

**INFORME CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE
SATISFACCION AL CLIENTE**

VIGENCIA 2020

SUBDIRECCIÓN DE MERCADEO Y DIVULGACIÓN

Santiago de Cali, enero 25 de 2020

RESUMEN CONSOLIDADO DE ENCUESTAS PRESENCIALES DE SATISFACCION AL CLIENTE APLICADAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS DEL INCIVA, VIGENCIA 2020

Aunque la vigencia 2020 se caracterizó por el impacto de la pandemia de Covid-19 que limitó la actividad presencial en los centros operativos de **INCIVA** a cinco meses del año, se logró la aplicación de un total de cuatrocientos veintinueve (429) encuestas de satisfacción al cliente a los usuarios y visitantes a los centros.

Este resumen consolidado, vigencia 2020, Comprende: Numero de encuestas aplicadas de manera presencial en los centros, determinación del género de los encuestados, pregunta No. 1 “motivo de la visita”, pregunta No. 2 “como califica su experiencia en el centro operativo”, las preguntas Nro. 3 y 4 contienen variables medibles, básicas para lograr el objetivo de la pregunta Nro. 2, que es medir el grado de satisfacción del cliente externo, en cuanto a la eficacia, eficiencia y calidad del servicio.

En las preguntas Nro. 5 y 6 que hacen relación a “como se enteró de este lugar” y “si tiene alguna observación o comentario” es una forma amable y cordial de interactuar con nuestros usuarios, visitantes y comunidad en general y conocer cuáles son sus necesidades y expectativas con los centros operativos de INCIVA, cuyas respuestas se encuentran consolidadas en los respectivos informes semestrales, vigencia 2020.

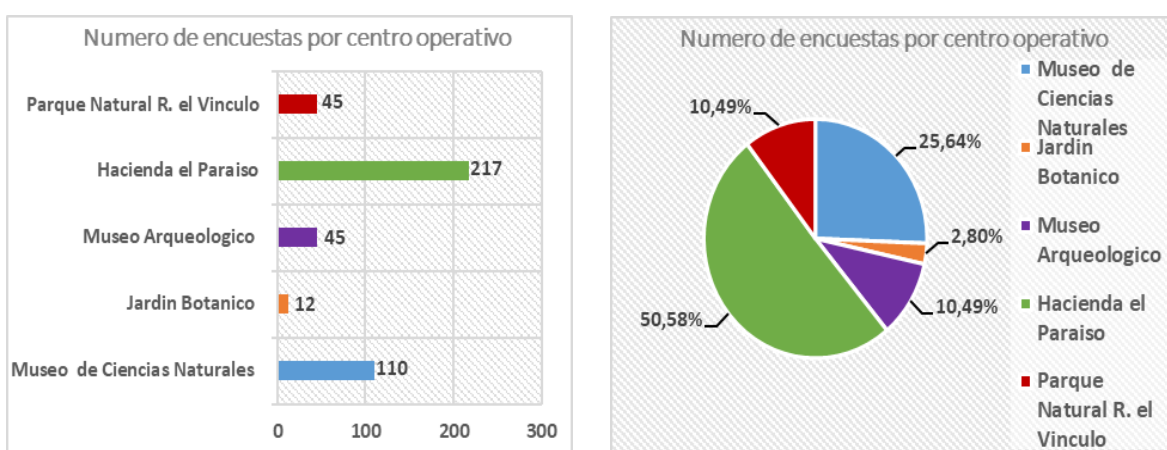
En informe aparte se entregará el informe de Encuestas de Satisfacción de los Eventos Virtuales realizados durante el año a raíz del confinamiento obligado.

Numero de encuestas aplicadas en los centros operativos

Las cuatrocientas veintinueve (429) encuestas se aplicaron en los centros operativos de la siguiente manera. Ver tabla Nro. 1.

CENTRO	# Encuestas	Porcentaje
Museo de Ciencias Naturales	110	25,64%
Jardin Botanico	12	2,80%
Museo Arqueologico	45	10,49%
Hacienda el Paraiso	217	50,58%
Parque Natural R. el Vinculo	45	10,49%
TOTALES	429	100,00%

Tabla Nro.1 (“Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2020”).



Grafica Nro.1 (“Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2020”).

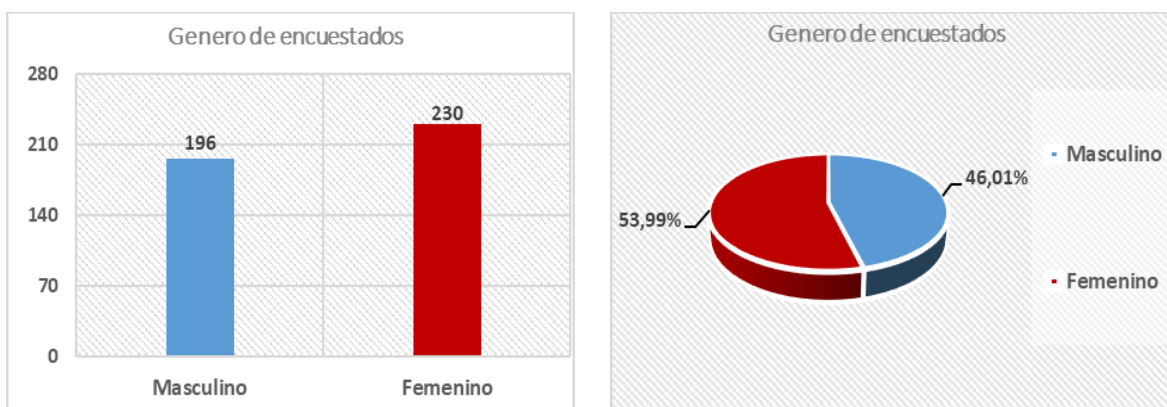
Grafica Nro. 1. Muestra que el centro operativo con mayor número de encuestas aplicadas fue la Hacienda el Paraíso (217), equivalente al 50,58%, y el de menor número fue el Jardín Botánico (12), equivalente al 2,80%.

Determinación del género

A las cuatrocientas veintinueve (429) encuestas aplicadas en los centros operativos se les determino el género. Ver tabla Nro. 2.

CENTRO	GENERO	
	Masculino	Femenino
Museo de Ciencias Naturales	47	60
Jardin Botanico JMC	2	10
Museo Arqueologico Calima D.	22	23
Hacienda el Paraiso	91	126
Parque Natural R. el Vinculo	34	11
TOTALES	196	230
PORCENTAJE	46,01%	53,99%
	TOTAL ENC.	426

Tabla Nro. 2 (“Determinación de Género”).



Grafica Nro. 2 (“Determinación del género”).

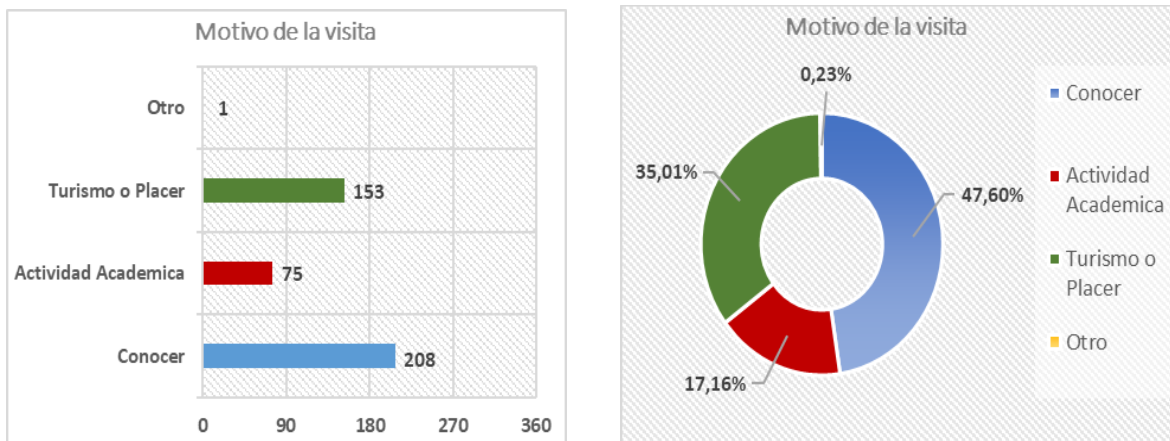
Grafica Nro. 2. Muestra que, del total de las encuestas aplicadas, (429), el 53,99% (230) son de género femenino y el 46,01% (196) son de género masculino.

Pregunta No.1 “Motivo de la visita”.

Pregunta tipo opción múltiple con múltiples respuestas posibles, a esta pregunta los cuatrocientos veintinueve (429) encuestados respondieron así: Ver tabla Nro. 3.

PREGUNTA 1				
MOTIVO DE LA VISITA				
CENTROS	Conocer	Actividad Académica	Turismo o Placer	Otro
Museo Ciencias Naturales FCL	49	28	34	0
Jardin Botanico JMC	3	7	0	0
Museo Arqueologico Calima D.	26	6	23	0
Hacienda el Paraiso	90	30	96	1
Parque Natural R. el Vinculo	40	4	0	0
TOTALES	208	75	153	1
PORCENTAJE	47,60%	17,16%	35,01%	0,23%
		TOTAL ENCUESTAS	437	

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



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

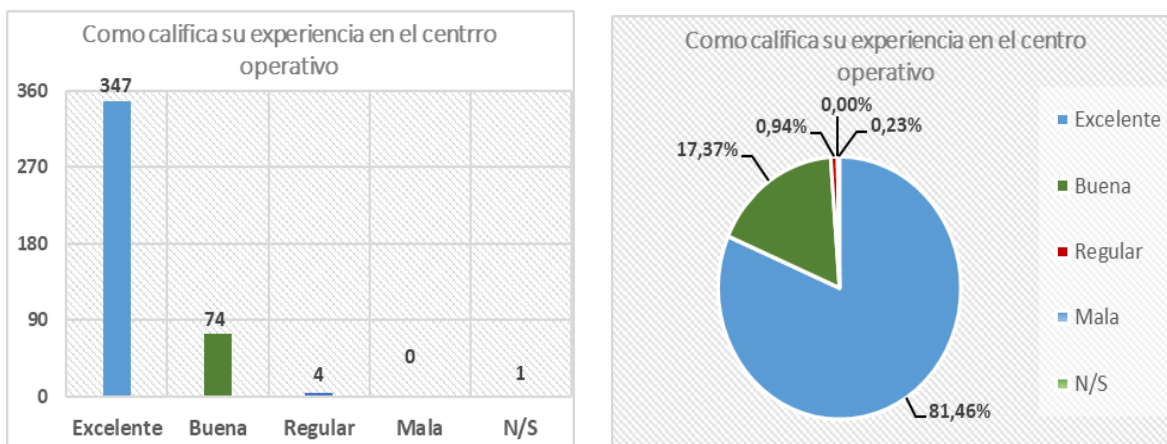
Grafica Nro. 3. Del total de encuestas aplicadas (429), el 47,60%, (208) respondieron la opción “**Conocer**”, el 35,01%, (153) respondieron “**Turismo o Placer**”, el 17,16% (75) respondieron “**Actividad académica**”, el 0,23%, (1), respondieron “**Otro**”, para un total de (437) respuestas.

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

En las cuatrocientas veintinueve (429) encuestas aplicadas, los encuestados respondieron la pregunta Nro. 2, así. Ver tabla No.4.

PREGUNTA 2					
COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO					
CENTROS	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/S
Museo Ciencias Naturales	88	20	1	0	0
Jardin Botanico JMC	7	3	2	0	0
Museo Arqueologico Calima	34	10	0	0	0
Hacienda el Paraiso	181	33	1	0	1
Parque Natural R. el Vinculo	37	8	0	0	0
TOTALES	347	74	4	0	1
PORCENTAJES	81,46%	17,37%	0,94%	0,00%	0,23%
TOTAL ENCUESTAS					426

Tabla Nro.4 (“Pregunta Nro.2. Como califica su experiencia en el centro operativo”).



Grafica Nro.4 (“Pregunta Nro.2. Como califica su experiencia en el centro operativo”).

Grafica Nro. 4. Del total de encuestas aplicadas (429), los encuestados respondieron la pregunta de la siguiente manera:

347 respondieron “**Excelente**” que equivale al 81,46%.

74 respondieron “**Buena**” que equivale al 17,37%.

4 respondieron “**Regular**” que equivale al 0,94%.

1 respondió “**N/S**” que equivale al 0,23%.

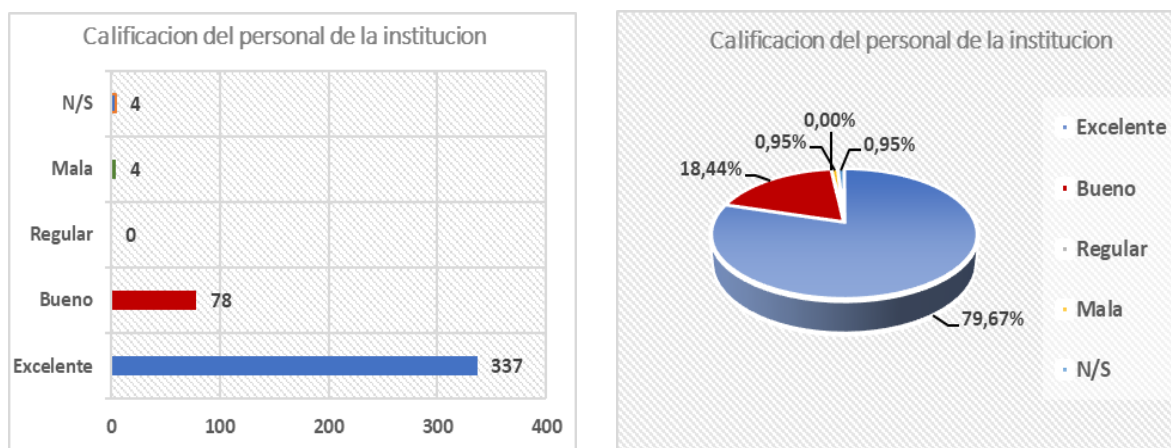
Sumados los porcentajes de las respuestas “**Excelente**” y “**Buena**” obtenemos una calificación de los clientes de su experiencia vivida en los centros del **98,83%**.

Pregunta No. 3 “Como califica la atención del personal de la institución”

En las cuatrocientas veintinueve (429) encuestas aplicadas, los encuestados respondieron la pregunta Nro. 3, así. Ver tabla No.5.

PREGUNTA 3							
COMO CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION							
CENTROS	Museo Ciencias Naturales FCL	Jardin Botanico JMC	Museo Arqueologico Calima D.	Hacienda el Paraiso	Parque Natural R. el Vinculo	Calificacion General	Porcentaje
Excelente	93	8	38	176	22	337	79,67%
Bueno	12	3	9	30	24	78	18,44%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,00%
Mala	3	1	0	0	0	4	0,95%
N/S	3	1	0	0	0	4	0,95%
TOTALES	111	13	47	206	46	423	100,00%

Tabla Nro.5 (“Pregunta Nro.3. Como califica la atención del personal de la institución”).



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

Grafica Nro. 5. Del total de encuestas aplicadas (429), los encuestados respondieron la pregunta de la siguiente manera:

337 respondieron “**Excelente**” que equivale al 79,67%.

78 respondieron “**Buena**” que equivale al 18,44%.

4 respondieron “**Mala**” que equivale al 0,95%.

4 respondieron “**N/S**” que equivale al 0,095%

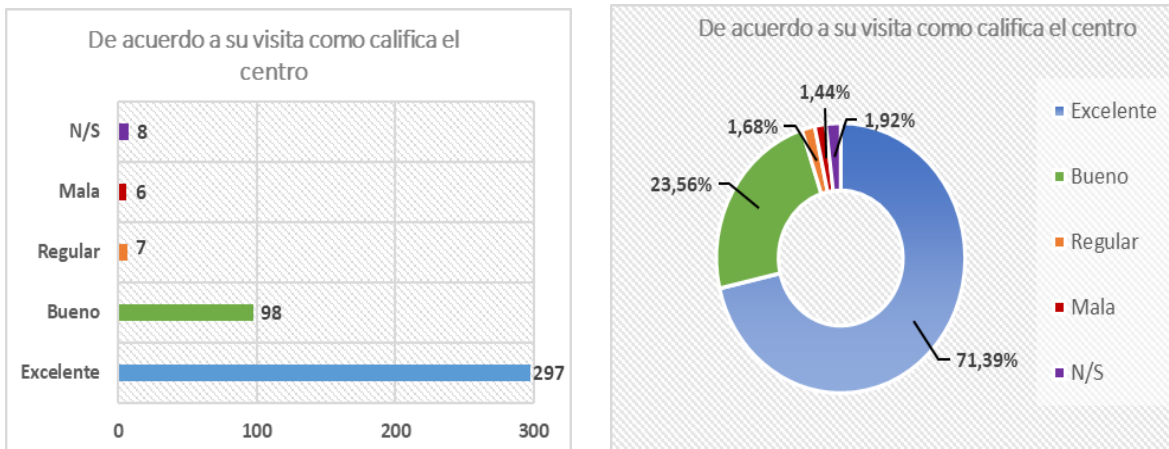
Sumando los resultados en las respuestas “**Excelente**” y “**Buena**” obtenemos una calificación de la atención del personal de la institución en los centros del **98,11%**.

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

En las cuatrocientas veintinueve (429) encuestas aplicadas, los encuestados respondieron la pregunta Nro. 3, así. Ver tabla No.6.

PREGUNTA 4							
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO							
CENTROS	Museo Ciencias Naturales FCL	Jardin Botanico JMC	Museo Arqueologico Calima D.	Hacienda el Paraiso	Parque Natural R. el Vinculo	Calificacion General	Porcentaje
Excelente	84	9	26	159	19	297	71,39%
Bueno	19	1	15	37	26	98	23,56%
Regular	2	1	2	2	0	7	1,68%
Mala	4	1	1	0	0	6	1,44%
N/S	4	1	1	2	0	8	1,92%
TOTALES	113	13	45	200	45	416	100,00%

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



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

Grafica Nro. 6. Del total de encuestas aplicadas (429), los encuestados respondieron la pregunta de la siguiente manera:

297 respondieron “**Excelente**” que equivale al 71,39%.

98 respondieron “**Buena**” que equivale al 23,56%.

7 respondieron “**Regular**” que equivale al 1,68%.

6 respondieron “**Mala**” que equivale al 1,44%.

8 respondieron “**N/S**” que equivale al 1,92%.

Sumando los resultados en las respuestas “**Excelente**” y “**Buena**” obtenemos una calificación de los centros operativos del **94,95%**.

CONCLUSIONES

La ley 782 de 2003, y la norma NTCGP 1000-2009 crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, por lo cual el **INCIVA**, tiene elaborada una encuesta evaluación de satisfacción del cliente con el propósito de que esta pueda mejorar la calidad de desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que responda a las necesidades y expectativas de sus clientes.

De (680) encuestas programadas para su aplicación en la vigencia 2020, se aplicaron un total de (429).

De acuerdo a la consolidación y análisis los encuestados calificaron su experiencia en los centros operativos, el servicio prestado por el personal de la institución y las instalaciones generales de los centros en el siguiente orden:

Pregunta Nro.2. calificación “**Excelente**” y “**Buena**”, suman el 98,83%.

Pregunta Nro.3. calificación “**Excelente**” y “**Buena**”, del 98,11%.

Pregunta Nro.4. calificación “**Excelente**” y “**Buena**”, del 94,95%.

Es decir que el servicio recibido cumple con los estándares de eficiencia, eficacia y calidad.

El nivel de participación en las observaciones o comentarios emitidos como respuestas a la pregunta Nro. 6. es muy bajo con relación al total de encuestas aplicadas, estas observaciones y comentarios se encuentran detallados en los informes semestrales.

Aspectos importantes del servicio en los centros operativos que deben ser socializados en comités, para la toma de decisiones de acciones correctivas a futuro.

RECOMENDACIONES

- Renovar los avisos deteriorados y hacer las reparaciones que se requieran en los centros con el fin de mejorar el servicio al cliente.
- Aunque los resultados de las encuestas de evaluación de satisfacción del cliente arrojan un nivel satisfactorio, se deben tomar acciones de mejora que permitan atender las observaciones de los visitantes que manifestaron estar menos satisfechos por algún motivo.

- Realizar retroalimentación con el personal de los centros operativos, con los subdirectores de cada proceso y la dirección, sobre las observaciones, recomendaciones y comentarios de los encuestados con el fin de fortalecer el compromiso de la competitividad y el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.