



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



INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE

SEGUNDO SEMESTRE 2019

SUBDIRECCIÓN DE MERCADEO Y DIVULGACIÓN

SANTIAGO DE CALI, ENERO 15 DE 2020



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



INTRODUCCION

Para la implementación de un sistema de gestión de calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos enmarcados bajo la norma NTCGP 1000:2009, la entidad, aplica una encuesta de satisfacción al cliente, con el fin de determinar la percepción que estos tienen sobre la calidad del servicio prestado en sus centros operativos, así como sus observaciones, comentarios o sugerencias.

La encuesta es aplicada físicamente de manera presencial a los visitantes y usuarios que llegan a los centros operativos.

La encuesta consta de seis (6) preguntas: La primera mide el motivo de la visita para lo cual se dan las siguientes variables: conocer, actividad académica, turismo o placer y otro. La segunda pregunta en términos de porcentaje el grado de satisfacción de la experiencia vivida en el centro operativo. La tercera solicita una calificación del servicio prestado por el personal de la institución; la cuarta pregunta pide una calificación del centro; la quinta pregunta indaga sobre el medio a través del cual se enteró del centro visitado y la sexta solicita observaciones o comentarios adicionales con el fin de que el encuestado manifieste inquietudes relacionadas con la visita al centro y si estaría motivado a volver.

OBJETIVO:

Calificar en términos de porcentaje la satisfacción del cliente externo en relación al servicio ofrecido en los centros operativos del INCIVA.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Identificar la eficiencia, eficacia y calidad del servicio que se presta en los centros operativos del **INCIVA**.

ALCANCE:

Recolectar la información de las encuestas con el fin de identificar el porcentaje de calificación de la satisfacción del cliente y la implementación de los correctivos necesarios.

METODOLOGÍA:

Se utilizó la técnica de encuesta escrita, la muestra se determinó de acuerdo con la meta establecidos en los indicadores de gestión del proceso y en el



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



procedimiento “Medición de la satisfacción del cliente”. Se aplicó un formato de encuesta cualitativa y cuantitativa, para calificar la calidad del servicio prestado en los centros operativos.

La tabulación, consolidación y análisis se realizó en la Subdirección de Mercadeo y Divulgación, usando una hoja de cálculo de Excel que arroja resultados en términos de porcentaje, según la siguiente escala valorativa usada en las preguntas 2da, 3era, y 4ta, que califican la satisfacción del cliente.

Marca con una X	Escala Valorativa				
	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/S

CARACTERISTICAS Y FUENTES

- **Universo:** Total de encuestas aplicadas a los usuarios y visitantes a los centros operativo, determinada en los indicadores de gestión y plan de acción del proceso. Para el segundo semestre de 2019.
- **Muestra:** Los coordinadores de los centros reportaron un total de trescientos ochenta y tres (383) encuestas aplicadas para ser tabuladas.
- **Contenido:** La encuesta consta de seis (6) preguntas cerradas y de selección múltiple con única respuesta.
- **Fundamento:** Estas encuestas tienen origen en los resultados arrojados en las encuestas aplicadas en el periodo 01 de julio a 31 de diciembre de 2019.

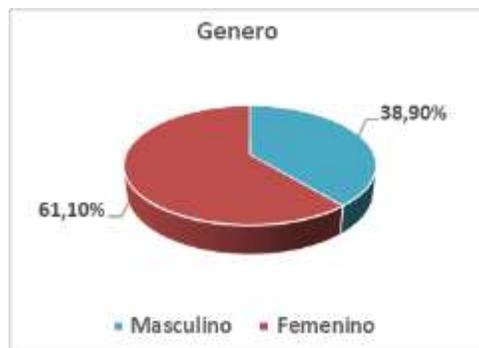
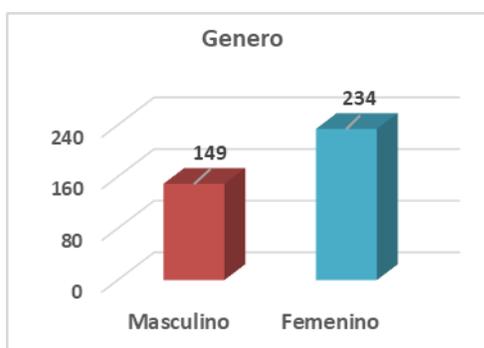
CONSOLIDACION Y ANALISIS DE LA ENCUESTA:

DETERMINACION DEL GÉNERO

A las trescientos ochenta y tres (383) encuestas aplicadas en los centros operativos de INCIVA, durante el segundo semestre de 2019, se determinó el género. Ver tabla Nro. 1.

CENTRO	GENERO	
	Masculino	Femenino
Museo de Ciencias Naturales	22	20
Jardin Botanico JMC	35	45
Museo Arqueologico Calima D.	21	35
Hacienda el Paraiso	47	87
Parque Natural R. el Vinculo	24	47
TOTALES	149	234
PORCENTAJE	38,90%	61,10%
	TOTAL ENC.	383

Tabla Nro.1 (Genero de los encuestados).



Gráfica Nro. 1 (Género de los encuestados).

Del total de encuestas aplicadas (383), el 61,10%, (234) fueron respondidas por personas de género **femenino** y el 38,90%, (149) de género **masculino**.

ENCUESTAS POR CENTRO OPERATIVO

Las trescientas ochenta y tres (383) encuestas aplicadas en el segundo semestre de 2019, se aplicaron así: Museo de Ciencias Naturales (42), Jardín Botánico JMC (81), Museo Arqueológico Calima (56), Hacienda el Paraíso (134), Parque Natural Regional El Vínculo (71). Ver tabla Nro.2.

CENTRO	# Encuestas	Porcentaje
Museo de Ciencias Naturales	42	10,97%
Jardin Botanico JMC	80	20,89%
Museo Arqueologico Calima D.	56	14,62%
Hacienda el Paraiso	134	34,99%
Parque Natural R. el Vinculo	71	18,54%
TOTALES	383	100,00%

Tabla Nro.2 (Encuestas de satisfacción por centro operativo).



Gráfica Nro. 2 (Encuestas de satisfacción por centro).

Del total de encuestas (383), el 34,99%, (134) se aplicaron en la Hacienda El Paraíso, el 20,89%, (80), en el Jardín Botánico, el 18,54%, (71), Parque Natural Regional El Vinculo, el 14,62%, (56), Museo Arqueológico Calima, el 10,97%, (42), Museo de Ciencias Naturales.

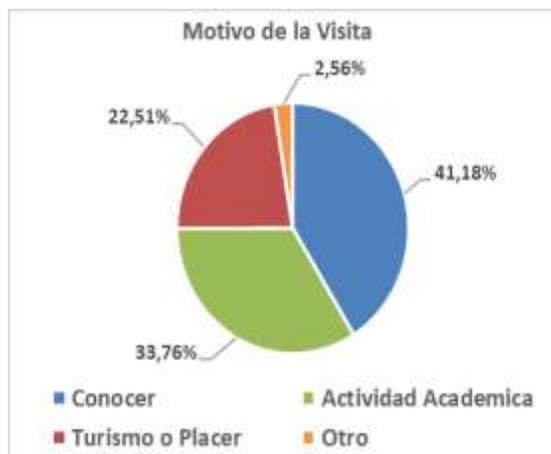
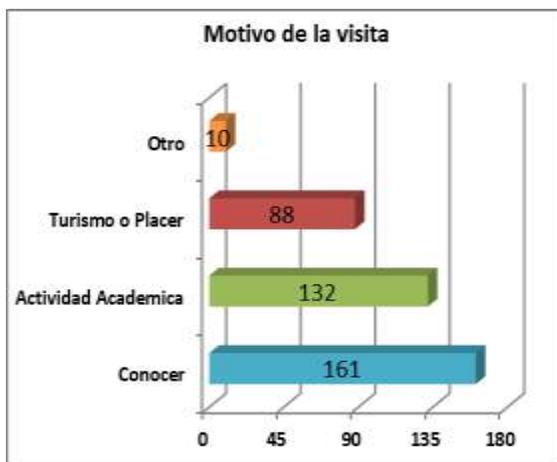
ANALISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

PREGUNTA Nro. 1: MOTIVO DE LA VISITA

Pregunta tipo opción múltiple: aquí los encuestados respondieron los motivos para visitar los centros operativos. Ver tabla Nro. 3.

PREGUNTA 1				
MOTIVO DE LA VISITA				
CENTROS	Conocer	Actividad Académica	Turismo o Placer	Otro
Museo Ciencias Naturales FCL	22	3	11	1
Jardin Botanico JMC	14	66	5	1
Museo Arqueologico Calima D.	18	25	18	2
Hacienda el Paraiso	38	36	54	6
Parque Natural R. el Vinculo	69	2	0	0
TOTALES	161	132	88	10
PORCENTAJE	41,18%	33,76%	22,51%	2,56%
		TOTAL ENCUESTAS		391

Tabla Nro. 3 (Pregunta Nro.1. ¿Motivo de la visita?).



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

Del total de encuestas (383) aplicadas, la opción que más escogieron los encuestados fue “**conocer**”, (161), equivalente al 41,18%; en segundo lugar seleccionaron “**Actividad académica**”, (132), equivalente al 33,76%, en tercer lugar la opción “**Turismo o Placer**”, (88), equivalente al 22,51%, y un segmento indefinido eligió la opción “**otro**”, (10), equivalente al 2,56%.

PREGUNTA Nro. 2 CÓMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO

Pregunta opción múltiple con única respuesta posible, esta pregunta es determinante porque califica en términos de porcentaje la satisfacción de los visitantes a los centros operativos, Ver tabla Nro. 4.

PREGUNTA 2					
COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO					
CENTROS	Excelente	Buena	Regular	Mala	N/S
Museo Ciencias Naturales	16	25	1	0	1
Jardin Botanico JMC	62	18	0	0	0
Museo Arqueologico Calima	49	7	0	0	0
Hacienda el Paraiso	103	31	0	0	0
Parque Natural R. el Vinculo	46	24	1	0	0
TOTALES	276	105	2	0	1
PORCENTAJES	71,88%	27,34%	0,52%	0,00%	0,26%
TOTAL ENCUESTAS					384

Tabla Nro. 4 (Pregunta Nro.2 ¿Cómo califica su experiencia en el centro operativo?).



Grafico Nro. 4 (Pregunta Nro. 2 ¿Cómo califica su experiencia en el centro operativo?).

Del total de encuestas (383) aplicadas, (276) respondieron: “**Excelente**”, equivalente al 71,88%, (105) “**Buena**”, equivalente al 27,34%, (2) “**Regular**”, equivalente al 0,52%, y (1) “**N/S**”, equivalente al 0,26%.

Sumando los porcentajes de las respuestas “**Excelente**” y “**Buena**” obtenemos un **99,22%**, que corresponde a la calificación general que los usuarios y visitantes

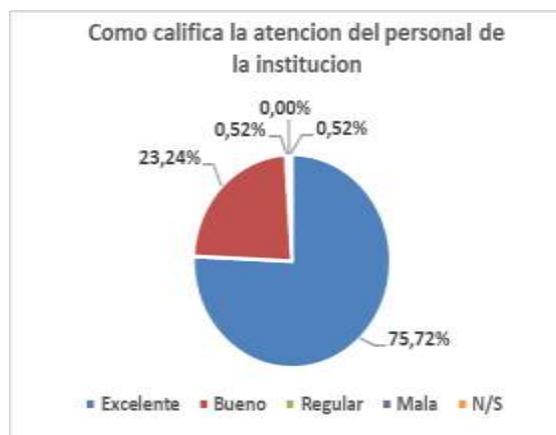
dan a su experiencia en los centros operativos con relación a la calidad del servicio.

PREGUNTA Nro. 3 CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN.

Esta pregunta comprende a variables como: La atención del personal de la institución, Claridad de información emitida por los guías, Presentación personal de los guías y Amabilidad de los guías. Ver Tabla Nro. 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	20	68	52	108	42	290	75,72%
Bueno	19	11	4	25	30	89	23,24%
Regular	1	0	0	1	0	2	0,52%
Mala	0	0	0	0	0	0	0,00%
N/S	2	0	0	0	0	2	0,52%
TOTALES	42	79	56	134	72	383	100,00%

Tabla Nro. 5 (Pregunta Nro.3. ¿Cómo califica la atención del personal de la institución?).



Grafica Nro. 5 (Pregunta Nro.3 ¿Cómo califica la atención del personal de la institución?).

Del total de encuestas (383) aplicadas, (290), respondieron “**Excelente**”, equivalente al 75,72%, (89) “**Buena**”, equivalente al 23,24%, (2) “**Regular**”, equivalente al 0,52%, (2), “**Mala**” equivalente al 0,52%.

PREGUNTA Nro. 4 DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO

Esta pregunta comprende temas como: El aseo y el orden durante el recorrido, La señalética, El aseo de los baños, La facilidad para llegar al centro operativo, Estado general de las instalaciones. Ver tabla Nro. 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	16	45	45	99	29	234	61,74%
Bueno	18	27	9	32	41	127	33,51%
Regular	5	5	1	1	0	12	3,17%
Mala	2	1	0	0	0	3	0,79%
N/S	0	1	0	2	0	3	0,79%
TOTALES	41	79	55	134	70	379	100,00%

Tabla Nro.6 ((Pregunta Nro.4 ¿De acuerdo a su visita cómo califica el centro operativo?).



Grafica Nro. 6 (Pregunta Nro.4 ¿De acuerdo a su visita cómo califica el centro operativo?).

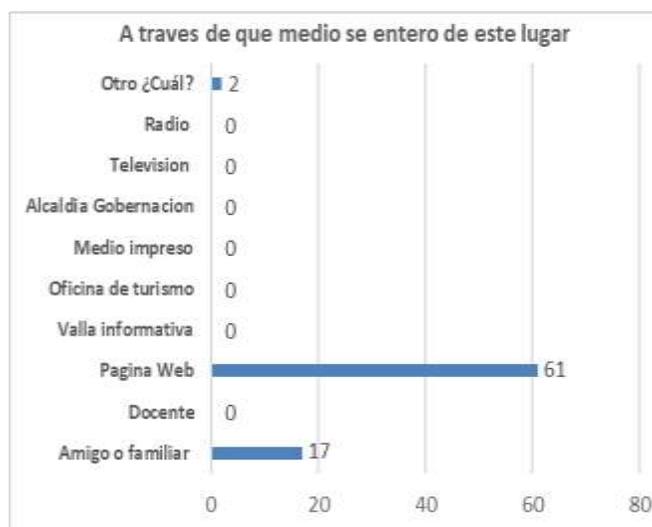
Del total de encuestas (383) aplicadas, (234), respondieron “**Excelente**”, equivalente al 61,74%, (127) respondieron “**Buena**”, equivalente al 33,51%, (12) “**Regular**”, equivalente al 3,17%, (1) “**Mala**”, equivalente al 0,79% y (1) “**N/S**”, equivalente al 0,79%.

**PREGUNTA Nro. 5 A TRAVES DE QUE MEDIO SE ENTERO DE ESTE LUGAR
(LEER LAS OPCIONES , MULTIPLE RESPUESTAS)**

Esta pregunta de selección múltiple con múltiple respuesta, nos da a saber el medio de comunicación más utilizado para conocer los centros. Ver tabla Nro 7.

PREGUNTA Nro.5										
A TRAVES DE QUE MEDIO SE ENTERO DE ESTE LUGAR (LEER LAS OPCIONES MULTIPLE RESPUESTA)										
CENTROS	Amigo o familiar	Docente	Pagina Web	Valla informativa	Oficina de turismo	Medio impreso	Alcaldia Gobernación	Television	Radio	Otro ¿Cuál?
Museo Ciencias Naturales FCL	17	0	61	0	0	0	0	0	0	2
Jardin Botanico JMC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Museo Arqueologico Calima D.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hacienda el Paraiso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Parque Natural R. el Vinculo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	17	0	61	0	0	0	0	0	0	2
PORCENTAJE	21,25%	0,00%	76,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,50%
T. RESPUESTAS	80									

Tabla Nro. 7 (Pregunta Nro.5 ¿A través de que medio se enteró de este lugar?)



Grafica Nro.7 (Pregunta Nro. 5 ¿A través de que medio se enteró de este lugar?).

Del total de encuestas (383) aplicadas, (61) respondieron que “**Pagina Web**”, y (17) respondieron “**Amigo o familiar**”. Solo el 15,92% de las (383) encuestas respondieron esta pregunta, ya que el que el formato de la encuesta fue modificado por el comité MIPG, en el mes de noviembre de 2019, cambiando la pregunta Nro. 5., “Estaría UD interesado en volver a visitar el centro operativo” por



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



“A través de que medio se enteró de este lugar (leer las opciones, múltiples respuestas)”. Esto quiere decir que de las (383) encuestas aplicadas solo en el segundo semestre de 2019, solo (78) se aplicaron con el formato modificado, y fue en el Museo de Ciencias Naturales, como lo muestra la gráfica Nro.7

**PREGUNTA Nro. 6 SI TIENE ALGUNA OBSERVACION O COMENTARIO
ADICIONAL LE AGRADECEMOS MANIFESTARLO EN ESTE ESPACIO**

A las trescientas ochenta y tres (383) encuestas aplicadas se hicieron las siguientes observaciones o comentarios en los centros operativos.

Museo Departamental de Ciencias Naturales:

- Muchas de las ayudas interactivas no funcionan, como la cartelera interactiva de aves y los monitores, falta mantenimiento en pisos de vidrio, la experiencia no es completa.
- Remodelar algunas instalaciones.
- Los televisores no funcionan.

Jardín Botánico Juan María Céspedes:

- Adecuar mejor la zona del rio.
- Mayor conocimiento en cuanto a especies en el recorrido.
- Una muy agradable experiencia y conexión con nuestros antepasados y arboles ancestrales.
- Hacer más difusión del Jardín es un lugar muy bonito e importante para los grupos de investigación.
- Se debe implementar una mejor señalización vial en la entrada de cieneguita.
- Gestionar la potabilización del agua y mejorar la calidad del servicio de los baños.
- Hace falta mejorar señalética que indique la ida como el regreso.
- Las vías de acceso están en mal estado.
- Gestionar salidas a este lugar con grupos empresariales.
- Hace falta un lugar para venta de alimentos y bebidas.



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



Museo Arqueológico Calima:

- Debe haber más cooperación entre los vigías y los guías.
- Cuando son grupos muy numerosos deberían dividirlos.
- Interesante conocer actividades que permitan al espectador experiencias con la creación del barro.
- Excelente dominio de las diferentes culturas.
- Disponer de ayudas didácticas como videos y audios.
- Poder tener una réplica de escultura o alfarería procesada.
- Colocar señalética que indique la cultura exhibida en vitrinas.
- Resaltar con mayor amplitud cuando se habla de los españoles, lo bueno y lo malo de su colonización, que los jóvenes conozcan del tema.

Hacienda El Paraíso:

- Habilitar todos los baños.
- Fue una atención muy buena felicitaciones
- Excelente la forma del guía explicando. Mantiene la concentración.
- Los grupos para la guianza deberían ser reducidos.
- Que vendan la novela y/o posters del lugar.
- Falta restauración de algunos muebles que se están deteriorando.
- Que resalten el valor y el esfuerzo de los seres humanos a los que llamaron esclavos.
- Señalización en la vía para llegar más fácil.
- Faltan canecas para la basura.

Parque Natural Regional El Vínculo:

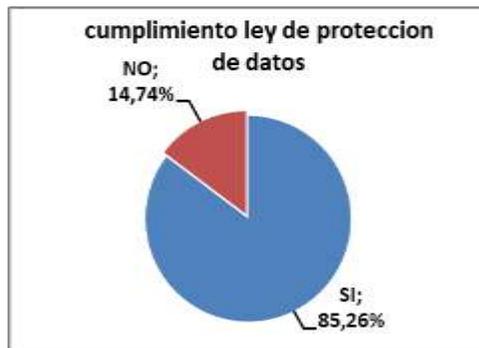
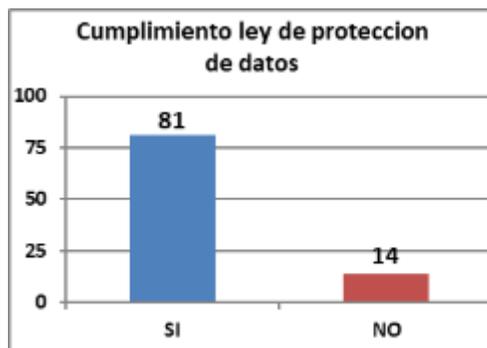
Los encuestados no hicieron comentarios u observaciones.

CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS

La encuesta incluye un párrafo sobre la ley de protección de datos en donde aparece la opción de autorizar o no el uso de los datos que dice *Para el INCIVA es importante contar con su autorización para el cumplimiento de la ley de protección de datos*. Los resultados se aprecian en la tabla Nro. 8. (**Cumplimiento ley de protección de datos**).

CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS		
CENTROS	SI	NO
Museo Ciencias Naturales FCL	13	2
Jardin Botanico JMC	20	3
Museo Arqueologico Calima D.	17	3
Hacienda el Paraiso	31	6
Parque Natural R. el Vinculo	0	0
	TOTALES	81
	PORCENTAJE	85,26%
	T. ENCUESTAS	95

Tabla Nro. 8. (Cumplimiento ley de protección de datos).



Grafica Nro. 8 (Cumplimiento ley de protección de datos)

Del total de encuestas (383) aplicadas, (95) respondieron la pregunta, de los cuales (81) respondieron que “**SI**” autorizan para que el INCIVA, pueda usar, almacenar, recolectar sus datos para contactarlo nuevamente, equivalente al 85,26%, y (14) respondieron “**NO**”, equivalente al 14,74%.



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



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 de satisfacción al cliente con el propósito de que con base en los resultados de su aplicación se pueda mejorar la calidad de desempeño y de proporcionar productos y/o servicios orientados a atender las necesidades y expectativas de los clientes.

Dicha encuesta fue aplicada durante el segundo semestre de 2019 en los centros operativos de la entidad con un trescientas ochenta y tres encuestas (383).

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

Pregunta Nro.2. Calificación “**Excelente**” y “**Buena**”, suman el 99,22%.

Pregunta Nro.3. Calificación “**Excelente**” y “**Buena**”, del 98,96%.

Pregunta Nro.4. Calificación “**Excelente**” y “**Buena**”, del 95,25%.

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 respecto al total de encuestas aplicadas, estos hacen referencia a aspectos de mejoras como: Mantenimiento y reparación de las ayudas didácticas e interactivas, remodelar algunas áreas, realizar más difusión de los centros, gestionar salidas empresariales, tener un lugar para venta de alimentos y bebidas, algunos grupos son muy numerosos, tener réplicas o esculturas para la venta, mejorar la señalética dentro de los centros y en las vías de acceso, mejorar el servicio de baños y suministro de agua.

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



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



RECOMENDACIONES

- Fomentar el buen uso del formato y la aplicación de la encuesta en los centros, dándole a conocer a la comunidad que es un medio de comunicación efectivo con la entidad para el mejoramiento en la calidad de los servicios.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la entidad para la atención y fortalecimiento de los resultados que arrojan las encuestas.
- Aunque los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un nivel satisfactorio, se deben tomar acciones de mejora que permitan aumentar este nivel de satisfacción, haciendo énfasis en las variables que obtuvieron un porcentaje más alto en la calificación correspondiente a “Regular”.
- Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso y la dirección, las observaciones, recomendaciones y comentarios de los encuestados con la intención de fortalecer el compromiso de la competitividad y el mejoramiento continuo en la prestación de un servicio.
- Socializar en comité directivo, las observaciones y recomendaciones del informe de encuestas de satisfacción, para que se tomen las decisiones pertinentes al requerimiento de mejoras y brindar satisfacción a las expectativas de nuestros clientes.