



**El futuro
es de todos**

Presidencia
de la República

**Informe de Resultados
Encuesta de Satisfacción
Trámite: Visitas Guiadas a la Casa de Nariño
Segundo Semestre 2018**

PERÍODO EVALUADO: 01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Descripción del Trámite: El servicio de Visitas Guiadas a la Casa de Nariño brinda la oportunidad a todos los colombianos y visitantes extranjeros de realizar un recorrido guiado, de manera gratuita, en grupos de máximo 20 personas, por las zonas definidas de las instalaciones de la Casa de Nariño. El usuario de éste servicio, recibe confirmación de su solicitud a través del correo electrónico registrado en el formulario web.

Responsable del Trámite: Casa Militar.

Clientes del Trámite: Ciudadanía en general.

Preguntas realizadas

- 1. **DISPONIBILIDAD:** Indique su nivel de satisfacción frente a la disponibilidad del servicio para el registro de su solicitud a través de la página web.
- 2. **OPORTUNIDAD:** Indique su nivel de satisfacción frente a la asignación oportuna de su visita.
- 3. **SATISFACCIÓN INGRESO:** Indique su nivel de satisfacción frente al ingreso a la Casa de Nariño.
- 4. ¿Cree usted que en la Casa de Nariño se expone parte representativa de la Historia del Arte Colombiano?
- 5. ¿La exposición o historias contadas por el guía, sobre las obras de arte y el mobiliario visibles en la Casa de Nariño, estuvo acorde a sus expectativas?
- 6. ¿La visita a la Casa de Nariño le aportó o enriqueció su conocimiento cultural e interés?
- 7. ¿Qué otros aspectos relacionados con Colombia quisiera ver en su próxima visita?

Antecedentes:

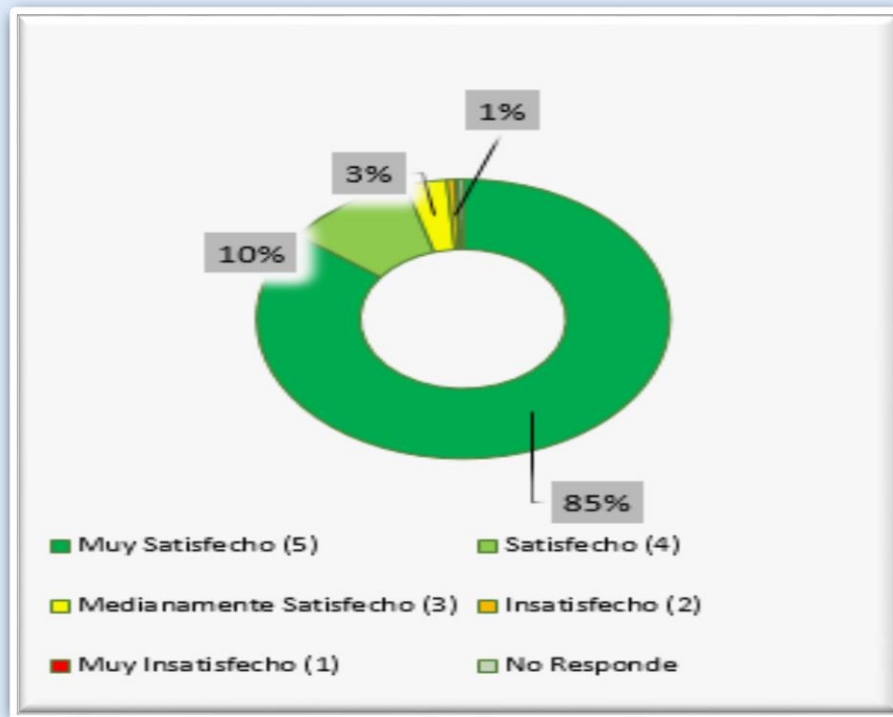
Para conocer la percepción de los usuarios frente al servicio de Visitas Guiadas a la Casa de Nariño, correspondiente al segundo semestre de 2018, se coordinaron las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1. Aplicación de Encuestas de percepción a visitas guiadas Casa de Nariño. (Una vez se finaliza la visita guiada, de cada uno de los servicios solicitados a través del formulario web, se aplica una encuesta de evaluación a los coordinadores de los grupos que asistieron a la visita y de esta manera, se da por cerrado o finalizado cada servicio)	Casa Militar	01 de julio de 2018	31 de diciembre de 2018
2. Consolidar, tabular datos, elaborar y presentar informe de resultados preliminar.	Casa Militar	01 de enero de 2019	18 de febrero de 2019
3. Envío a la oficina de Planeación el contenido de las encuestas y los resultados finales.	Casa Militar	01 de enero de 2019	18 de febrero de 2019
4. Consolidar, tabular datos, elaborar y presentar informe de resultados.	Oficina de Planeación	19 de febrero de 2019	13 de marzo de 2019

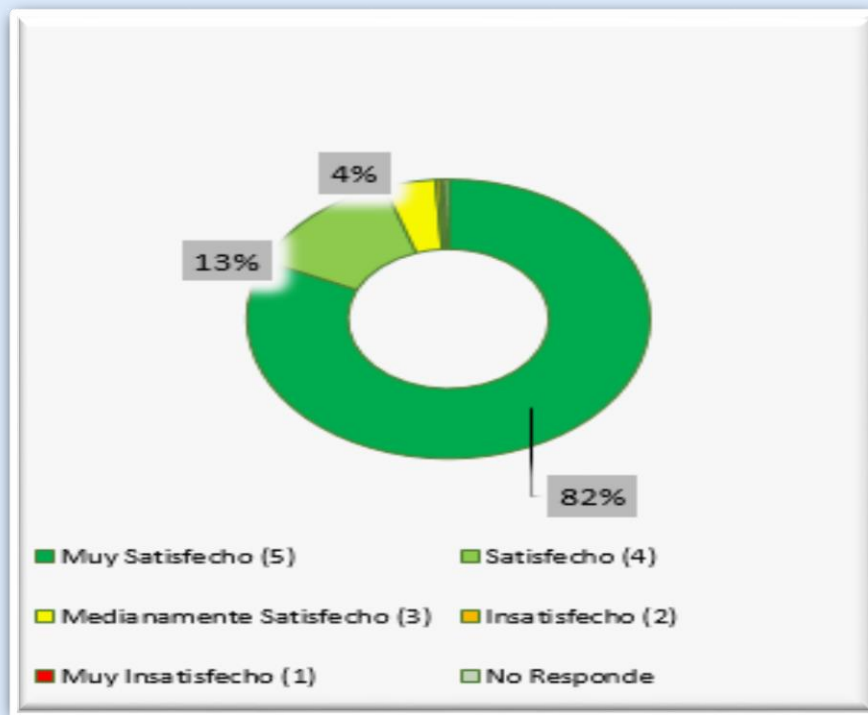
RESULTADOS POR PREGUNTA

Segundo Semestre 2018

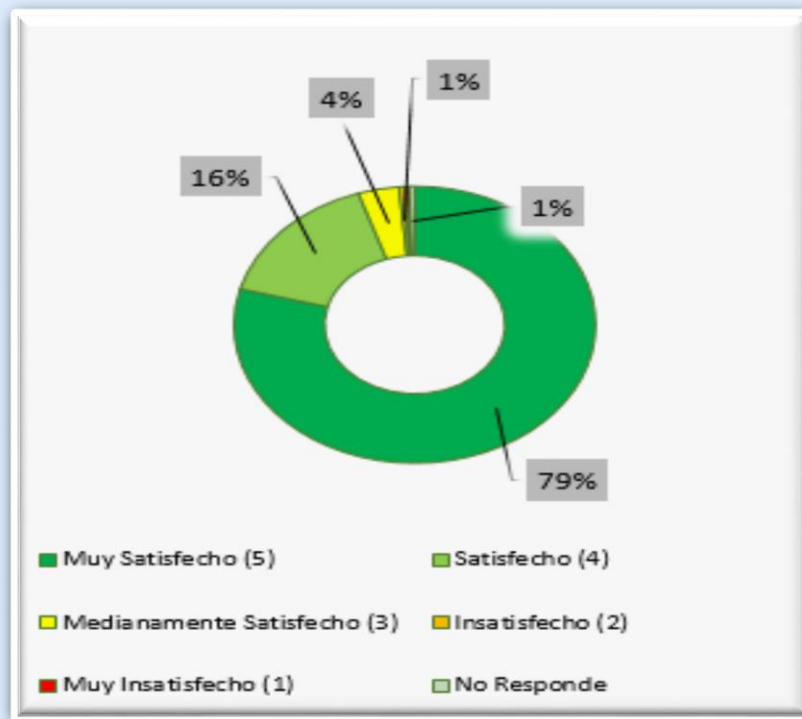
1. DISPONIBILIDAD: Indique su nivel de satisfacción frente a la disponibilidad del servicio para el registro de su solicitud a través de la página web



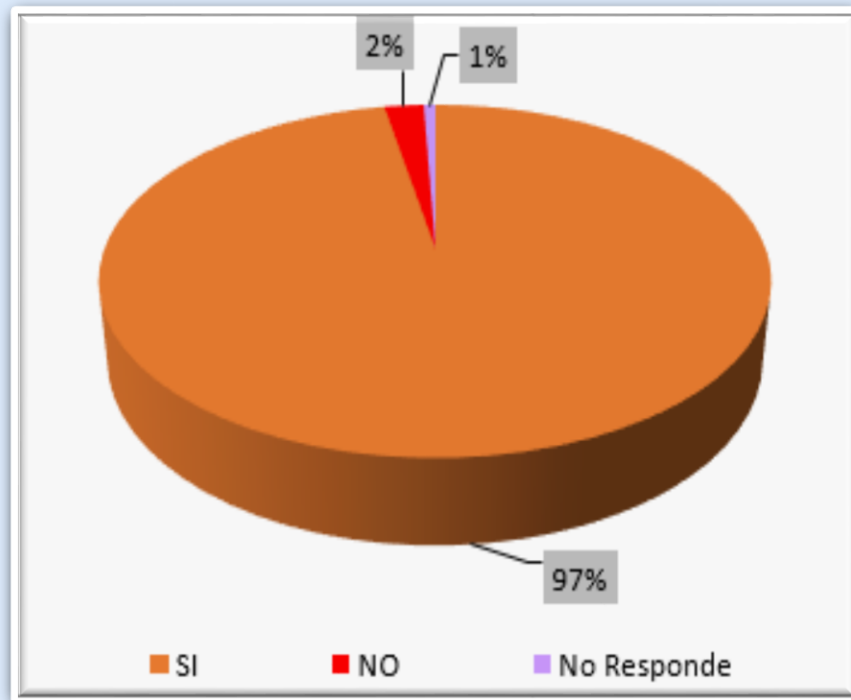
2. OPORTUNIDAD: Indique su nivel de satisfacción frente a la respuesta oportuna para la asignación de su visita



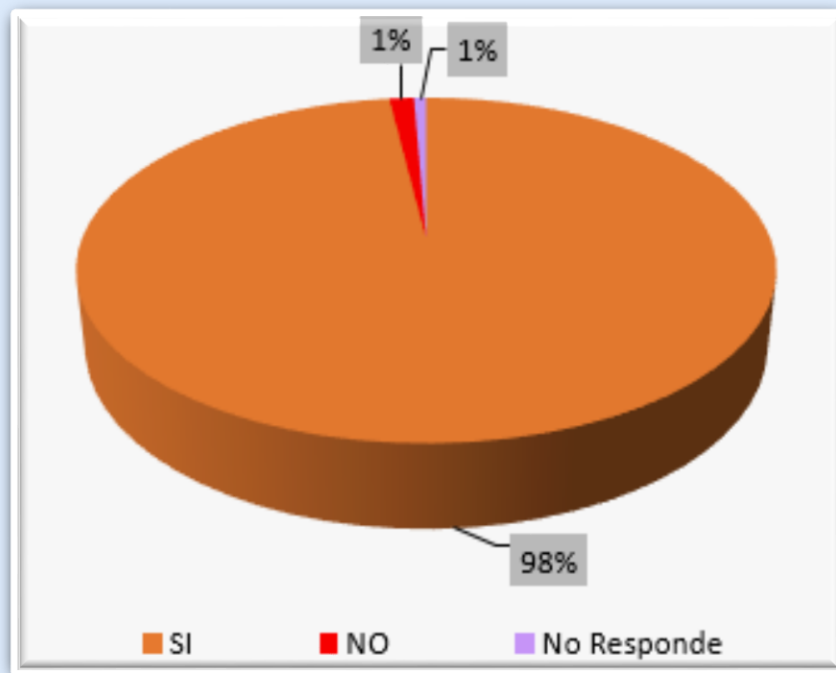
3. **SATISFACCIÓN INGRESO:** Indique su nivel de satisfacción al momento del registro e ingreso a la Casa de Nariño



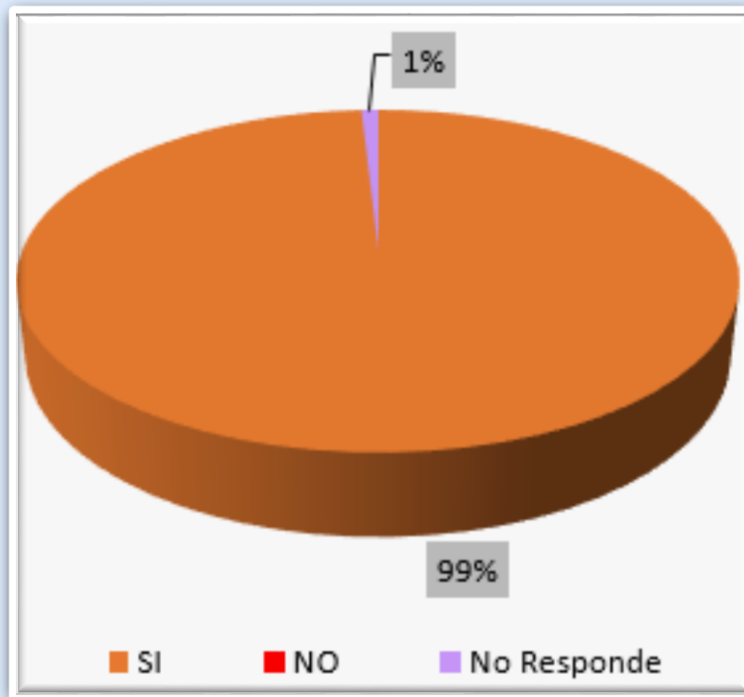
4. *¿Cree usted que en la Casa de Nariño se expone parte representativa de la Historia de Arte Colombiano?*



5. *¿La exposición o historias contadas por el guía, sobre las obras de arte y el mobiliario visibles en la Casa de Nariño, estuvo acorde a sus expectativas?*



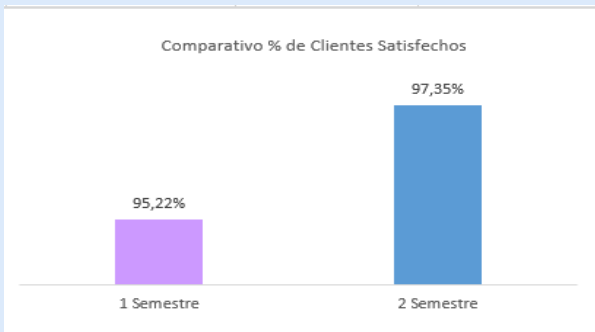
6. ¿La visita a la Casa de Nariño le aportó o enriqueció su conocimiento cultural e interés?



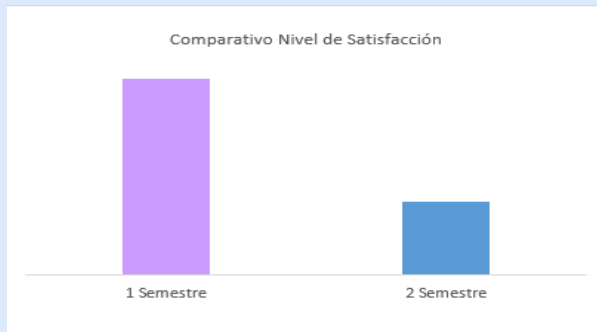
7. *¿Qué otros aspectos relacionados con Colombia quisiera ver en sus próxima visita?*

- Capitolio.
- Más representaciones de la cultura colombiana.
- Observatorio Astronómico.
- Datos sobre relaciones exteriores.
- El futuro de Colombia.
- Political history of Colombia and beginning of the Republic.
- Biblioteca.
- Cambio de Guardia Presidencial.
- Los otros pisos de la Casa de Nariño.
- Aspectos relacionados con nuestra cultura campesina, indígena, cultura cafetera.
- Museos
- Despachos y la parte de gobierno.
- Más historia del Virreinato y actualidad.
- Más historia del Señor Nariño.
- El despacho del Presidente.

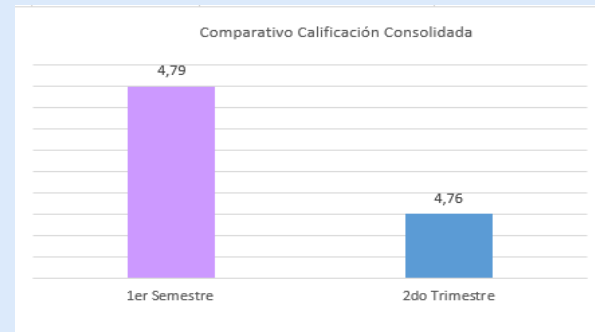
RESULTADOS CONSOLIDADOS



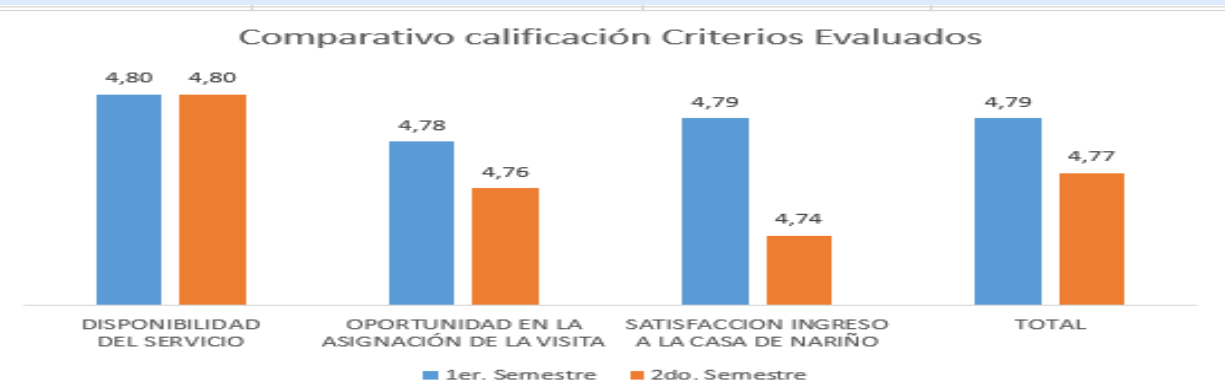
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.



El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.



La Calificación Consolidada, corresponde al promedio total de las calificaciones obtenidas por cada uno de los criterios calificados en las encuestas.



Rangos de Calificación:

- 1 - Muy insatisfecho
- 2 - Insatisfecho
- 3 - Medianamente satisfecho
- 4 - Satisfecho
- 5 - Muy satisfecho

OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

- La guía cumplió con las expectativas.
- Very informative guide, well done!
- Muy complacidos por el recorrido.
- Valioso poder tener información sobre la arquitectura, datos curiosos. Mil gracias por brindar la oportunidad de conocer.
- Gracias por permitir la visita a Casa de Nariño.
- Excelente tener esta oportunidad de conocer este lugar. Esta encuesta sacarla en copias más legibles. Muchas gracias.
- Deberían hacerlo más extensivo e inclusivo. Me gustaría que tuvieran un recorrido virtual como el de algunos museos internacionales.
- Excelente trato.
- Gracias por todo. ¡Nos encantó!
- Excellent tour - Very interesting!

FICHA TÉCNICA

- **DEPENDENCIA QUE COORDINÓ LA ENCUESTA:** Oficina de Planeación.
- **UNIVERSO:** Contactos (Ciudadanía) en general que solicita el Servicio de Visitas Guiadas a la Casa de Nariño.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 792 ciudadanos a quienes se remitió la encuesta, respondieron un total de 792 usuarios, lo que equivale a una muestra del 100%.
- **SISTEMA DE MUESTREO:** Muestreo estadístico para poblaciones finitas. Se aplicó a todos los clientes externos que utilizan el Servicio de Visitas Guiadas (Listado suministrado por la dependencia responsable).
- **MÁRGEN DE ERROR:** Los márgenes de error dentro de unos límites de confianza de un $z=95\%$ es el $e=5\%$.
- **TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** Formulario de Inscripción y Página web.
- **FECHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** 01 de julio a 31 de diciembre de 2018.
- **TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:** Evaluación de satisfacción de los ciudadanos en relación con la satisfacción de las visitas guiadas Casa de Nariño.
- **PREGUNTAS CONCRETAS QUE SE FORMULARON:** Se incluyen en el presente informe.