



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



# **INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

## **SEGUNDO SEMESTRE Y CONSOLIDADO 2016**

### **SUBDIRECCIÓN DE MERCADEO Y DIVULGACIÓN**

**CALI, ENERO 10 2017**



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



## **INTRODUCCIÓN**

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, el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, desarrolla la encuesta de satisfacción al usuario vía directa, con el fin de determinar la percepción que este tiene sobre la calidad de los servicios prestados en los centros operativos, así como sus observaciones y comentarios o sugerencias.

La encuesta de satisfacción se aplica físicamente de manera presencial y en tiempo real a los diferentes visitantes que se acercan a nuestros centros.

Las encuestas realizadas constan de seis (6) preguntas. La primera está enfocada a medir si el Motivo de la visita (conocer, actividad académica, turismo o placer y otro) satisface sus expectativas, la segunda, cómo califica su experiencia en el centro operativo, tercera, cómo califica el servicio prestado por el personal de la institución, y la cuarta, de acuerdo a su visita cómo califica el centro. Estas preguntas contienen las variables a medir que califican la satisfacción general respecto al servicio prestado en los centros. La quinta, ¿está usted motivado a volver a visitar el centro operativo?, Sí, No, y la sexta, si tiene alguna observación o comentario le agradecemos manifestarlo.

### **OBJETIVO:**

Medir la satisfacción del cliente externo en relación con los servicios ofrecidos en los centros operativos a cargo del INCIVA.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO:**

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

### **ALCANCE:**



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



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

## **METODOLOGÍA:**

Se aplicó un formato de encuesta cualitativa y cuantitativa que permite medir la calidad del servicio prestado en cada uno de los centros. Las encuestas fueron realizadas de manera presencial por parte del personal de la institución. La tabulación y análisis se realizó en la sede central por parte de la Subdirección de Mercadeo y Divulgación.

## **CARACTERÍSTICAS Y FUENTES**

- **Universo:** Se determinaron las encuestas practicadas a los usuarios o visitantes a los centros operativos por parte del personal de la institución.
- **Muestra:** El personal de coordinadores de los centros reportaron 176 encuestas 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 realizadas entre el periodo 01 de julio a 31 de diciembre de 2016.

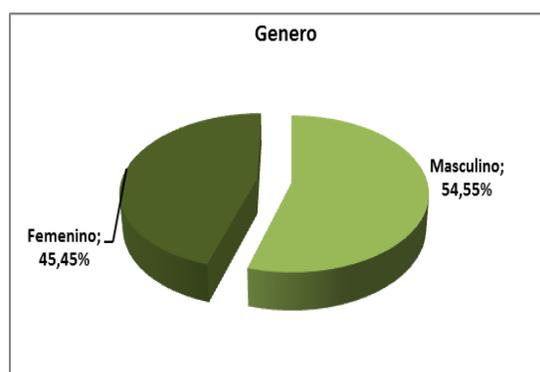
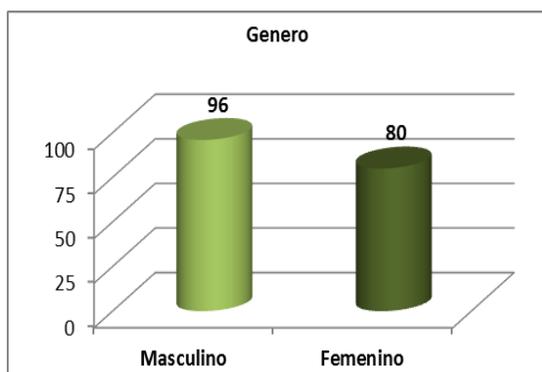
## **INFORMACIÓN RELEVANTE DE LA ENCUESTA:**

### **DETERMINACION DEL GÉNERO**

En las ciento setenta y seis (176) encuestas aplicadas y reportadas por los seis centros operativos a cargo del **INCIVA**, entre el 01 de julio y el 30 de diciembre de 2016, inicialmente se analizó el género de los encuestados, arrojando los siguientes resultados, ver tabla No. 1 (Género).

CENTRO	GENERO	
	Masculino	Femenino
Museo de Ciencias Naturales FC	5	3
Jardin Botanico JMC	4	4
Museo Arqueologico Calima D.	16	11
Muelle turistico de B/tura	64	46
Hacienda el Paraiso	4	9
Parque Natural R. el Vinculo	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>80</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>54,55%</b>	<b>45,45%</b>

**Tabla No.1 (género encuestados).**



**Gráficos No. 1 (Género encuestados).**

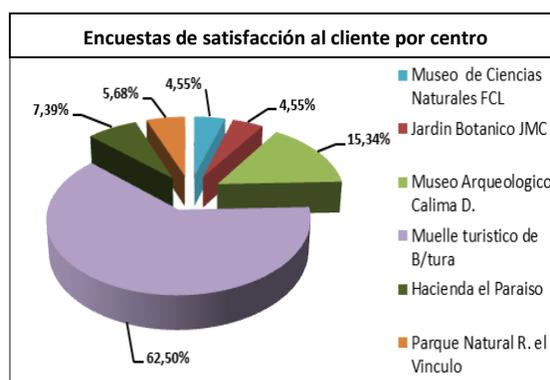
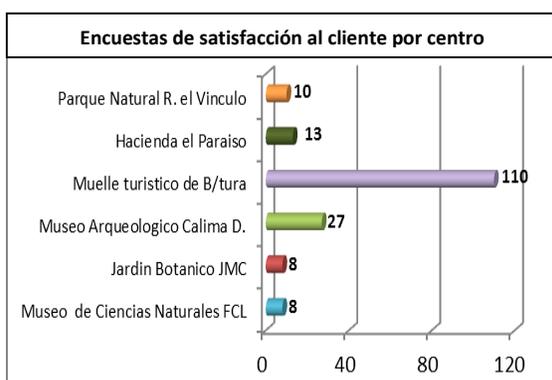
Del total de encuestas aplicadas (176), el 54,55%,(96) son de género masculino y el 45,45%, (80) son de género femenino.

## **ENCUESTAS POR CENTRO OPERATIVO**

Las ciento setenta y seis (176) encuestas aplicadas entre el 01 de julio de 2016 y 31 de diciembre de 2016, fueron aplicadas en los centros operativos con el siguiente comportamiento: Museo de Ciencias Naturales (8), Jardín Botánico JMC (8), Museo arqueológico Calima Darién (27), Muelle turístico Buenaventura (110), Hacienda el Paraíso (13), Parque Natural Regional el Vínculo (10). Ver tabla No.2 (Encuestas por centro operativo).

CENTRO	# ENCUESTAS	PORCENTAJE
Museo de Ciencias Naturales FCL	8	4,55%
Jardin Botanico JMC	8	4,55%
Museo Arqueologico Calima D.	27	15,34%
Muelle turistico de B/tura	110	62,50%
Hacienda el Paraiso	13	7,39%
Parque Natural R. el Vinculo	10	5,68%
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla No.2 (Encuestas de satisfacción por centro).**



**Gráficos No. 2 (Encuestas de satisfacción por centro).**

La grafica muestra que el centro operativo con mayor número de encuestas es el Muelle Turístico de Buenaventura, equivalente al 62,50%, (110), del total recibidas durante el segundo semestre del 2016 (176), seguido del Museo Arqueológico, equivalente a 15,34%, (27), luego la Hacienda el Paraíso, 7,39%, (13), Parque Natural Regional El Vínculo, equivalente al 5,68%, (10), Jardín Botánico JMC, equivalente al 4,55%, (8), Museo de Ciencias Naturales, equivalente al 4,55%, (8).

## **ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CENTROS SEGUNDO SEMESTRE DE 2016**

### **PREGUNTA No. 1: MOTIVO DE LA VISITA**

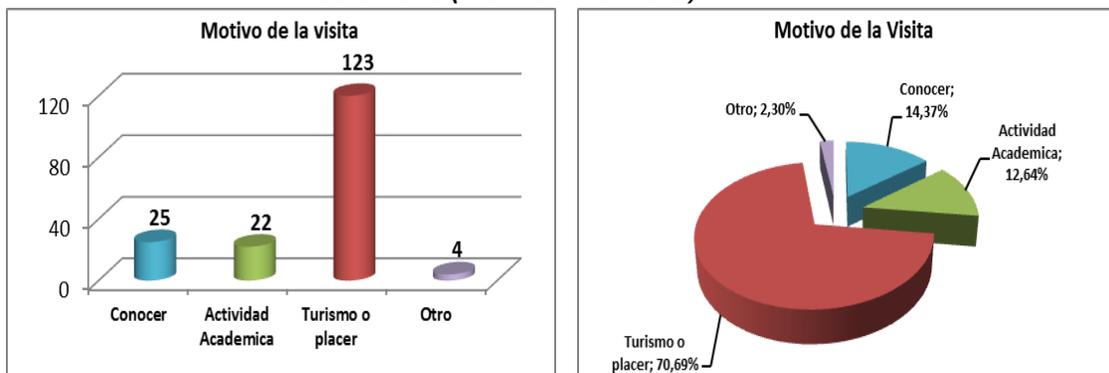
Pregunta tipo opción múltiple con varias respuestas posibles, este tipo de pregunta nos permite conocer cuál es el motivo para visitar los centros operativos

De las ciento setenta y seis (176) encuestas aplicadas a los centros operativos, los encuestados respondieron que la opción que los motiva a visitar los centros es

“conocer”, en la tabla No. 3 observamos como fue el comportamiento de los encuestados a la pregunta No. 1 (Motivo de la visita).

<b>PREGUNTA 1</b>				
<b>MOTIVO DE LA VISITA</b>				
<b>CENTROS</b>	<b>Conocer</b>	<b>Actividad Académica</b>	<b>Turismo o placer</b>	<b>Otro</b>
Museo Ciencias Naturales FCL	4	0	3	1
Jardin Botanico JMC	1	4	3	0
Museo Arqueologico Calima D.	12	10	6	2
Muelle turistico de B/tura	2	0	102	1
Hacienda el Paraiso	2	2	8	0
Parque Natural R. el Vinculo	4	6	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>123</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>14,37%</b>	<b>12,64%</b>	<b>70,69%</b>	<b>2,30%</b>

**Tabla No. 3 (Motivo de la visita)**



**Grafico No. 3 (Motivo de la visita)**

De acuerdo a los datos registrados, del total de encuestas realizadas (176), “**Turismo o placer**” con el 70,69%, (123), es el mayor motivo para visitar los centros operativos, seguido de “**conocer**” con el 14,37%, (25), luego “**Actividad académica**” con el 12,64% (22), y por ultimo “**otro**” con el 2,30%, (4).

## **PREGUNTA No. 2 COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO**

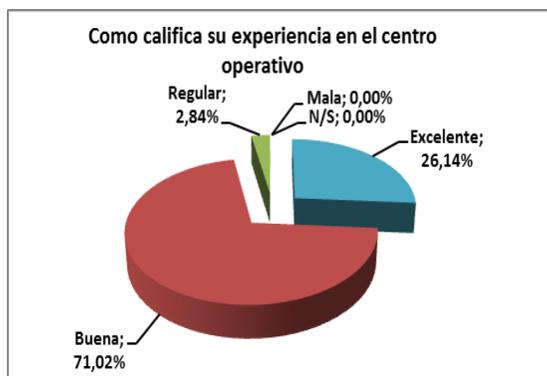
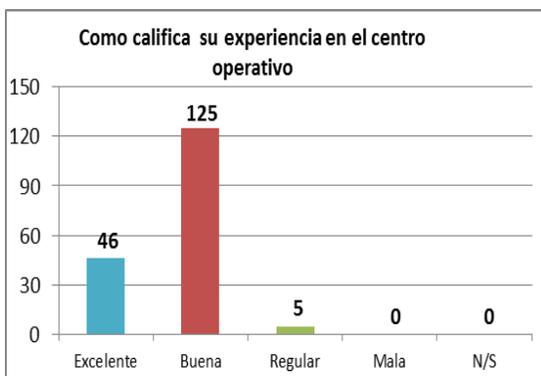
Pregunta opción múltiple con única respuesta posible, este tipo de pregunta nos permite medir el grado de satisfacción de los usuarios y visitantes a los centro operativos.

Esta pregunta es determinante en la encuesta, porque nos permite obtener un índice o parámetro de comparación de la calidad del servicio prestado en los centros y el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los visitantes.

La tabla No. 4 muestra como calificaron su experiencia en los centros operativos.

<b>PREGUNTA 2</b>					
<b>COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO</b>					
<b>CENTROS</b>	<b>Excelente</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>N/S</b>
Museo Ciencias Naturales	1	7	0	0	0
Jardin Botanico JMC	2	6	0	0	0
Museo Arqueologico Calima	25	2	0	0	0
Muelle turistico de B/tura	1	104	5	0	0
Hacienda el Paraiso	12	1	0	0	0
Parque Natural R. el Vinculo	5	5	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>125</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJES</b>	<b>26,14%</b>	<b>71,02%</b>	<b>2,84%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

**Tabla No. 4 (como califica su experiencia en el centro operativo)**



**Grafico No. 4 (Como califica su experiencia en el centro operativo)**

Al total de encuestas realizadas (176), le aplicamos el método y obtenemos que la calificación de su experiencia en el centro es del 97,15%, excelente y buena.

### **PREGUNTA No. 3 COMO CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION**

Esta pregunta comprende:

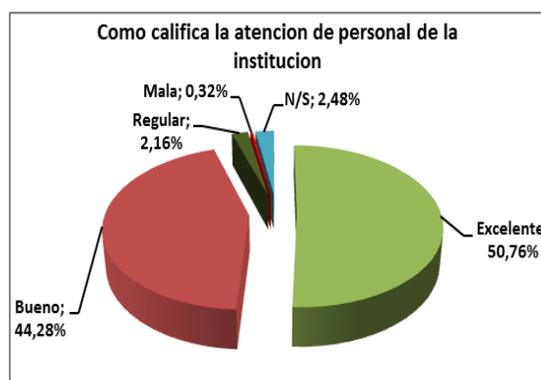
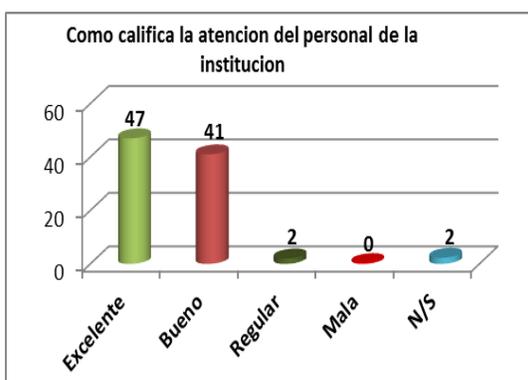
- La atención del personal de la institución.
- Claridad de información emitida por los guías.

- Presentación personal de los guías.
- Amabilidad de los guías.

Ver Tabla No. 5 calificaciones de personal de la institución.

PREGUNTA 3								
COMO CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION								
CENTROS	Museo Ciencias Naturales FCL	Jardin Botanico JMC	Museo Arqueologico Calima D.	Muelle turistico de B/tura	Hacienda el Paraiso	Parque Natural R. el Vinculo	CALIFICACION GENREAL	PORCENTAJE
Excelente	4	2	25	1	9	6	47	50,76%
Bueno	4	3	2	26	2	4	41	44,28%
Regular	0	1	0	1	0	0	2	2,16%
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0,32%
N/S	0	2	0	0	0	0	2	2,48%
<b>TOTAL</b>							<b>93</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla No. 5 (Como califica la atención del personal de la institución)**



**Grafica No. 5 (Como califica la atención del personal de la institución)**

Al total de encuestas realizadas (176), le aplicamos el método y obtenemos que los encuestados califican la atención del personal de la institución con el 95,04%, excelente y buena.

#### **PREGUNTA No. 4 DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO**

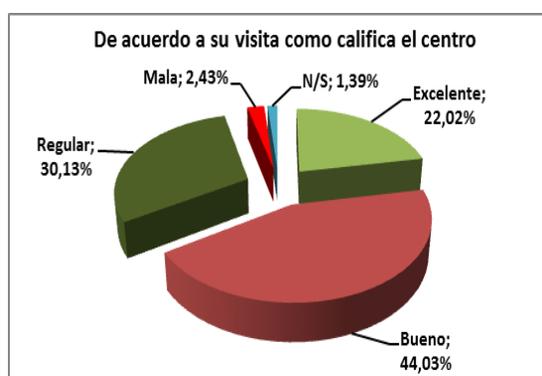
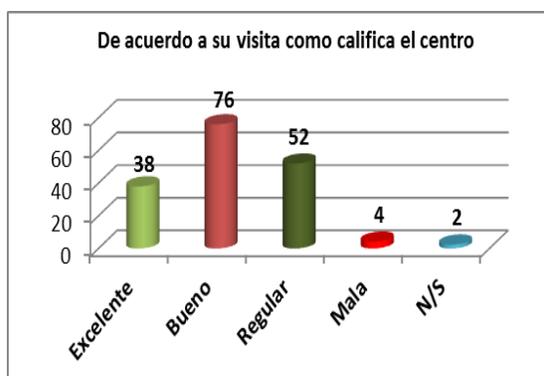
Pregunta opción múltiple con única respuesta posible, este, esta pregunta comprende:

- 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 No. 6 Calificación del centro operativo

PREGUNTA 4								
DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO								
CENTROS	Museo Ciencias Naturales FCL	Jardin Botanico JMC	Museo Arqueologico Calima D.	Muelle turistico de B/tura	Hacienda el Paraiso	Parque Natural R. el Vinculo	CALIFICACION GENREAL	PORCENTAJE
Excelente	0	2	23	0	10	3	38	22,02%
Bueno	6	5	2	53	3	7	76	44,03%
Regular	1	1	1	49	0	0	52	30,13%
Mala	0	0	0	4	0	0	4	2,43%
N/S	0	0	1	1	0	0	2	1,39%
							<b>TOTAL</b>	<b>173</b>
								<b>100,00%</b>

**Tabla No.6 (De acuerdo a su visita como califica el centro operativo)**



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

Al total de encuestas realizadas (176), le aplicamos el método y obtenemos que los encuestados de acuerdo a su visita califican al centro con el 65.89%, excelente y bueno.

### **PREGUNTA No. 5 ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO**

Esta pregunta tiene su grado de importancia porque tambien nos permite medir el interés y las expectativas de los visitantes. Ver tabla Nro 7. Estaría Ud interesado en volver a visitar el centro.

<b>PREGUNTA Nro.5</b>		
<b>ESTARIA UD. INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO</b>		
<b>CENTROS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Museo Ciencias Naturales FCL	8	0
Jardin Botanico JMC	8	0
Museo Arqueologico Calima D.	27	0
Muelle turistico de B/tura	106	1
Hacienda el Paraiso	13	0
Parque Natural R. el Vinculo	10	0
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>99,42%</b>

**Tabla No. 7 Estaría Ud. Interesado en volver a visitar el centro operativo**



**Grafica No.7 Estaría Ud. Interesado en volver a visitar el centro**

De un total de ciento setenta y seis (176) encuestas aplicadas, en el primer semestre de 2016, el 99,42% de los encuestados estaría de acuerdo en volver a visitar el centro.

### **PREGUNTA No. 6 SI TIENE ALGUNA OBSERVACION O COMENTARIO ADICIONAL LE AGRADECEMOS MANIFESTARLO EN ESTE ESPACIO**

El total de los ciento setenta y seis (176) encuestados en los centros operativos a cargo de la entidad se realizaron las siguientes observaciones:

#### **MUSEO DE CIENCIAS NATURALES F.C.L.**

- Falta un poco más de iluminación en el sitio de la ballena.

#### **JARDIN BOTANICO J.M.C.**

- Cuando los grupos son grandes (empresariales, educativos etc.), la guianza

debe ser más breve, dinámica y participativa, pues el recorrido es largo.

- Se debe disponer del servicio de guianza cuando se tiene programadas visitas independiente de la hora señalada, pues es un establecimiento público, que presta un servicio de a visitantes de cualquier lugar de procedencia.
- Estudiar la posibilidad de instalar un café tienda para uso de los visitantes.

#### **MUSEO ARQUEOLOGICO CALIMA**

- Agradecimientos y felicitaciones por la atención y buen servicio a los visitantes.
- Revisión y mantenimiento a la iluminación general del museo.
- Revisar el guion, hacerlo más dinámico e interactuar con los visitantes.
- Hacer más publicidad al Museo y mejorar la señalización de acceso.

#### **MUELLE TURISTICO DE BUENAVENTURA**

- Mal aspecto y presentación del Muelle, se requiere reparación y mantenimiento general.

#### **HACIENDA EL PARAISO**

- Los guías no deben incluir en el guion afectos o preferencias religiosas.
- Felicitaciones y agradecimientos al grupo de guías.
- Se requiere hacer más publicidad y divulgación del centro mejorando la señalización de acceso.

#### **PARQUE NATURAL REGIONAL EL VÍNCULO**

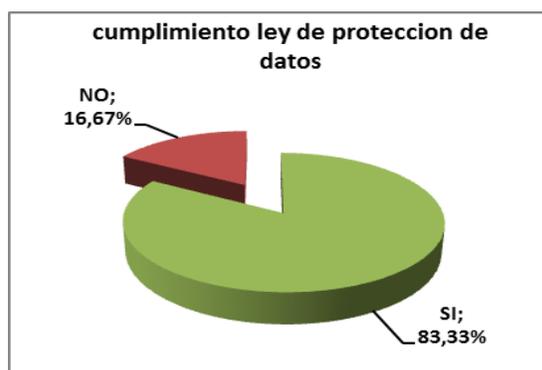
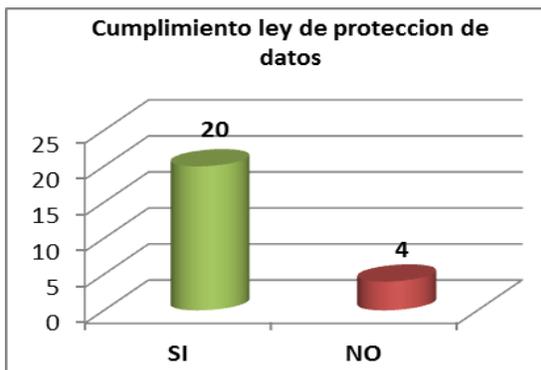
- Hacer más promoción y divulgación del centro, mejorar la señalética de acceso al sitio.
- Felicitaciones y agradecimientos por el servicio prestado.

#### **CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS**

Para el INCIVA es importante contar con su autorización para el cumplimiento de la ley de protección de datos. Ver tabla No. 8. Cumplimiento ley de protección de datos.

CUMPLIMIENTO LEY DE PROTECCION DE DATOS		
CENTROS	SI	NO
Museo Ciencias Naturales FCL	0	0
Jardin Botanico JMC	3	2
Museo Arqueologico Calima D.	13	0
Muelle turistico de B/tura	0	0
Hacienda el Paraiso	4	1
Parque Natural R. el Vinculo	0	1
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>83,33%</b>
	<b>T. ENCUESTAS</b>	<b>24</b>

**Tabla No. 8 (Cumplimiento ley de protección de datos).**





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



## CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CENTROS OPERATIVOS DEL INCIVA VIGENCIA 2016

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, el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, desarrolla la encuesta de satisfacción al usuario vía directa, con el fin de determinar la percepción que estos tienen sobre la calidad de los servicios prestados en los centros operativos, así como sus observaciones y comentarios o sugerencias.

La encuesta de satisfacción se aplica físicamente de manera presencial y en tiempo real a los diferentes visitantes que se acercan a nuestros centros.

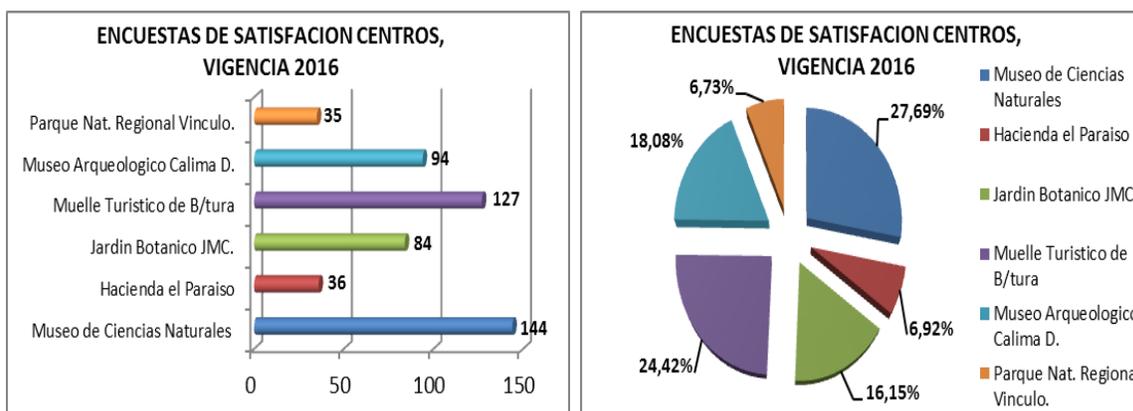
Las encuestas realizadas constan de seis (6) preguntas. La primera está enfocada medir si el Motivo de la visita: conocer, actividad académica, turismo o placer y otro, satisface sus expectativas, la segunda, como califica su experiencia en el centro operativo, tercera, como califica el servicio prestado por el personal de la institución, y la cuarta, de acuerdo a su visita como califica el centro, son preguntas que contiene las variables a medir que nos califican la satisfacción general del servicio prestado en los centros, la quinta, estaría usted motivado a volver a visitar el centro operativo, Si, No, y la sexta, si tiene alguna observación o comentario le agradecemos manifestarlo.

Durante la vigencia 2016 se realizaron un total quinientas veinte (520) encuestas de satisfacción al cliente en los centros operativos del INCIVA, estas fueron aplicadas de la siguiente manera: Museo de Ciencias Naturales (144), Muelle Turístico Buenaventura (127), Museo Arqueológico Calima (94), Jardín Botánico JMC (84), Hacienda el Paraíso (36), Parque Natural Regional El Vínculo (35).

Ver tabla No. 1 (**Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2016**).

<b>CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACION CENTROS, VIGENCIA 2016</b>		
<b>CENTROS</b>	<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Museo de Ciencias Naturales	144	27,69%
Hacienda el Paraiso	36	6,92%
Jardin Botanico JMC.	84	16,15%
Muelle Turistico de B/tura	127	24,42%
Museo Arqueologico Calima D.	94	18,08%
Parque Nat. Regional Vinculo.	35	6,73%
<b>TOTAL</b>	<b>520</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla No.1 (Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2016).**



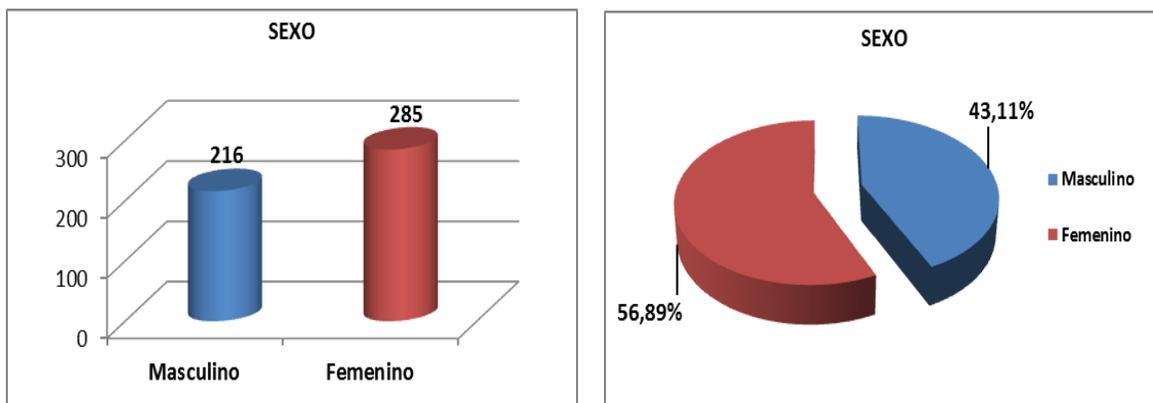
**Grafica No.1 (Consolidado encuestas de satisfacción centros, vigencia 2016).**

Según la gráfica anterior, el centro operativo con mayor número de encuestas realizadas fue el Museo de Ciencias Naturales FCL con (144), equivalente al 27,69% del total, Muelle Turístico de Buenaventura con (127), equivalente al 24,42%, Museo Arqueológico Calima con (94), equivalente al 18,08%, Jardín Botánico JMC con (84), equivalente al 16.15%, Hacienda el Paraíso con (36), equivalente al 6.92%, y por último el Parque Natural Regional El Vínculo con (35), equivalente al 6,73%.

Al consolidado de encuestas de satisfacción (520) aplicadas en los centros operativos también se les determinó el género. Ver tabla No. 2 (**Determinación del género, vigencia 2016**).

CENTROS	SEXO	
	Masculino	Femenino
Museo de Ciencias Naturales	41	88
Jardin Botanico JMC.	17	19
Museo Arqueologico Calima D.	37	46
Muelle Turistico de B/tura	70	57
Hacienda el Paraiso	36	55
Parque Nat. Regional Vinculo.	15	20
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>285</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>43,11%</b>	<b>56,89%</b>

**Tabla No. 2 (Determinación de Genero).**



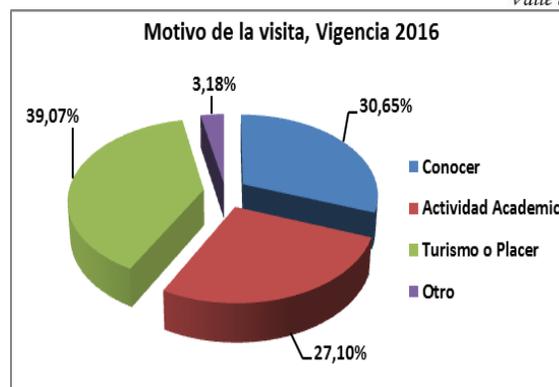
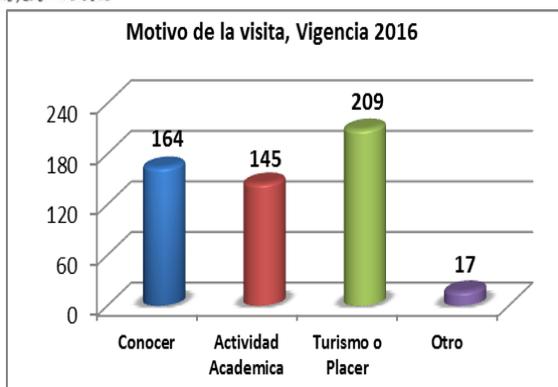
**Grafica No. 2 (Determinación del género).**

Del total de las encuestas aplicadas, quinientas veinte (520), el 56,89% (285) son de sexo femenino y el 43,11% (216) son de sexo masculino.

### **PREGUNTA No. 1: MOTIVO DE LA VISITA**

<b>PREGUNTA # 1</b>				
<b>Motivo de la Visita</b>				
CENTROS	Conocer	Actividad Academica	Turismo o Placer	Otro
Museo de Ciencias Naturales	58	66	19	7
Jardin Botanico JMC.	5	27	6	1
Museo Arqueologico Calima D.	38	28	23	2
Muelle Turistico de B/tura	8	2	107	2
Hacienda el Paraiso	45	5	47	1
Parque Nat. Regional Vinculo.	10	17	7	4
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>145</b>	<b>209</b>	<b>17</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>30,65%</b>	<b>27,10%</b>	<b>39,07%</b>	<b>3,18%</b>

**Tabla No. 3 (Pregunta No. 1 Motivo de la Visita).**



Grafica No. 3 (Pregunta No. 1 Motivo de la Visita)

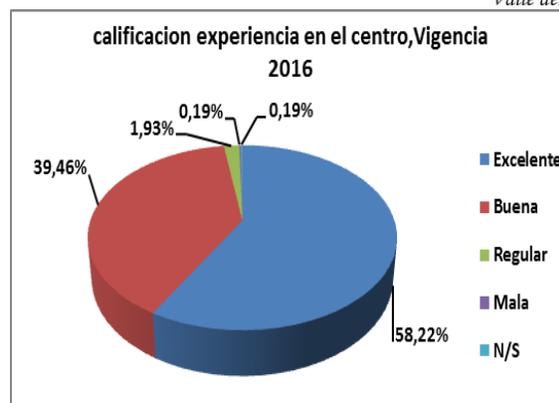
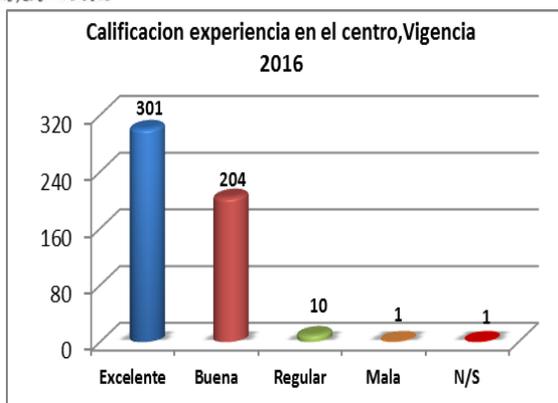
Del total de encuestas realizadas (520), con relación a la pregunta No. 1 “Motivo de la Visita” doscientas nueve (209) contestaron “Turismo o placer” equivalente al 39,07%, ciento sesenta y cuatro (164) contestaron “Conocer” equivalente al 30,65%, ciento cuarenta y cinco (145) contestaron “Actividad académica” equivalente al 27,10%, y diez y siete (17) contestaron “Otro” equivalente al 3,18%, en esta pregunta se contabilizaron encuestas donde contestaron más de una opción, por eso el total de respuestas es de quinientos treinta y cinco (535).

## **PREGUNTA No. 2 COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO**

La pregunta más preponderante de la encuesta, es la No. 2, “**COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO**”, esta mide el grado de satisfacción del cliente, de cada uno de los centros operativos. Ver tabla No.4 (Pregunta No.2. Como califica su experiencia en el centro operativo).

<b>PREGUNTA 2</b>					
<b>COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA EN EL CENTRO OPERATIVO</b>					
<b>CENTROS</b>	<b>Excelente</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>N/S</b>
Museo de Ciencias Naturales	111	33	0	0	0
Jardin Botanico JMC.	20	16	0	0	0
Museo Arqueologico Calima D.	70	14	0	0	0
Muelle Turistico de B/tura	4	113	9	0	0
Hacienda el Paraiso	75	14	1	1	1
Parque Nat. Regional Vinculo.	21	14	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>204</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>58,22%</b>	<b>39,46%</b>	<b>1,93%</b>	<b>0,19%</b>	<b>0,19%</b>

Tabla No.4 (Pregunta No.2. Como califica su experiencia en el centro operativo)



Grafica No.4 (Pregunta No.2. Como califica su experiencia en el centro operativo).

De una muestra de quinientos veinte (520) encuestas realizadas, quinientas diez y siete (517) respondieron esta pregunta de la siguiente manera:

301 respondieron “Excelente” que equivale al 58,22%.

204 respondieron “buena” que equivale al 39,46%.

10 respondieron “Regular” que equivale al 1,93%.

1 respondieron “Mala” que equivale al 0,19%.

1 respondieron “N/S” que equivale al 0,19%.

De acuerdo a las respuestas la calificación general de la satisfacción del cliente para la vigencia 2016, sumando los porcentajes excelente y bueno es de 97,68%.

### **PREGUNTA No. 3 COMO CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION**

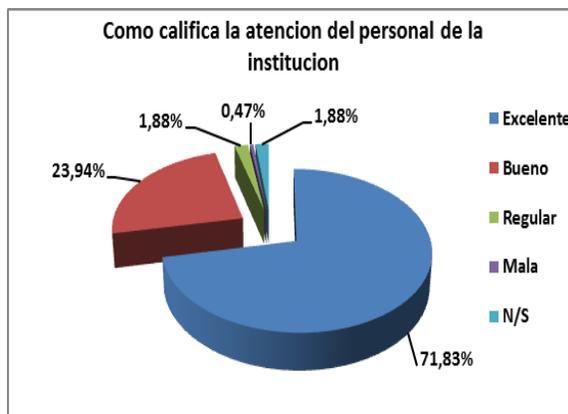
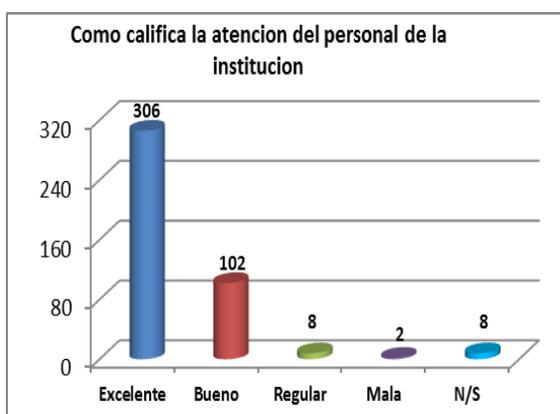
Esta pregunta califica el servicio del personal de la institución en base a aspectos como:

- La atención del personal de la institución.
- Claridad de información emitida por los guías.
- Presentación personal de los guías.
- Amabilidad de los guías.
- 

Ver Tabla No. 5 (calificación de la atención del personal de la institución).

<b>PREGUNTA 3</b>		
<b>COMO CALIFICA LA ATENCION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION</b>		
<b>CALIFICACION</b>	<b>CALIFICACION CENTROS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	306	71,83%
Bueno	102	23,94%
Regular	8	1,88%
Mala	2	0,47%
N/S	8	1,88%
	<b>426</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No. 5 (Pregunta No.3 calificación de la atención del personal de la institución).



Grafica No. 5 (Pregunta No.3 calificación de la atención del personal de la institución).

La grafica muestra que del consolidado de quinientas veinte (520) encuestas aplicadas en la vigencia 2016, (306) califican de “Excelente” la atención del personal de la institución, equivalente al 71,83%, (102) califican “Buena”, equivalente al 23,94%, (8) califican “Regular”, Equivalente al 1,88%, (8) Califican “N/S”, equivalente al 1,88% y (2) califican “Mala”, equivalente al 0,47%.

Sumados los porcentajes de Excelente y Bueno la calificación del personal de la institución es del 95,77%.

#### **PREGUNTA No. 4 DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO**

Pregunta opción múltiple con única respuesta posible, esta pregunta califica al centro en los siguientes aspectos:

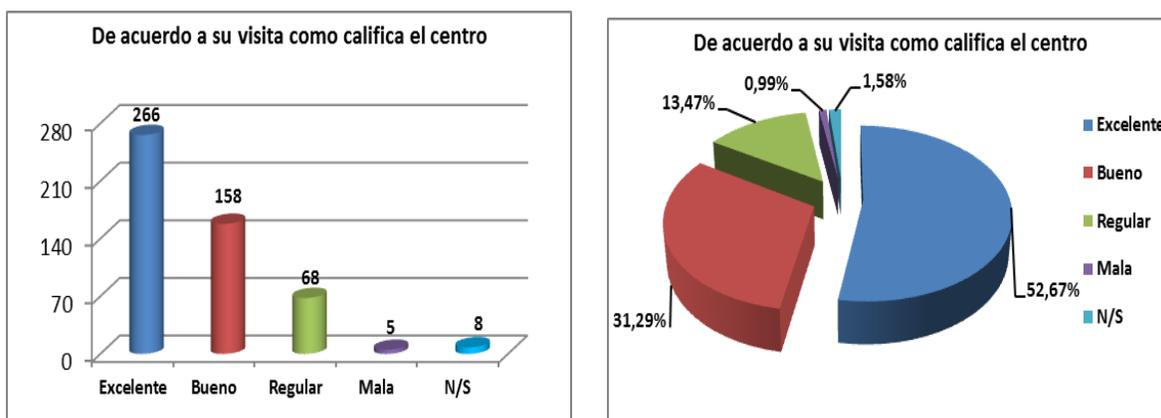
- El aseo y el orden durante el recorrido.

- La señalética.
- El aseo de los baños.
- La facilidad para llegar al centro operativo.
- Estado general de las instalaciones.

Ver tabla No.6 (**Pregunta No. 4 De acuerdo a su visita como califica el centro**).

<b>PREGUNTA 4</b>		
<b>DE ACUERDO A SU VISITA COMO CALIFICA EL CENTRO</b>		
<b>CALIFICACION</b>	<b>CALIFICACION CENTROS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	266	52,67%
Bueno	158	31,29%
Regular	68	13,47%
Mala	5	0,99%
N/S	8	1,58%
	<b>505</b>	<b>100,00%</b>

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



Grafica No. 6 (**Pregunta No.4 De acuerdo a su visita como califica el centro**)

La grafica muestra que del consolidado de quinientas veinte (520) encuestas aplicadas en la vigencia 2016, (266) califican de “Excelente” la visita al centro, equivalente al 52,67%, (158) califican “Buena”, equivalente al 31,29%, (68) califican “Regular”, Equivalente al 13,47%, (8) Califican “N/S”, equivalente al 1,58% y (5) califican “Mala”, equivalente al 0,99%.

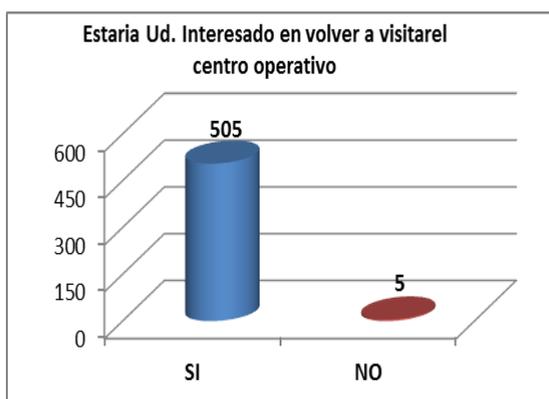
Sumados los porcentajes de Excelente y Bueno la calificación de la visita al centro operativo es de 83,96%.

### **PREGUNTA No. 5 ESTARIA USTED INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO**

Esta pregunta tiene su grado de importancia porque tambien nos permite medir el interes y las expectativas de los visitantes. Ver tabla Nro 7. (**Pregunta No. 5 Estaria Ud interesado en volver a visitar el centro**).

<i>PREGUNTA Nro.5</i>		
<b>ESTARIA UD. INTERESADO EN VOLVER A VISITAR EL CENTRO OPERATIVO</b>		
<b>CENTROS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Museo Ciencias Naturales FCL	141	0
Jardin Botanico JMC	36	0
Museo Arqueologico Calima D.	84	0
Muelle turistico de B/tura	120	3
Hacienda el Paraiso	90	2
Parque Natural R. el Vinculo	34	0
	<b>TOTAL</b>	<b>505</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>99,02%</b>
	<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>510</b>

Tabla Nro 7. (**Pregunta No. 5 Estaria Ud interesado en volver a visitar el centro**).



Grafica Nro 7. (**Pregunta No. 5 Estaria Ud interesado en volver a visitar el centro**).



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



La grafica muestra que del consolidado de quinientas veinte (520) encuestas aplicadas en la vigencia 2016, el 99,02%, (505) encuestados estarían interesados en volver a visitar el centro operativo y el 0,98% (5) no les interesa.

La pregunta 6, son complementarias al objetivo principal de la encuesta el cual es medir el porcentaje de satisfacción de los clientes o visitantes a los centros operativos a cargo de la institución.

Esta pregunta contiene las observaciones y los comentarios de los encuestados los cuales se tuvieron en cuenta en los informes semestrales, los cuales nos permiten diseñar las estrategias de mejoramiento continuo en el servicio al cliente, fortalecer el buen funcionamiento y la atención de los centros, logrando ser más competitivos y estratégicos al momento de ofertar nuestros servicios, siempre en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes visitantes y comunidad en general.