

**INFORME CONSOLIDADO DE ENCUESTA
DE SATISFACCION AL CLIENTE**

VIGENCIA 2018

**SUBDIRECCIÓN DE MERCADEO Y
DIVULGACIÓN**

CALI 2018

RESUMEN CONSOLIDADO DE ENCUESTA DE SATISFACION AL CLIENTE APLICADAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS DEL INCIVA, VIGENCIA 2018

Durante la vigencia 2018, los centros operativos del **INCIVA**, aplicaron un total de seiscientos setenta y nueve (679) encuestas de satisfacción al cliente, estas se aplicaron físicamente de manera presencial y en tiempo real a los usuarios y visitantes a los centros.

Este consolidado, vigencia 2018, hace referencia a: Numero de encuestas aplicadas en los centros operativos a cargo del INCIVA, determinación del género, pregunta No. 1 “motivo de la visita” y pregunta No. 2 “como califica su experiencia en el centro operativo”, información básica de la encuesta con la cual obtenemos el objetivo el cual es medir el grado de satisfacción del cliente externo durante la vigencia 2018.

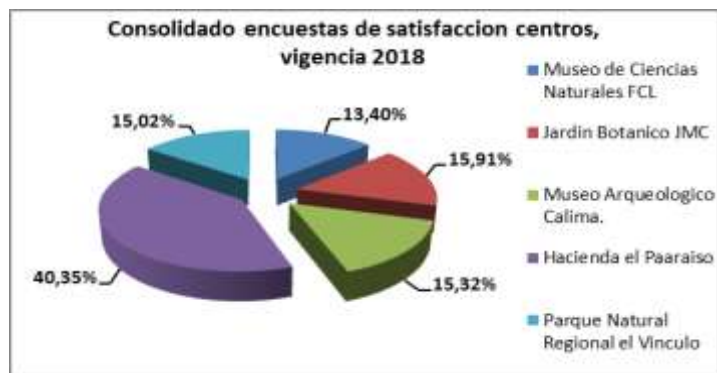
Numero de encuestas aplicadas en los centros operativos

Las Seiscientos setenta y nueve (679) encuestas se aplicaron de la siguiente manera: Museo de ciencias naturales (91), Jardín Botánico JMC (108), Museo Arqueológico Calima (104), Hacienda el Paraíso (274), Parque Natural Regional el Vínculo (102). Ver tabla Nro. 1 (“**Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2018**”).

<i>CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACION CENTROS, VIGENCIA 2018</i>		
CENTRO	# ENCUESTAS	PORCENTAJE
Museo de Ciencias Naturales FCL	91	13,40%
Jardin Botanico JMC	108	15,91%
Museo Arqueologico Calima.	104	15,32%
Hacienda el Paaraiso	274	40,35%
Parque Natural Regional el Vinculo	102	15,02%
TOTAL	679	100,00%

Tabla Nro.1 (“Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2018).





Gráfica Nro.1 (“Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2018”).

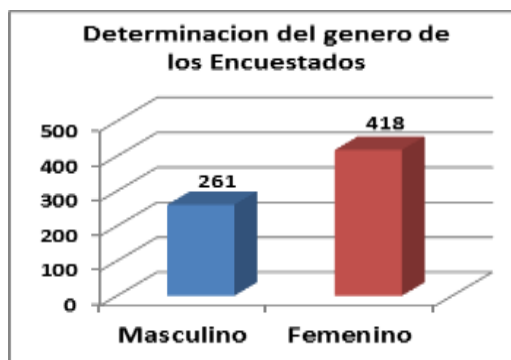
El centro operativo con mayor número de encuestas aplicadas fue la Hacienda el Paraíso (274), equivalente al 40,35%, y el de menor número fue el Museo de Ciencias Naturales (91), equivalente al 13,40%.

Determinación del género

Ver tabla Nro. 2 (“Determinación del género, vigencia 2018”).

CENTRO	GENERO	
	Masculino	Femenino
Museo de Ciencias Naturales	37	54
Jardín Botánico JMC	46	62
Museo Arqueológico Calima D.	46	58
Hacienda el Paraíso	91	183
Parque Natural R. el Vínculo	41	61
TOTAL	261	418
PORCENTAJE	38,44%	61,56%
	TOTAL	679

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



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

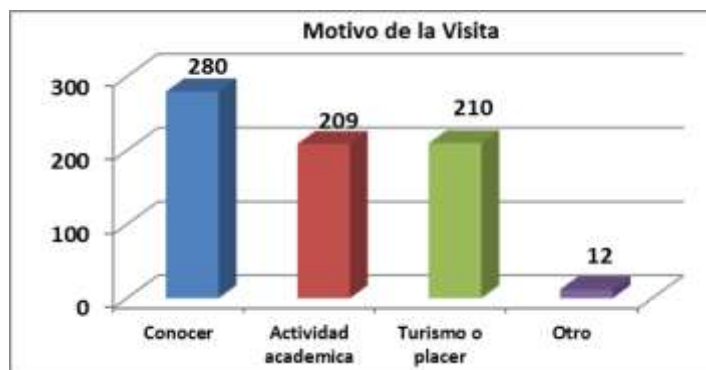
Del total de las encuestas aplicadas, (679), el 61,56% (418) son de sexo femenino y el 38,44% (261) son de sexo masculino.

Pregunta No.1 “Motivo de la visita”

Ver tabla No.3 (“Motivo de la visita”).

PREGUNTA 1				
MOTIVO DE LA VISITA				
CENTROS	Conocer	Actividad académica	Turismo o placer	Otro
Museo Ciencias Naturales FCL	42	19	27	1
Jardin Botanico JMC	38	52	18	5
Museo Arqueologico Calima D.	50	30	35	3
Hacienda el Paraiso	115	53	122	2
Parque Natural R. el Vinculo	35	55	8	1
TOTAL	280	209	210	12
PORCENTAJE	39,38%	29,40%	29,54%	1,69%
		TOTAL ENCUESTAS		711

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



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

Del total de encuestas aplicadas (679) en la vigencia 2018, (280) respondieron la opción “**Conocer**” equivalente al 39,38%, (210) “**Turismo o placer**”, equivalente al

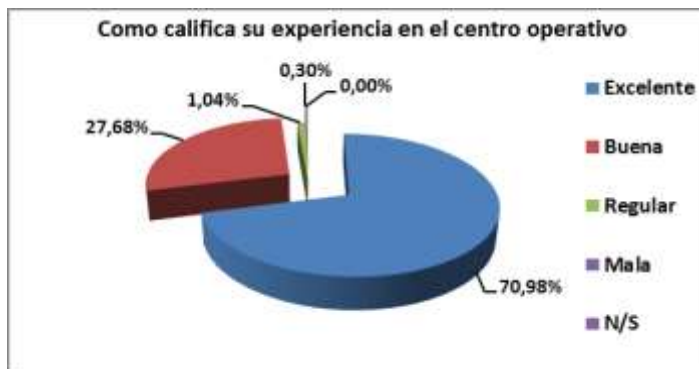
29,54%, (209) “**Actividad académica**” equivalente al 29,40%, (12) “**Otro**” equivalente al 1,69%, en esta pregunta se contabilizaron encuestas donde contestaron más de una opción, por eso el total de respuestas es de setecientos once (711).

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

Pregunta que permite conocer el porcentaje de satisfacción del cliente. Ver tabla Nro.4 (Pregunta Nro.2. “Como califica su experiencia en el centro operativo”).

PREGUNTA 2					
COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO					
CENTROS	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/S
Museo Ciencias Naturales	63	28	0	0	0
Jardin Botanico JMC	89	16	1	1	0
Museo Arqueologico Calima	87	17	0	0	0
Hacienda el Paraiso	212	60	0	0	0
Parque Natural R. el Vínculo	26	65	6	1	0
TOTAL	477	186	7	2	0
PORCENTAJES	70,98%	27,68%	1,04%	0,30%	0,00%
			TOTAL ENCUESTAS		672

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”).

Del consolidado de las (679) encuestas aplicadas, (672) respondieron la pregunta de la siguiente manera:

477 respondieron “**Excelente**” que equivale al 70,98%.

186 respondieron “**Buena**” que equivale al 27,68%.

7 respondieron “**Regular**” que equivale al 1,04%.

2 respondieron “**Mala**” que equivale al 0,30%.

Sumados los porcentajes de las respuestas “**Excelente**” y “**Buena**” concluimos que la calificación de la experiencia vivida en los centros operativos del INCIVA es de **98,66%**. Importante calificación que mide el grado de satisfacción del cliente externo.

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

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

PREGUNTA 3							
COMO CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION							
CALIFICACION	Museo Ciencias Naturales FCL	Jardin Botanico JMC	Museo Arqueologico Calima D.	Hacienda el Paraiso	Parque Natural R. el Vinculo	CALIFICACION GENERAL	PORCENTAJE
Excelente	64	93	96	221	33	507	72,02%
Bueno	21	45	8	47	60	181	25,71%
Regular	2	0	0	3	4	9	1,28%
Mala	0	1	0	0	0	1	0,14%
N/S	2	3	0	0	1	6	0,85%
TOTAL	89	142	104	271	98	704	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”).

Del consolidado de las (679) encuestas aplicadas, (704) respondieron de la siguiente manera:

507 respondieron “**Excelente**” que equivale al 72,02%.

181 respondieron “**Buena**” que equivale al 25,71%.

9 respondieron “**Regular**” que equivale al 1,28%.

1 respondieron “**Mala**” que equivale al 0,14%.

6 respondieron “**N/S**” que equivale al 0,85%

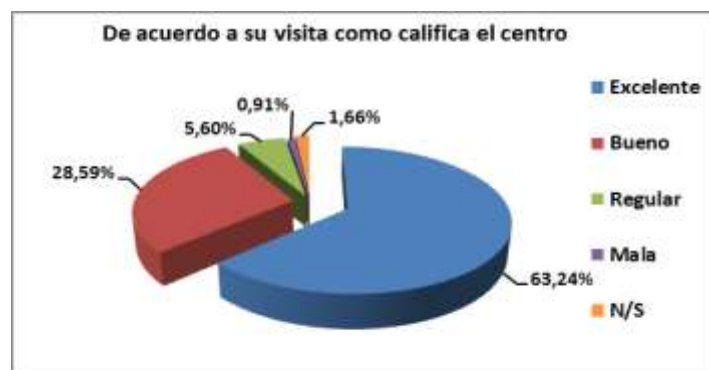
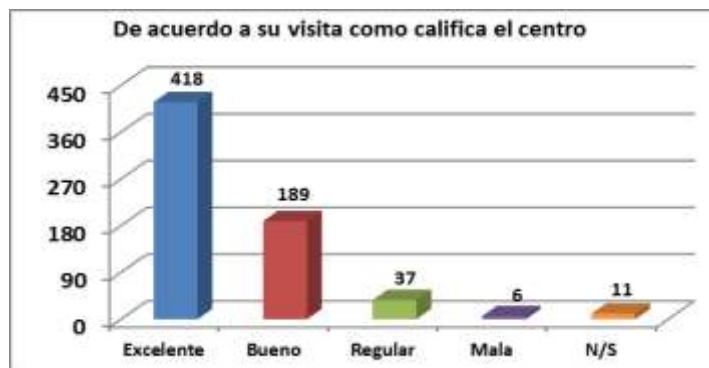
Sumando los resultados en las respuestas “**Excelente**” y “**Buena**” concluimos que la calificación de la atención del personal de la institución en los centros operativos del INCIVA es del **97,73%**.

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

Ver tabla Nro.6 (Pregunta Nro.4. “De acuerdo a su visita como califica el centro.”).

PREGUNTA 4							
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO							
CALIFICACION	Museo Ciencias Naturales FCL	Jardin Botanico JMC	Museo Arqueologico Calima D.	Hacienda el Paraiso	Parque Natural R. el Vinculo	CALIFICACION GENREAL	PORCENTAJE
Excelente	59	63	83	195	18	418	63,24%
Bueno	22	30	16	55	66	189	28,59%
Regular	6	8	2	11	10	37	5,60%
Mala	0	1	0	3	2	6	0,91%
N/S	2	3	2	3	1	11	1,66%
TOTAL	89	105	103	267	97	661	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”).

Del consolidado de las (679) encuestas aplicadas, (661) respondieron esta pregunta de la siguiente manera:

418 respondieron “**Excelente**” que equivale al 63,24%.

189 respondieron “**Buena**” que equivale al 28,59%.

37 respondieron “**Regular**” que equivale al 5,60%.

6 respondieron “**Mala**” que equivale al 0,91%.

11 respondieron “**N/S**” que equivale al 1,66%.

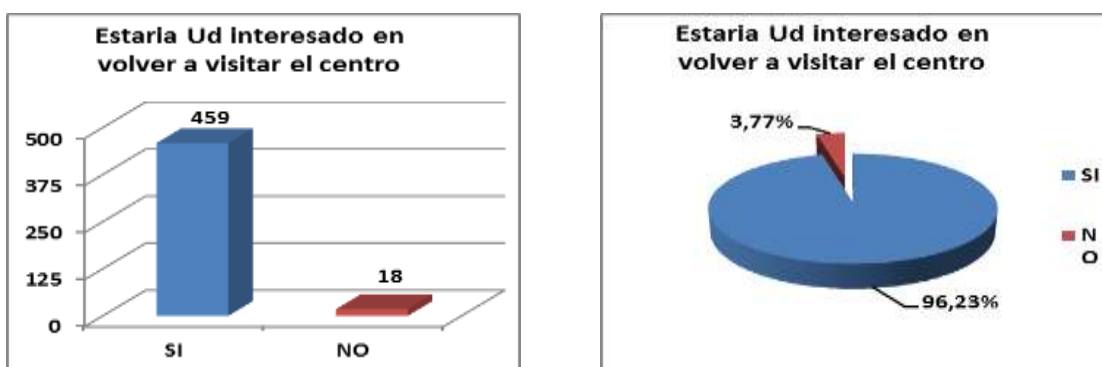
Sumando los resultados en las respuestas “**Excelente**” y “**Buena**” concluimos que la calificación de los centros operativos del INCIVA es de **91,83%**.

Pregunta No. 5 “Estaría UD interesado en volver a visitar el centro”

Ver tabla Nro.7 (**Pregunta Nro.5. “Estaría UD interesado en volver a visitar el centro.”**).

PREGUNTA Nro.5		
ESTARIA UD. INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL		
CENTROS	SI	NO
Museo Ciencias Naturales FCL	52	3
Jardin Botanico JMC	64	2
Museo Arqueologico Calima D.	85	6
Hacienda el Paraiso	208	6
Parque Natural R. el Vinculo	50	1
	TOTAL	459
	PORCENTAJE	96,23%
	T. ENCUESTAS	477

Tabla No. 7 (“Pregunta No. 5 “Estaría UD interesado en volver a visitar el centro”).



Grafica No. 7 (“Pregunta No. 5 “Estaría UD interesado en volver a visitar el centro”).

Del consolidado de (679) encuestas aplicadas, (477) respondieron esta pregunta de la siguiente manera:

459 respondieron “**SI**” que equivale al 96,23%.

18 respondieron “**NO**” que equivale al 3,77%.