
**Informe análisis de Encuestas Evaluación Satisfacción del Cliente
aplicadas a los visitantes presenciales de los centros operativos de
la entidad durante el primer semestre de 2023**

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

INCIVA

Santiago de Cali – julio de 2023

1. INFORME ANÁLISIS DE ENCUESTAS EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Primer semestre de 2023.

A continuación, se presenta el análisis de las (440) encuestas evaluación de satisfacción de la cliente aplicadas a los visitantes presenciales a los centros operativos de INCIVA, durante el primer semestre de 2023, la Hacienda El Paraíso es el centro que históricamente registra el mayor número de visitantes, lo cual permite aplicar el mayor número de encuestas (246), equivalente al 56% del total, es por eso, que el análisis se centra en los resultados que arroja dicho centro. Ver gráfico No.1



Gráfico No.1

Gráfico No.1 La Hacienda El Paraíso es el centro operativo donde se aplicaron el mayor número de encuestas (246).

Análisis del género de las personas encuestadas

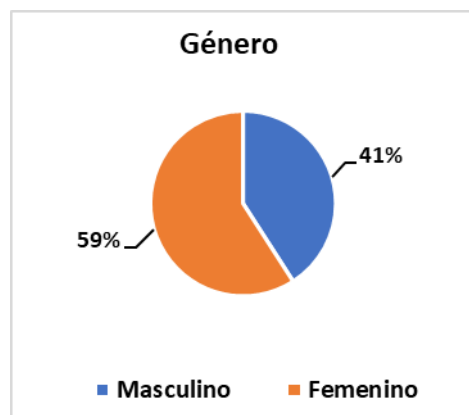


Gráfico No.2

Gráfico No.2 El 59% de los encuestados son de género "Femenino" y el 41% son de género "Masculino".

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

El formato FO-PMD-11 Versión: PILOTO, fecha de modificación 22 de febrero de 2023," Encuesta evaluación de satisfacción del cliente" aplicado contiene 7 preguntas, de las cuales las No. 1,2,3,4,5 son de tipo cerrada (cuantitativa) y las No. 6 y 7 son del tipo abiertas. (cualitativas).

Pregunta No. 1. Motivo de la visita.

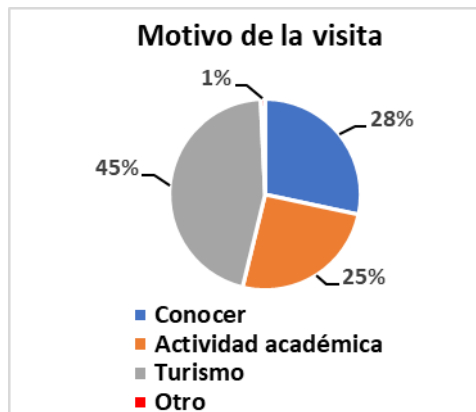


Gráfico No.3

Gráfico No.3. De las (440) encuestas aplicadas, (409) respondieron la pregunta, de los cuales el 45% (186) respondieron la opción **“Turismo”**, razón que ratifica que la Hacienda El Paraíso es el centro operativo de mayor atractivo turístico, representando así el 76,7% del total de visitantes presenciales (48.070) de los centros con corte a 30 de junio de 2023.

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

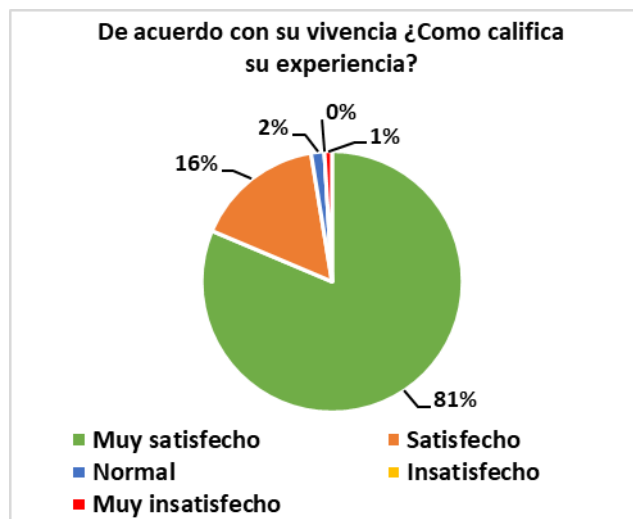


Gráfico No.4

Gráfico No.4. De las (440) encuestas aplicadas, (424) respondieron la pregunta, de las cuales el 81% (345) calificaron con la opción **“Muy Satisfecho”** su experiencia vivida en los centros, porcentaje que obedece a la excelente respuesta que se dio a las necesidades, inquietudes y expectativas que los usuarios y visitantes tenían al realizar su visita.

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

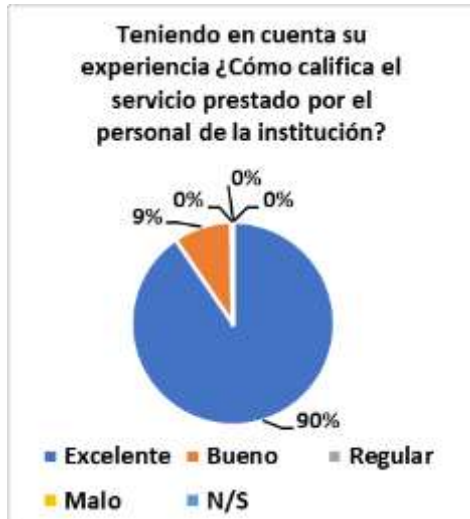


Gráfico No.5

Gráfico No.5. De las (440) encuestas aplicadas, (336) respondieron la pregunta, de las cuales el 90% (304) 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 centro.



Gráfico No.6

Gráfico No. 6. De las (440) encuestas aplicadas (323) respondieron la pregunta, de las cuales el 82% (264) calificaron como “**Excelente**” el centro operativo 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.

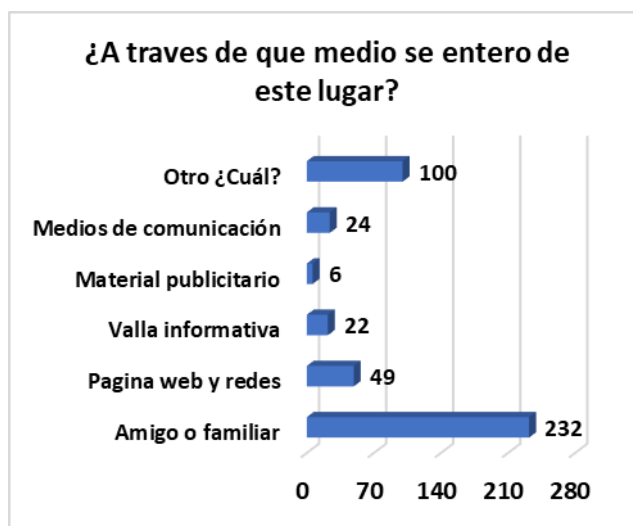


Gráfico No. 7

Gráfico No. 7. De la (440) encuestas aplicadas, (433) respondieron la pregunta, de las cuales el 54% (232) respondieron la opción “**Amigo o Familiar**”, resultado de la estrategia implementada por la subdirección de Mercadeo de entregar pases de cortesía a funcionarios y contratistas de la entidad para que inviten a sus familiares y amigos a conocer y promocionar los centros operativos de INCIVA.

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

Esta pregunta es del tipo abierta (Cualitativa), su análisis se realiza con la agrupación de los temas más relevantes que los encuestados relacionaron en cada centro operativo, de lo que les gustaría encontrar en una próxima visita.

Hacienda El Paraíso	# Personas
Mejorar y dar información de los Jardines	2
Colocar cafetería y juegos	2
Tener servicio de mediador bilingüe	1
Tener la historia digitalizada QR	2
Colocar sillas para descanso	3
Hacer avistamiento de aves	4
Tener personas con vestuario de la época	8
Grupo artístico que reprente la obra	4
Narrar la verdad de la novela	1
Mejorar señalización vial	1

Gráfico No.8

Jardín Botánico Juan María Céspedes	# Personas
Colocar cafetería	3
Mejorar la señalización de especies	2
Colocar más vallas informativas del lugar	2
Mejorar la vía de acceso al lugar	19
Mejorar la señalética de las instalaciones	2
Identificar especies de Bambues	16
Mejorar la señalética de especies vegetales	1

Gráfico No. 9.

Parque Natural Regional El Vínculo	# Personas
Instalar torre como mirador	1
Mejorar el estado de los baños	2
Colocar cafetería	1
que uso le dan a los frutos de arboles	3
Tener tanques de reserva de agua	1
Hacer avistamiento de aves	3
Servicio de estación meteorológica	1
Tener sillas de descanso	1

Gráfico No.10.

Museo Arqueológico Calima	# Personas
Mejorar señalización de acceso al lugar	1
Mejorar la iluminación	1
Representar físicamente de los grupos étnicos	1
Colocar más piezas, instrumentos musicales	1
Ver piezas en oro de las esculturas	7
Tener más material informativo y en inglés	2
Colocar pantallas interactivas y videos	3
Servicio de cafetería y souvenirs	10
Tener zonas de orfebrería	2

Gráfico No.11

Los gráficos No.8, 9,10,11, permiten observar los ítems registrados por los encuestados sobre los que les gustaría encontrar en los centros operativos en una próxima visita.

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

Esta pregunta es del mismo tipo que la anterior, su análisis se realizó de igual manera.

Hacienda El Paraíso	# Personas
Mejorar el servicio y aseo de baños	2
Promover y divulgar más el turismo	1
Mejorar la explicación de los cuadros	2
Tener camaras de seguridad al interior	1
Que el recorrido sea mas dinámico	3

Gráfico No.12

Jardín Botánico Juan Mará Céspedes	# Personas
Suministrar agua potable	10
Invitar los colegios, para crear conciencia de cuidar el medio ambiental	1
Hacer mas divulgación del lugar	1
Colocar nombres científicos a especies	3

Gráfico No.13

Museo Arqueológico Calima	# Personas
Integrar la comunidad indigena para elaborar piezas	1
Tener Souvenir en tamaños iguales a la originales	1
El Museo es poco ventilado	2
Tener sillas para descanso	4
Hacer divulgación local	2

Gráfico No.14

Los gráficos No.12, 13, 14, permiten observar los temas más relevantes registrados por los encuestados, con sugerencias para mejorar el servicio en los centros operativos Hacienda El Paraíso, Jardín Botánico Juan María Céspedes y Museo Arqueológico Calima.

2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE ENCUESTAS DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, Primer semestre, vigencias 2023 vs 2022

El análisis comparativo de las encuestas evaluación satisfacción del cliente aplicadas a los visitantes presenciales a los centros operativos de INCIVA, durante el primer semestre de las vigencias 2023 vs 2022, se realiza básicamente con las preguntas No. 2, 3, 4, que son del tipo cerradas (cuantitativas), las que califican en términos de porcentaje los servicios prestados en los centros.

Pregunta No.1, Motivo de la visita.

Esta pregunta es básica dentro del análisis comparativo, ya que permiten ver la opción que los motivo a realizar la visita, adicionalmente la pregunta brinda múltiples respuestas simultáneamente.

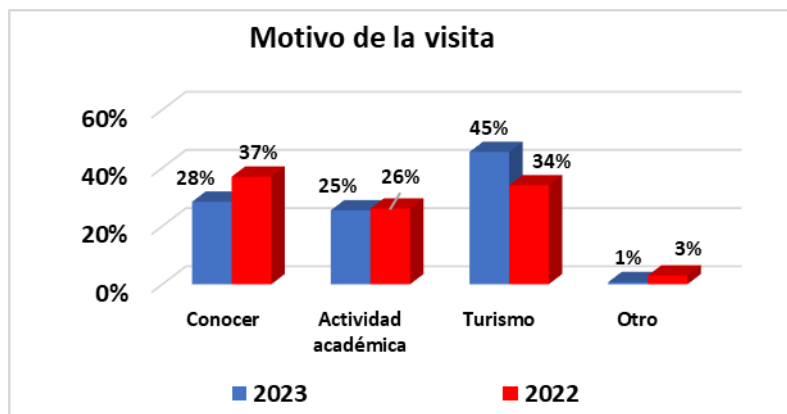


Gráfico No.1

Gráfico No. 1, El análisis comparativo muestra, que en el primer semestre de la vigencia 2023, el 45% (186) encuestados respondieron la opción “**Turismo**” de (409) respuestas a la pregunta, mientras que, en 2022, el 37% (134) respondieron la opción “**Conocer**”, de (363) respuestas a la pregunta, es decir cada vigencia tuvo un motivo de visita diferente.

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

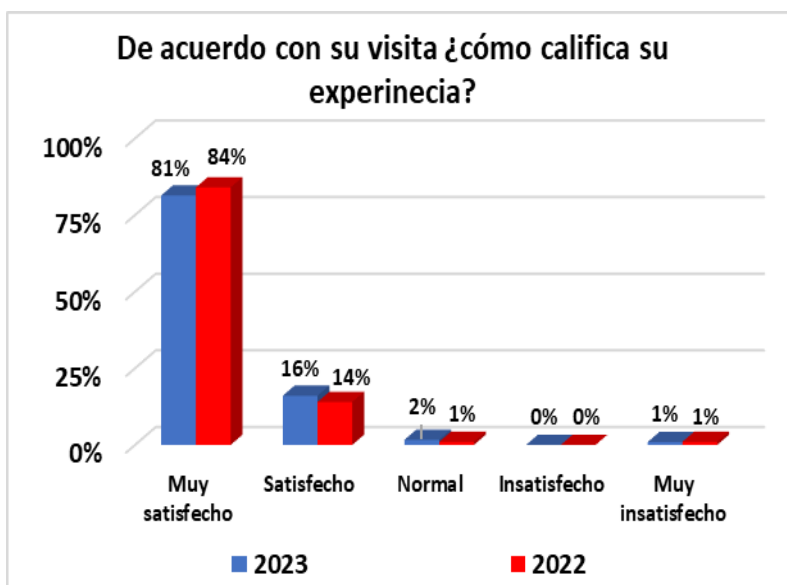


Gráfico No.2

Gráfico No.2, El análisis comparativo muestra, que en el primer semestre de la vigencia 2023, el 81% (345)

encuestados calificaron con la opción **“Muy Satisfecho”**, de (424) respuestas a la pregunta, mientras que en el mismo periodo de la vigencia 2022, el 84% (270), calificaron con la opción **“Muy Satisfecho”**, de (319) respuestas a la pregunta.

La diferencia en los porcentajes de calificación de la experiencia en las vigencias 2023 vs 2022 es del -3%, así en 2023 se hayan aplicado mayor número de encuestas, es decir, de (424) respuestas a la pregunta 79 **“NO”** respondieron dicha opción, $(424-345=79)$, mientras que en la vigencia 2022 de (319) respuestas a la pregunta 49 **“NO”** dicha opción $(319-270=49)$.

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

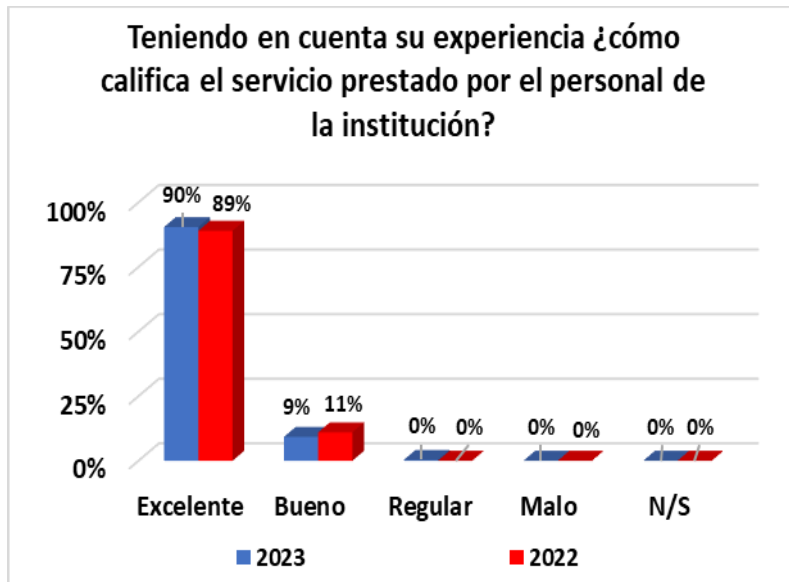


Gráfico No.3

Gráfico No.3, En el análisis comparativo muestra, que en el primer semestre de la vigencia 2023, el 90% (304) encuestados calificaron el servicio prestado por el personal de la institución con la opción **“Excelente”**, de (336) respuestas a la pregunta, mientras que en la vigencia 2022, el 89% (276), calificaron con la opción **“Excelente”**, de (313) respuestas a la pregunta.

Pregunta No. 4. DE acuerdo a su visita ¿Cómo califica el centro?

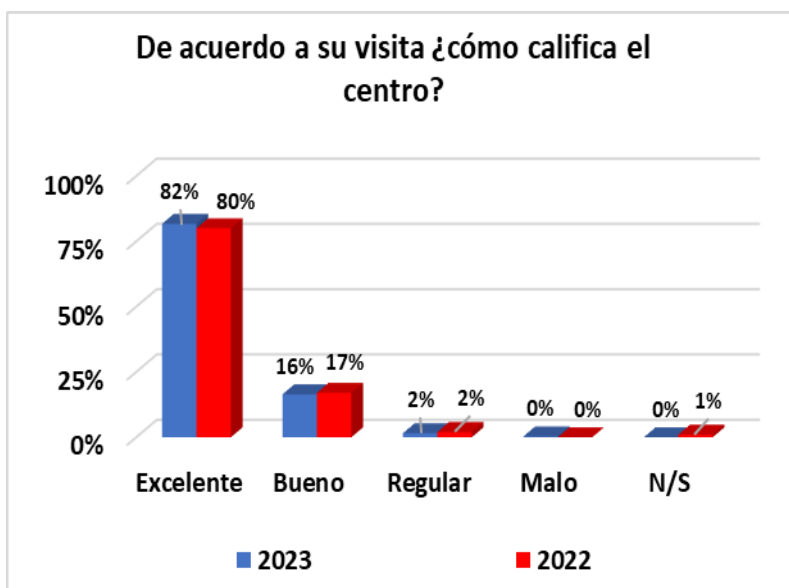


Gráfico No.4

Gráfico No.4, En el análisis comparativo muestra, en el primer semestre de la vigencia 2023, el 82% (264) encuestados calificaron el centro con la opción **“Excelente”**, de (323) que respondieron la pregunta,

mientras que en la vigencia 2022, el 80% (241), calificaron con la opción “**Excelente**”, de (302) que respondieron la pregunta.

La diferencia en los porcentajes de calificación del centro en las vigencias 2023 vs 2022 es del 2%, en la vigencia 2023 de (323) que respondieron la pregunta 59 “**NO**” respondieron dicha opción, (323-264=59), mientras que en la vigencia 2022 de (302) que respondieron la pregunta 61 “**NO**” dicha opción (302-241=61).

Pregunta No.5. ¿A través de que medio se enteró de este lugar?

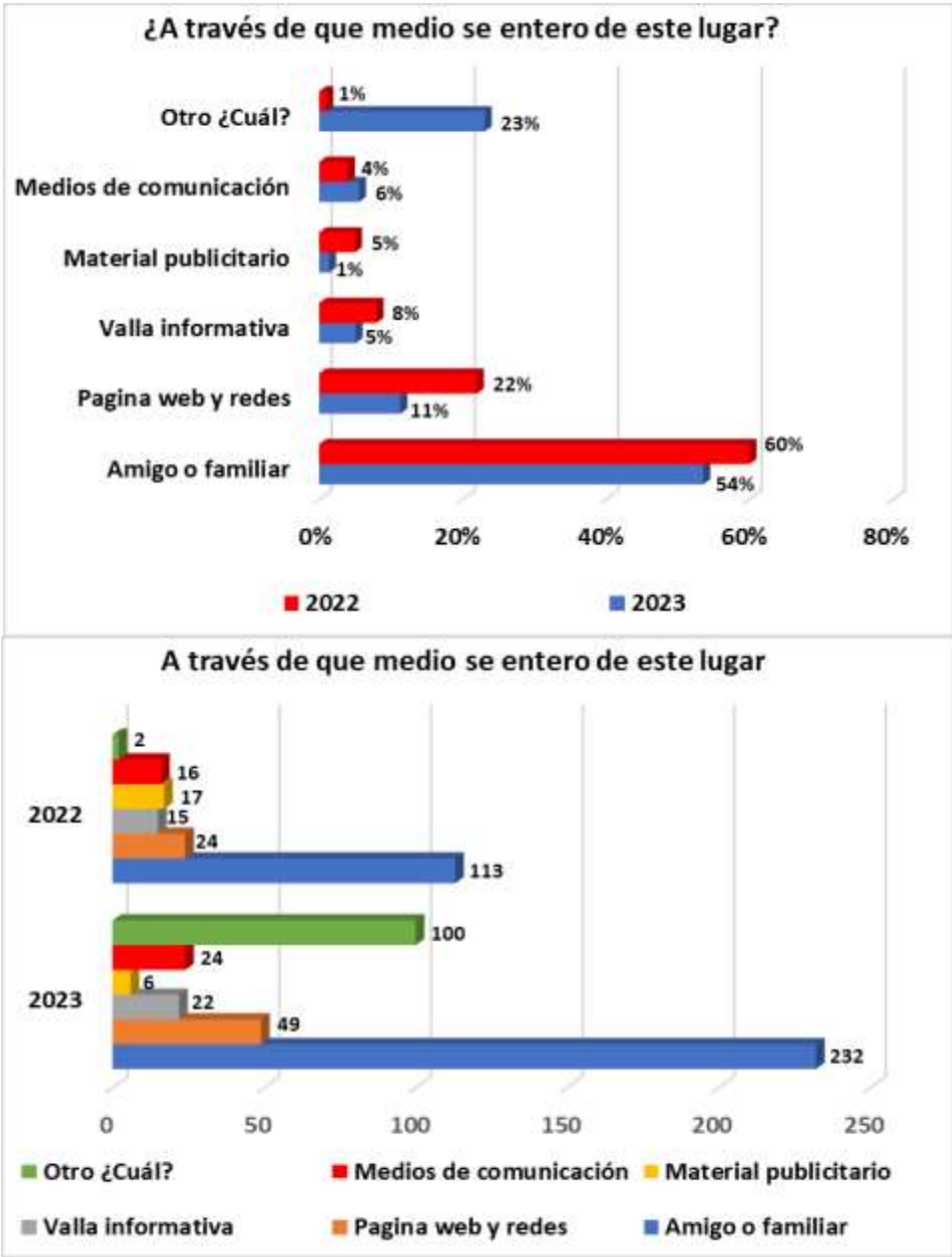


Gráfico No.5.

Gráfico No.5. En el análisis comparativo muestra, que en el primer semestre de la vigencia 2023, el 54% (232) encuestados expresaron que se enteraron a través de la opción “**Amigo o familiar**”, de (433) respuestas a la pregunta, mientras que en la vigencia 2022, el 60% (113), encuestados expresaron que se enteraron a través de “**Amigo o familiar**”, de (187) que respuestas a la pregunta.

Una diferencia en porcentajes representativa es la opción “**Otro ¿Cuál?**”, que en la vigencia 2023 subió al 23% (100) respuesta vs 1% (2) respuestas en 2022, lo cual obedece a que, de las 100 respuestas, 59 son estudiantes del Sena y Universitarios que visitaron el Jardín Botánico, Parque Natural Regional El Vínculo, y Hacienda El Paraíso en prácticas y diplomados, los 41 restantes son personas que eligieron dicha opción por situaciones diferentes.