



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



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**HACIENDA EL PARAÍSO**

**SUBDIRECCION DE MERCADEO Y DIVULGACIÓN**

**CALI – VALLE**

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

Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: – 5146848

Apartado Aéreo 2705 Cali - Colombia

[haciendaparaíso@inciva.gov.co](mailto:haciendaparaíso@inciva.gov.co)

[inciva@gmail.com](mailto:inciva@gmail.com)

[www.inciva.gov.co](http://www.inciva.gov.co)



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



## **OBJETIVO**

Brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción de necesidades y expectativas del cliente en la Hacienda el Paraíso a cargo del INCIVA.

## **SERVICIOS**

- Visitas guiadas
- Tienda de Artesanías
- Café libro
- Foto estudio con trajes de época
- Hostal del Piedemonte (restaurante, piscinas y chalets)

**Dirección:** Corregimiento de Santa Elena, municipio de El Cerrito, Valle del Cauca.

### **Costo actual del servicio:**

Boletería Niños o Estudiantes: \$ 6.000.00  
Boletería Adultos: \$ 10.000.00  
Boletería Adultos mayores: \$ 5.000.00

### **Persona de contacto:**

Alexandra Segura Villa  
Técnico administrativo

**Correo electrónico:** [haciendaparaíso@inciva.gov.co](mailto:haciendaparaíso@inciva.gov.co)

**Celular:** 3165295005

**PBX:** 5146848 extensión 105

### **Horarios:**

Martes a domingo y lunes festivos 9:30 am a 4:30 pm

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

Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: – 5146848

Apartado Aéreo 2705 Cali - Colombia

[haciendaparaíso@inciva.gov.co](mailto:haciendaparaíso@inciva.gov.co)

[inciva@gmail.com](mailto:inciva@gmail.com)

[www.inciva.gov.co](http://www.inciva.gov.co)



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



### **¿Cómo hacer la reservación de visitas?:**

1. La reservación previa no es indispensable, pero se recomienda cuando se trata de grupos
2. Reservación vía telefónica con 10 días de antelación a la visita.
3. Vía correo electrónico a [haciendaparaíso@inciva.gov.co](mailto:haciendaparaíso@inciva.gov.co) o [divulgacion@inciva.gov.co](mailto:divulgacion@inciva.gov.co)

### **Costo de ingreso y forma de pago:**

1. El pago se realizará de manera directa el mismo día de la visita al centro.
2. El pago se hará con el administrador del centro o recepcionista taquillera.
3. El pago será de acuerdo al precio vigente tanto por concepto de niños, adulto y/o adultos mayores.
4. Se entregará al visitante boleta de ingreso con el fin de constatar el pago de la visita.

### **Atención a niños, niñas y adolescentes**

Los niños, niñas y adolescentes que ingresan a la Hacienda El Paraíso, deben hacerlo con una persona adulta responsable.

### **Personas en condición de discapacidad**

#### **- Visitantes con discapacidad física**

El predio de la Hacienda El Paraíso es en su mayor parte plano. Las personas con discapacidad física deben ingresar por la portada posterior de la casa con el fin de que puedan acceder sin tener que subir escaleras. Es recomendable que las personas con discapacidad visiten la Hacienda en compañía de una persona que le asista en su desplazamiento.

#### **- Discapacidad auditiva, sordas o hipo acusicas:**

Las personas con discapacidad auditiva pueden disfrutar de la visita a la Hacienda El Paraíso.

#### **- Otras discapacidades:**

Se recomienda la visita previa de quien coordine el grupo o acompañe el visitante para evaluar la posibilidad de la visita.

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

Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: – 5146848

Apartado Aéreo 2705 Cali - Colombia

[haciendaparaíso@inciva.gov.co](mailto:haciendaparaíso@inciva.gov.co)

[inciva@gmail.com](mailto:inciva@gmail.com)

[www.inciva.gov.co](http://www.inciva.gov.co)