria	Bachillerato	Tecnológico	Universitario	Postgrado	Maestria	NR	Total
Femenino	1	7	3	25	8	4		48
Masculino		12	8	16	4	1	1	42
Total	1	19	11	41	12	5	1	90



OCUPACION	Ama de Casa	Empleado	Estudiante	Independiente	Pensionado	NR	Otro	Total
Femenino	2	21	10	8	5	1	1	48
Masculino		17	6	12	4	2	1	42
Total	2	38	16	20	9	3	2	90



EDAD	18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	Mayor a 55 Años	Menor a 18 Años	NR	Total
Femenino	7	17	13	7	3	1		48
Masculino	8	8	16	4	5	1		42
Total	15	25	29	11	8	2		90

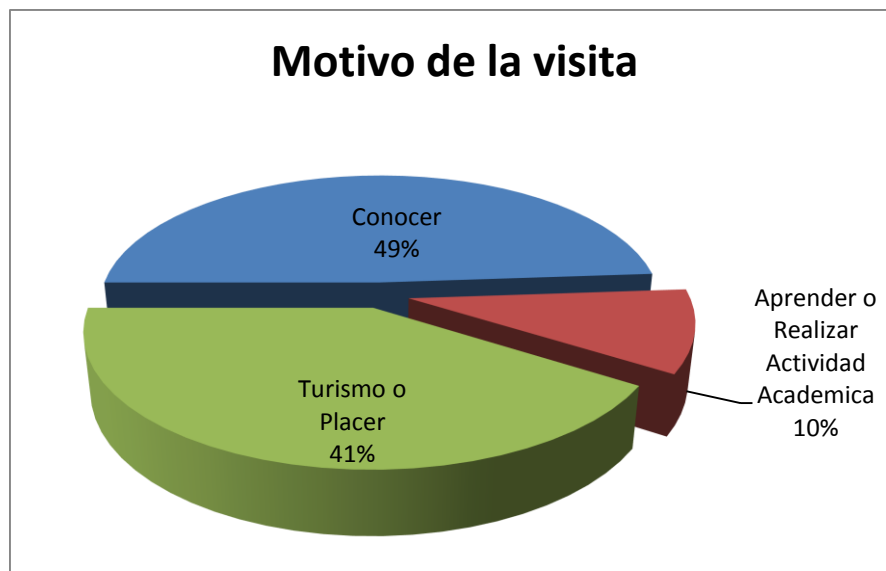


1. Cual fue el motivo de la visita?	Femenino	Masculino	Total
Conocer	23	21	44

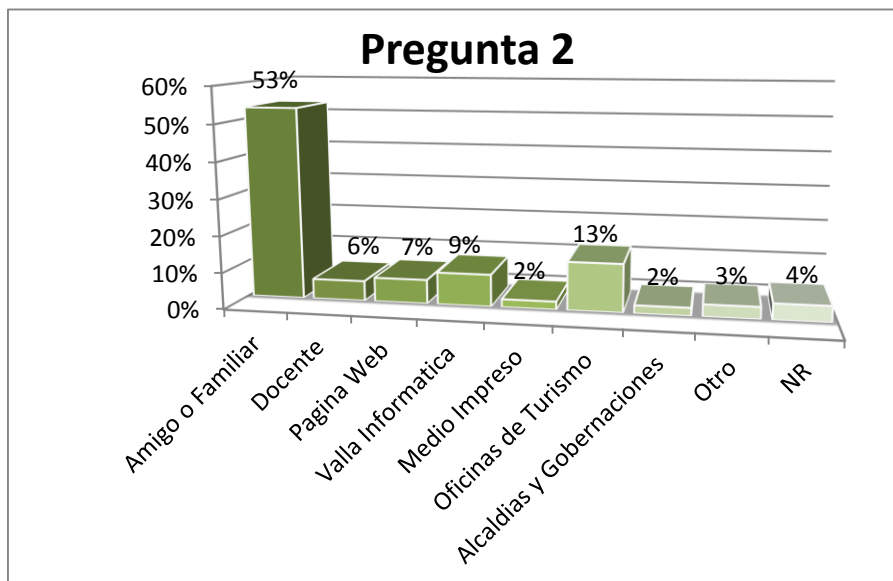
Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: 57 (2) 5146848
Apartado Aéreo 2705
Cali - Colombia

mercadeo@inciva.gov.co www.inciva.gov.co inciva@gmail.com

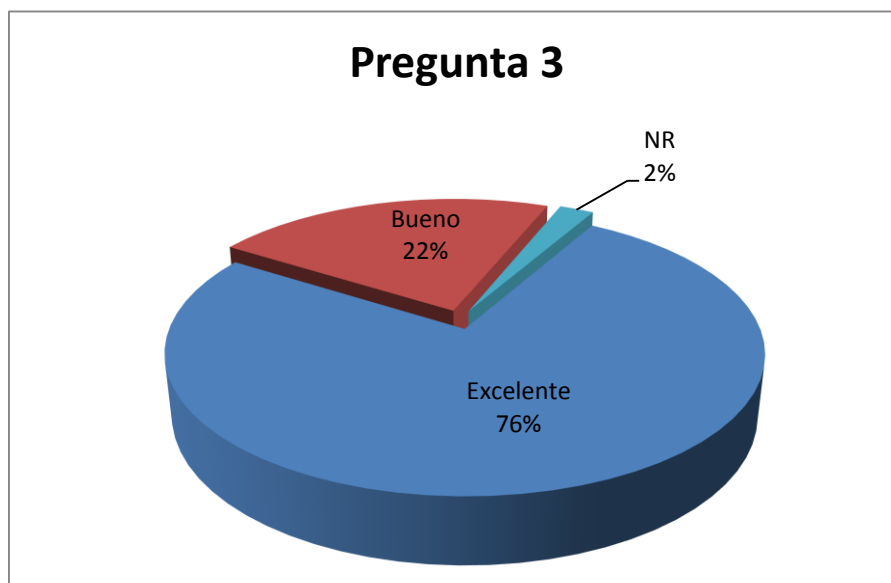
Aprender o Realizar Actividad Académica	4	5	9
Turismo o Placer	21	16	37
Otro			
Total	48	42	90



2. A través de que medio se entero del Centro Operativo?	Total
Amigo o Familiar	48
Docente	5
Página Web	6
Valla Informativa	8
Medio Impreso	2
Oficinas de Turismo	12
Alcaldías y Gobernaciones	2
Otro	3
NR	4
Total	90

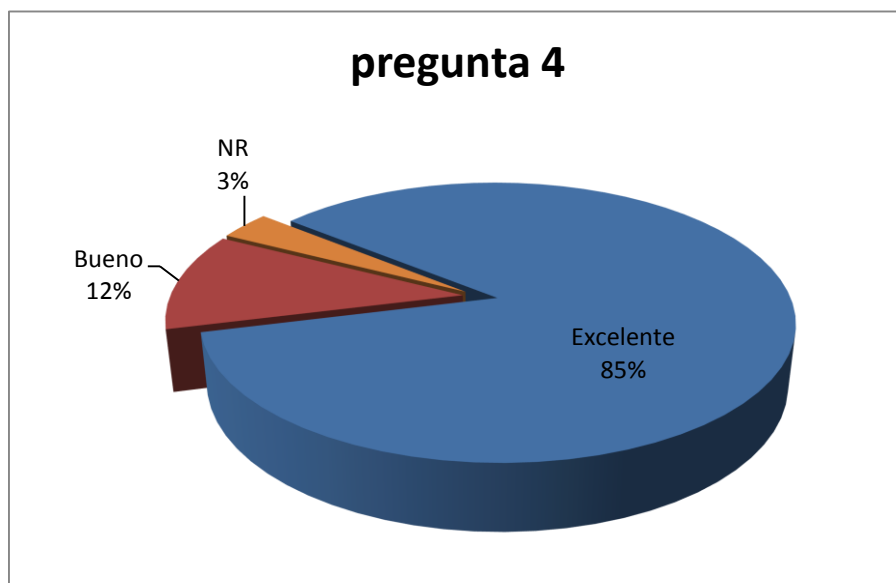


3. De acuerdo con su experiencia como califica este lugar ?	
Excelente	68
Bueno	20
Regular	
Malo	
NR	2
Total	90



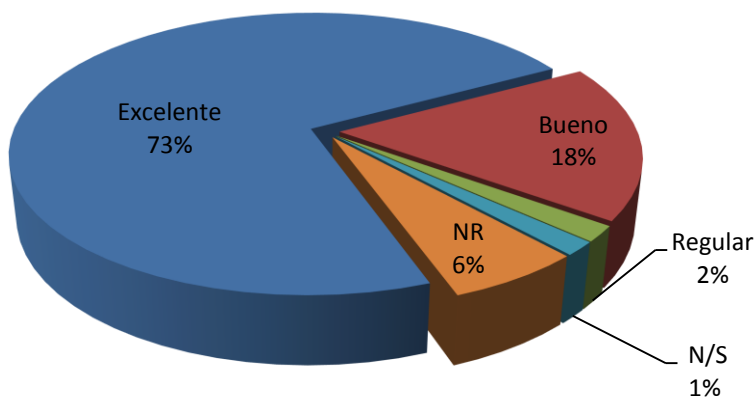
4. Teniendo en cuenta su experiencia, como califica el servicio prestado por los guías en cuanto a?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	Total
Amabilidad de los guías	79	8				3	90
Claridad de la información suministrada	77	10				3	90
Calidad de la información suministrada	75	12				3	90
Presentación personal	76	11				3	90
Total General	307	41				12	360



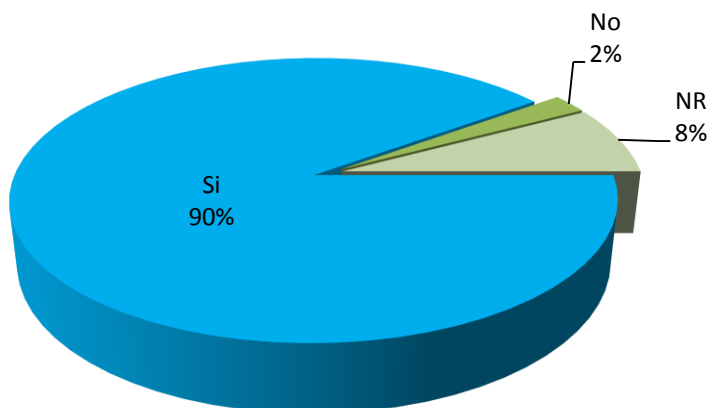
5. De acuerdo a su visita como califica el servicio en cuánto?							Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	
El aseo y el orden durante el recorrido	83	4				3	90
La señalética	62	23	1			4	90
El aseo en los Baños	55	12	1		7	15	90
La facilidad para llegar al centro	59	22	6			3	90
Estado general de las instalaciones	68	19				3	90
Total General	327	80	8		7	28	450

pregunta 5



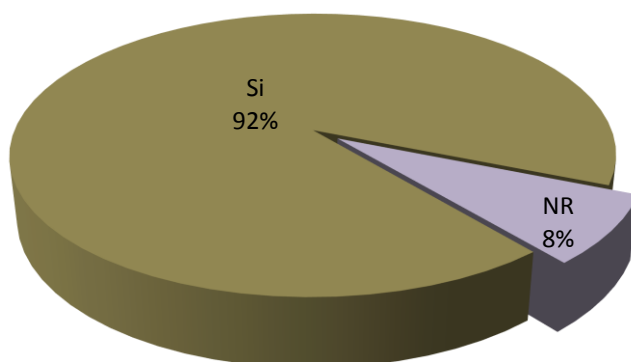
6. Volveria usted a visitar este sitio?	Cant.
Si	81
No	2
NR	7
Total	90

pregunta 6

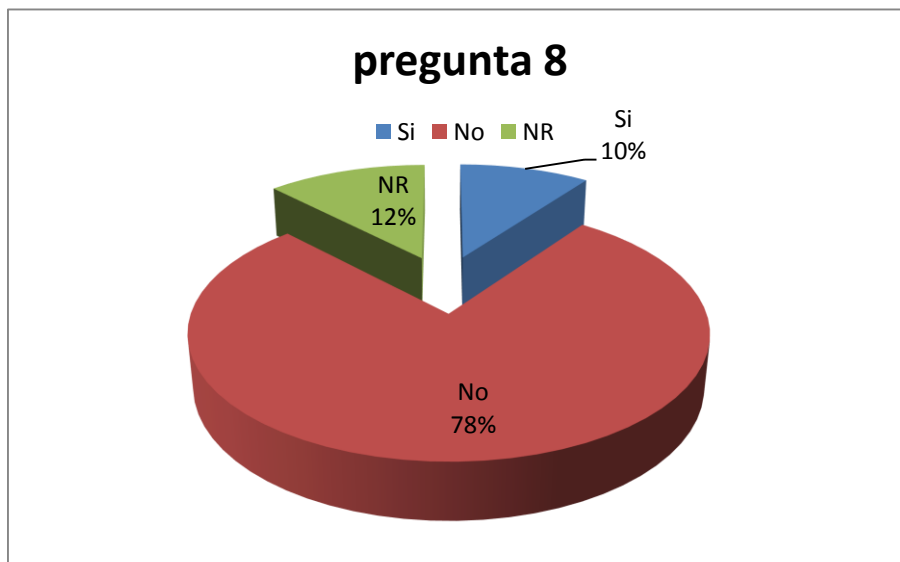


7. Recomendaría este lugar a un amigo o familiar?	Cant.
Si	83
No	
NR	7
Total	90

pregunta 7

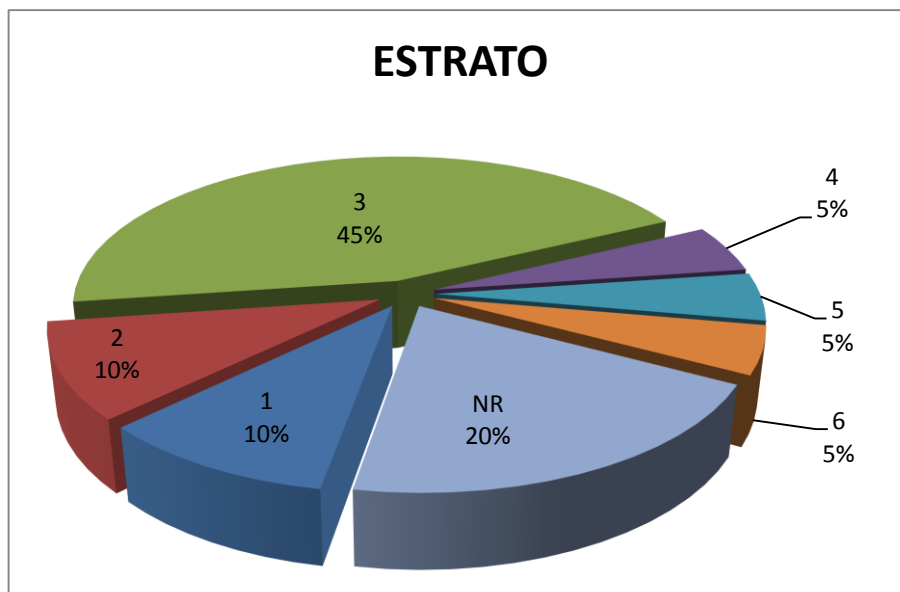


8. Conoce usted el portal Web de la institución?	Cant.
Si	9
No	70
NR	11
Total	90

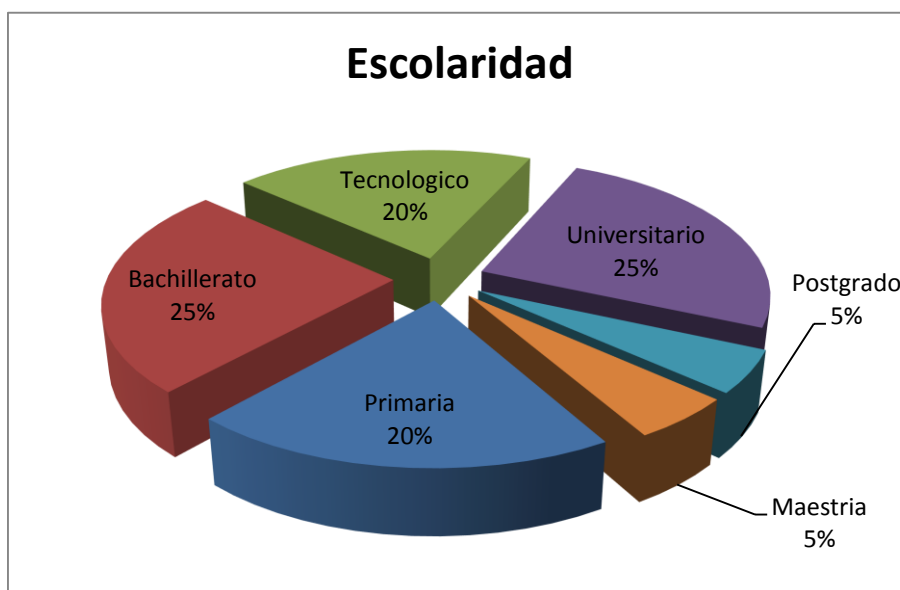


MUSEO DE CIENCIAS NATURALES

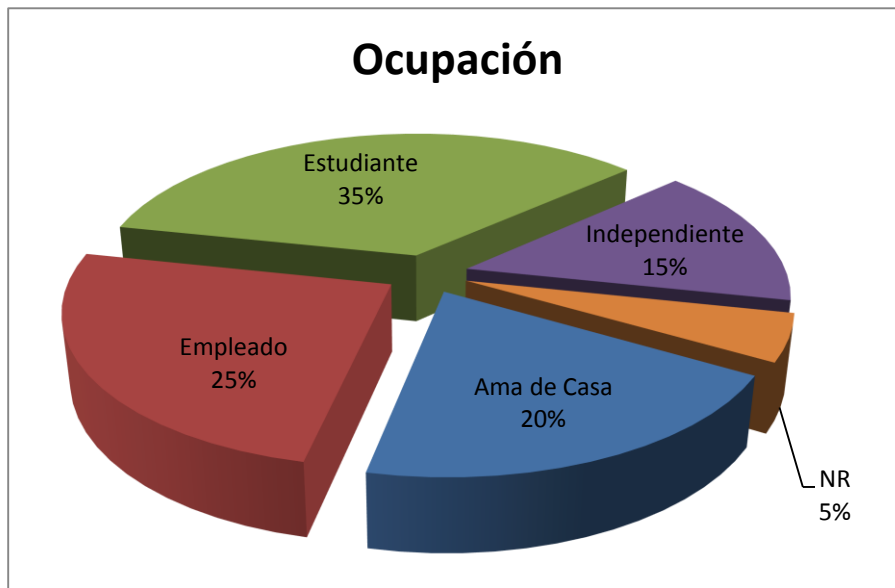
ESTRATO	1	2	3	4	5	6	NR	Total
Femenino	2	1	5			1	3	12
Masculino		1	4	1	1		1	8
Total	2	2	9	1	1	1	4	20



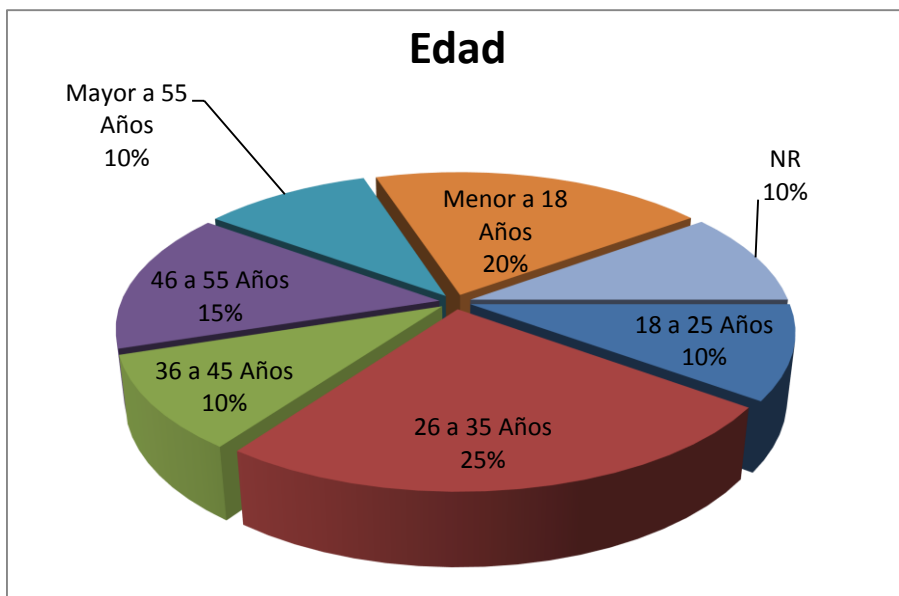
ESTUDIOS	Primaria	Bachillerato	Tecnologico	Universitario	Postgrado	Maestria	NR	Total
Femenino	3	3	2	2	1	1		12
Masculino	1	2	2	3				8
Total	4	5	4	5	1	1		20



OCUPACION	Ama de Casa	Empleado	Estudiante	Independiente	Pensionado	NR	Otro	Total
Femenino	4	3	2	2		1		12
Masculino		2	5	1				8
Total	4	5	7	3		1		20



EDAD	18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	Mayor a 55 Años	Menor a 18 Años	NR	Total
Femenino		4		3	2	2	1	12
Masculino	2	1	2			2	1	8
Total	2	5	2	3	2	4	2	20



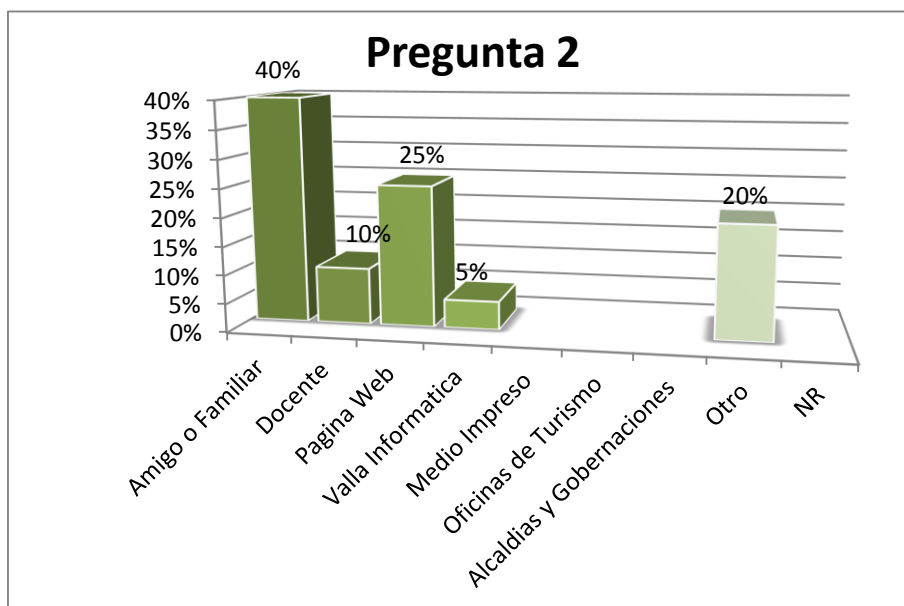
Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: 57 (2) 5146848
Apartado Aéreo 2705
Cali - Colombia

mercadeo@inciva.gov.co www.inciva.gov.co inciva@gmail.com

1.Cual fue el motivo de la visita?	Femenino	Masculino	Total
Conocer	11	4	15
Aprender o Realizar Actividad Académica	1	3	4
Turismo o Placer		1	1
Otro			
Total	12	8	20



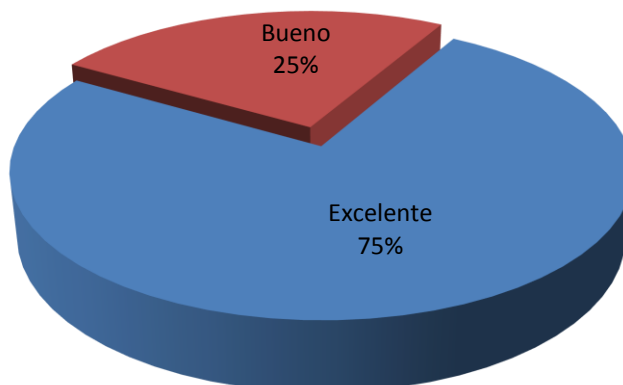
2. A través de que medio se enteró del Centro Operativo?	
Amigo o Familiar	8
Docente	2
Pagina Web	5
Valla Informatica	1
Medio Impreso	
Oficinas de Turismo	
Alcaldias y Gobernaciones	
Otro	4
NR	
Total	20



3. De acuerdo con su experiencia como califica este lugar ?

Excelente	15
Bueno	5
Regular	
Malo	
NR	
Total	20

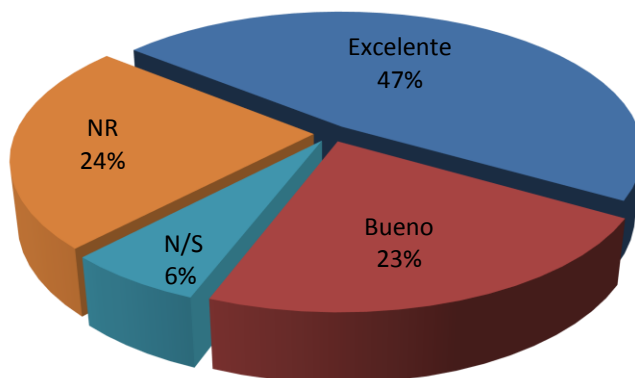
Pregunta 3



4. Teniendo en cuenta su experiencia, como califica el servicio prestado por los guías en cuanto a?

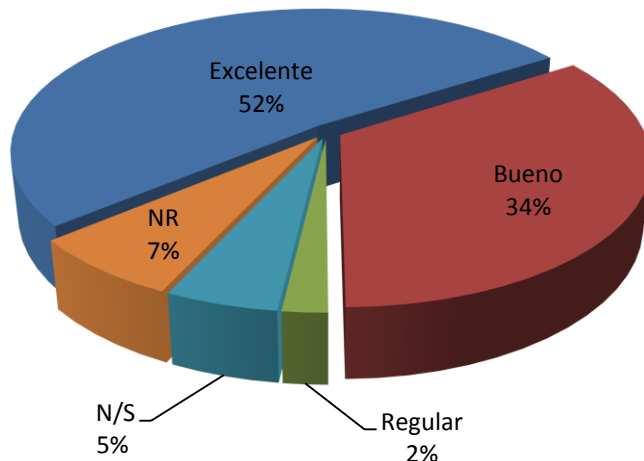
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	Total
Amabilidad de los guías	10	6			1	3	20
Claridad de la información suministrada	9	4			2	5	20
Calidad de la información suministrada	9	4			1	6	20
Presentación personal	10	4			1	5	20
Total General	38	18			5	19	80

pregunta 4



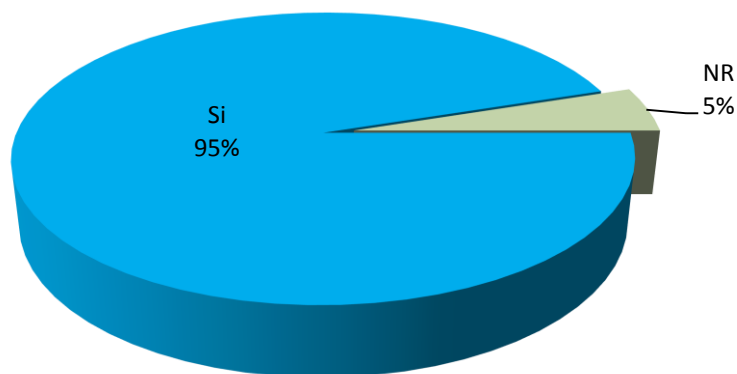
5. De acuerdo a su visita como califica el servicio en cuanto?							
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	Total
El aseo y el orden durante el recorrido	12	7				1	20
La señalética	8	9			2	1	20
El aseo en los baños	7	5	2		3	3	20
La facilidad para llegar al centro	13	6				1	20
Estado general de las instalaciones	12	7				1	20
Total General	52	34	2		5	7	100

pregunta 5



6.Volveria usted a visitar este sitio?	Cant.
Si	19
No	
NR	1
Total	20

pregunta 6



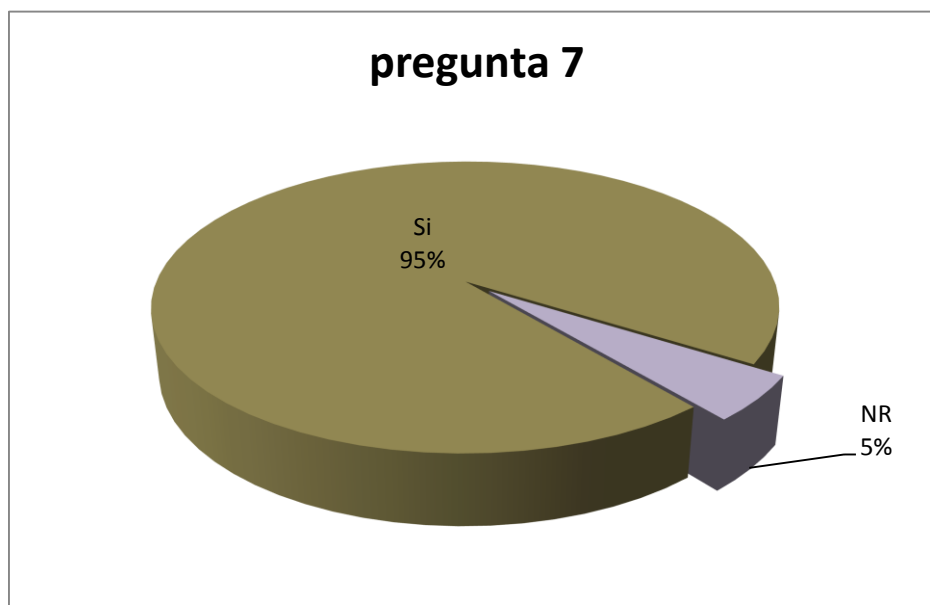
Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: 57 (2) 5146848

Apartado Aéreo 2705

Cali - Colombia

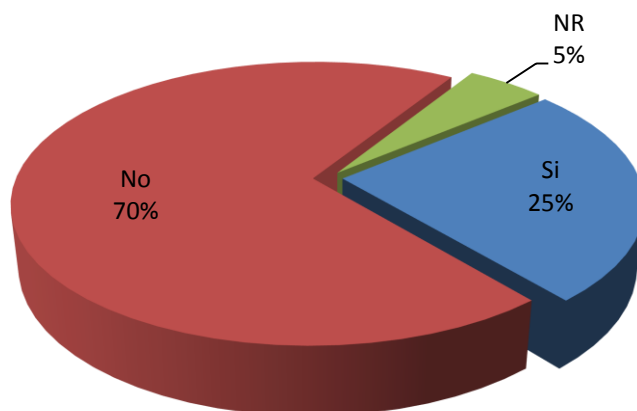
mercadeo@inciva.gov.co www.inciva.gov.co inciva@gmail.com

7. Recomendaría este lugar a un amigo o familiar?	Cant.
Si	19
No	
NR	1
Total	20



8. Conoce usted el portal Web de la institución?	Cant.
Si	5
No	14
NR	1
Total	20

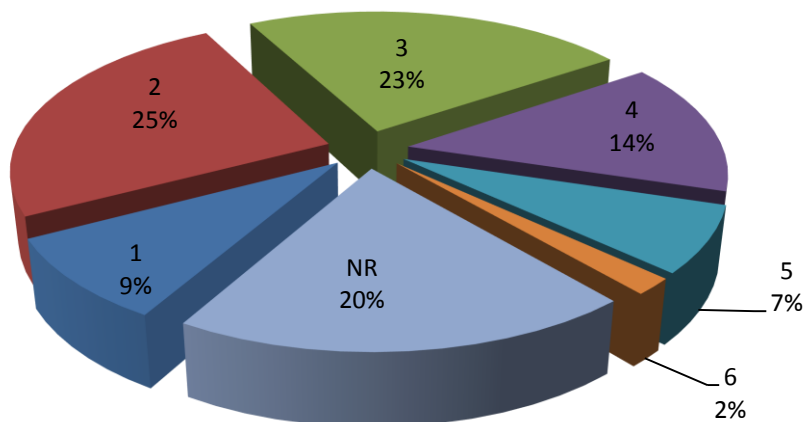
pregunta 8



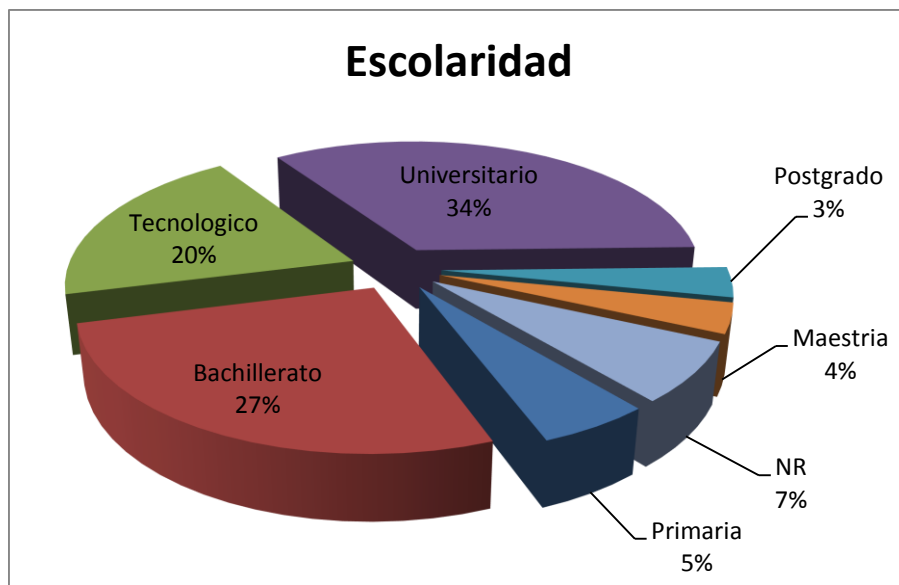
MUELLE TURISTICO BUENAVENTURA

ESTRATO	1	2	3	4	5	6	NR	Total
Femenino	2	3	5	4	3	1	8	26
Masculino	3	11	8	4	1		3	30
Total	5	14	13	8	4	1	11	56

ESTRATO



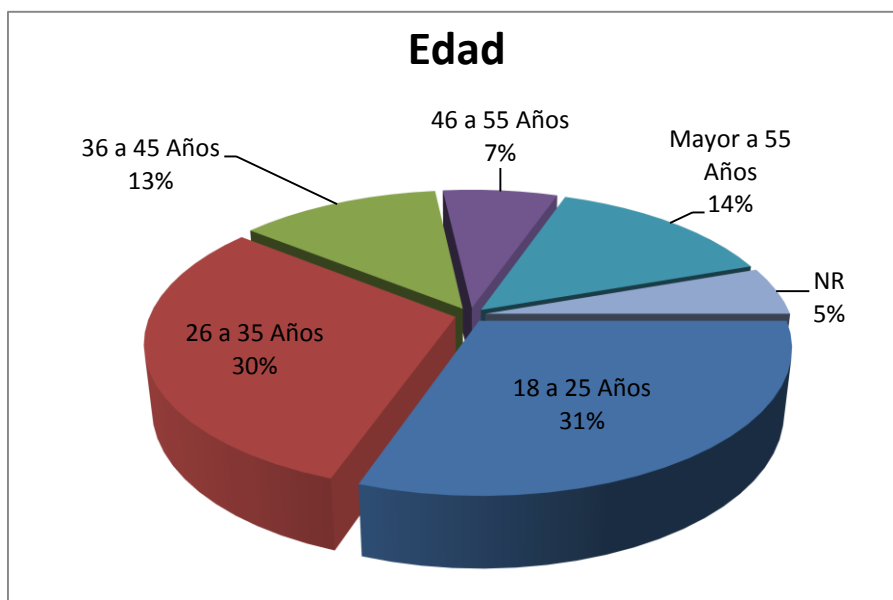
ESTUDIOS	Primaria	Bachillerato	Tecnológico	Universitario	Postgrado	Maestria	NR	Total
Femenino	1	10	3	6	1	2	3	26
Masculino	2	5	8	13	1		1	30
Total	3	15	11	19	2	2	4	56



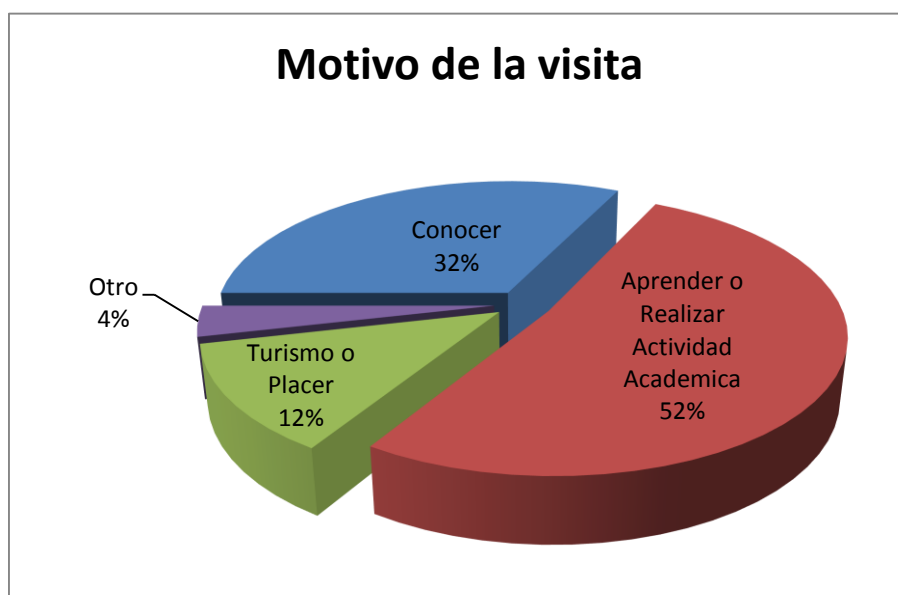
OCUPACION	Ama de Casa	Empleado	Estudiante	Independiente	Pensionado	NR	Otro	Total
Femenino	6	11	6		1	2		26
Masculino		11	8	9	2			30
Total	6	22	14	9	3	2		56



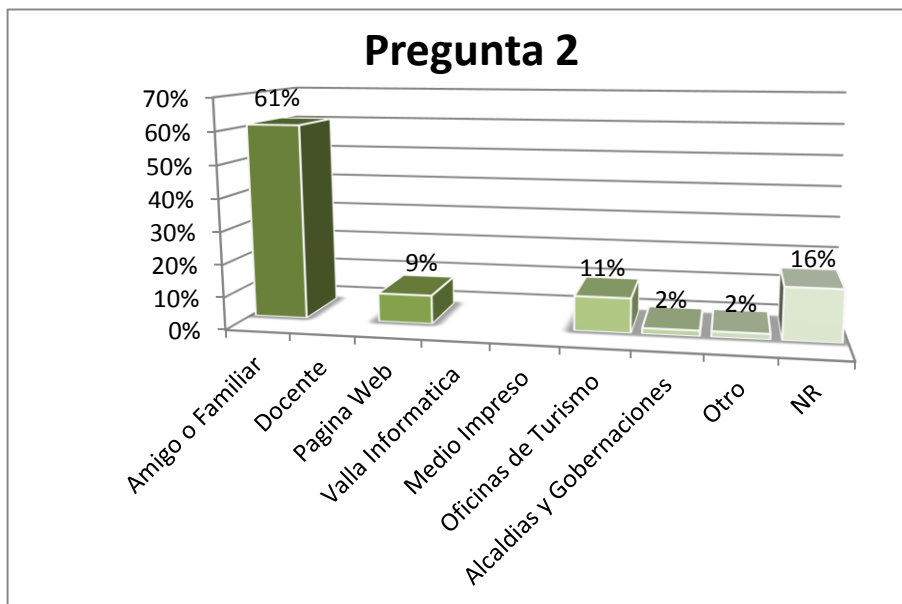
EDAD	18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	Mayor a 55 Años	Menor a 18 Años	NR	Total
Femenino	8	6	1	4	5		2	26
Masculino	9	11	6		3		1	30
Total	17	17	7	4	8		3	56



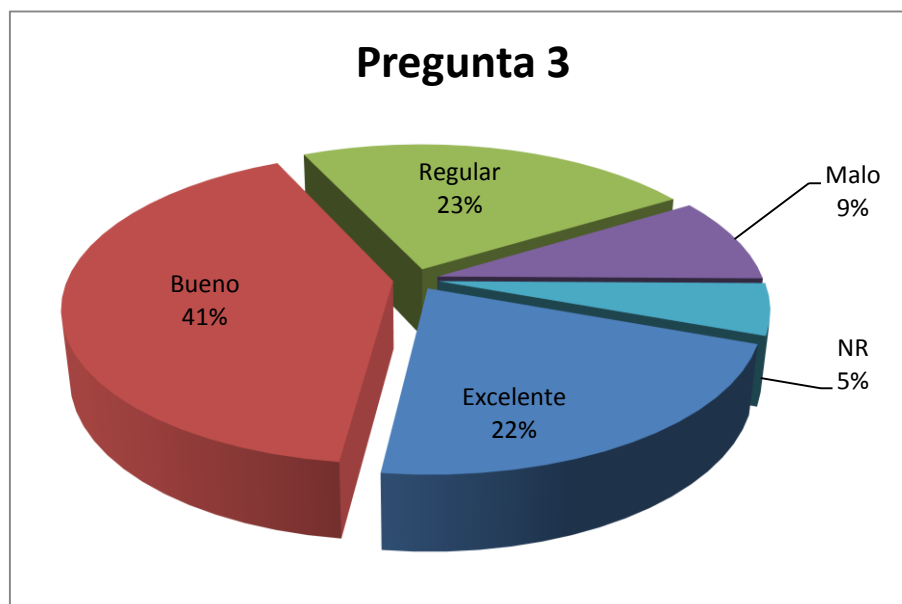
1. Cual fue el motivo de la visita?	Femenino	Masculino	Total
Conocer	8	10	18
Aprender o Realizar Actividad Académica	13	16	29
Turismo o Placer	5	2	7
Otro		2	2
Total	26	30	56



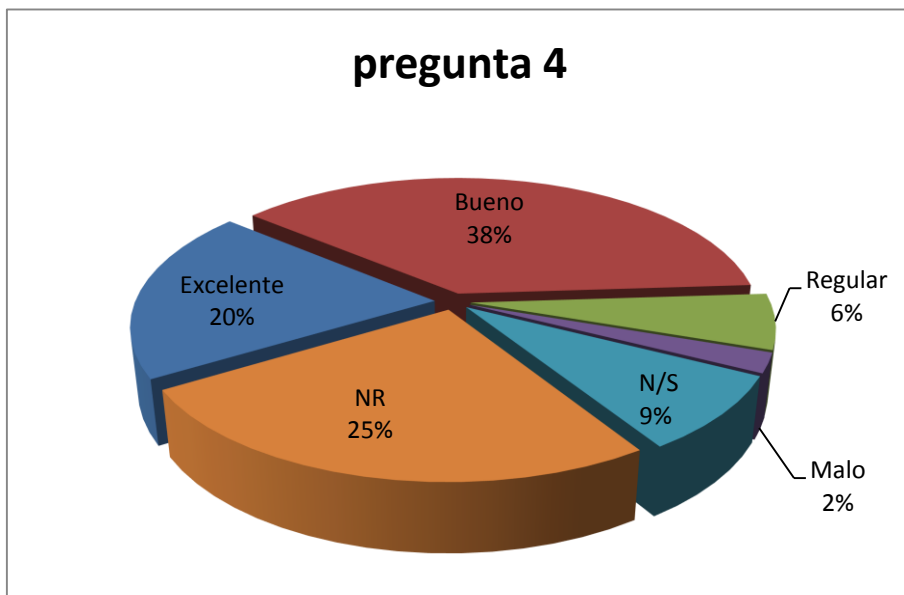
2. A través de que medio se entero del Centro Operativo?	
Amigo o Familiar	34
Docente	
Página Web	5
Valla Informativa	
Medio Impreso	
Oficinas de Turismo	6
Alcaldías y Gobernaciones	1
Otro	1
NR	9
Total	56



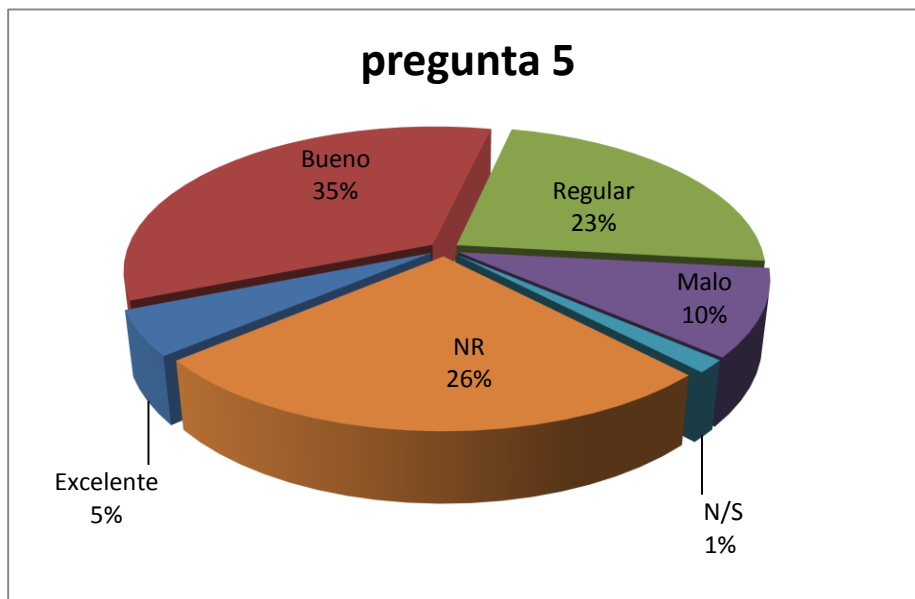
3. De acuerdo con su experiencia como califica este lugar ?	
Excelente	12
Bueno	23
Regular	13
Malo	5
NR	3
Total	56



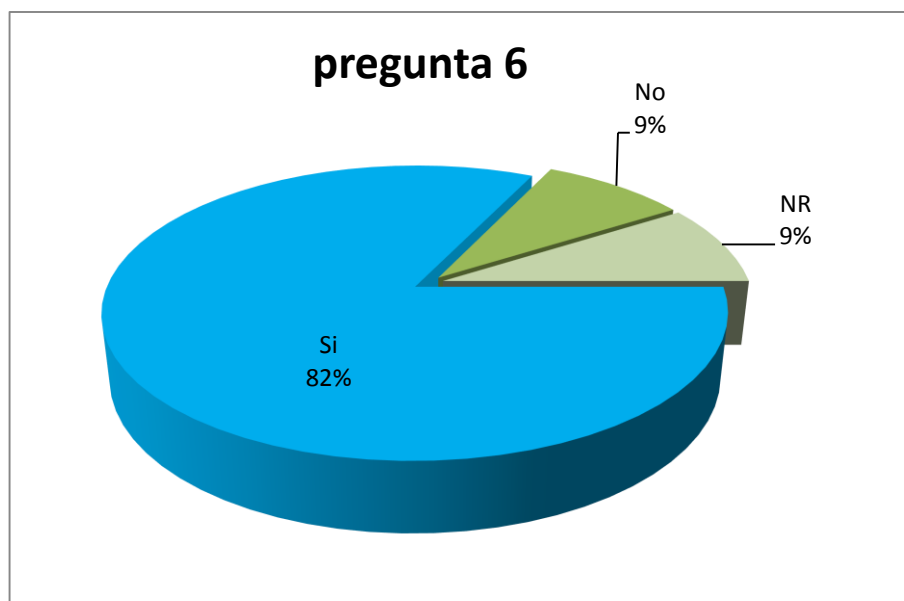
4. Teniendo en cuenta su experiencia, como califica el servicio prestado por los guías en cuanto a?							
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	Total
Amabilidad de los guías	14	22	4	1	4	11	56
Claridad de la información suministrada	9	19	6	2	5	15	56
Calidad de la información suministrada	9	25	2	1	5	14	56
Presentación personal	12	19	2	1	5	17	56
Total General	44	85	14	5	19	57	224



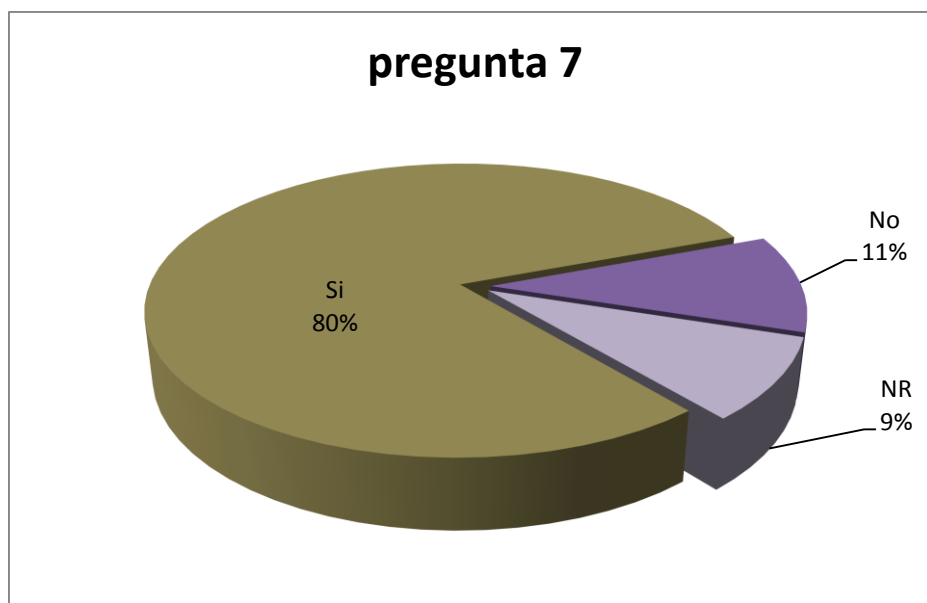
5. De acuerdo a su visita como califica el servicio en cuanto?							
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/S	NR	Total
El aseo y el orden durante el recorrido	2	19	14	8	1	12	56
La señalética	2	19	14	4	1	16	56
El aseo en los Baños	4	17	11	7	2	15	56
La facilidad para llegar al centro	4	27	8	2		15	56
Estado general de las instalaciones	2	15	18	6		15	56
Total General	14	97	65	27	4	73	280



6. Volvería usted a visitar este sitio?	Cant.
Si	46
No	5
NR	5
Total	56



7. Recomendaría este lugar a un amigo o familiar?	Cant.
Si	45
No	6
NR	5
Total	56



8. Conoce usted el portal Web de la institucion?	Cant.
Si	10
No	41
NR	5
Total	56

pregunta 8

