



**El futuro  
es de todos**

Presidencia  
de la República

**Informe de Resultados  
Encuesta de Satisfacción  
Trámite: Visitas Guiadas a la Casa de Nariño  
Primer Semestre 2019**

## PERÍODO EVALUADO: 01 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2019

**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?

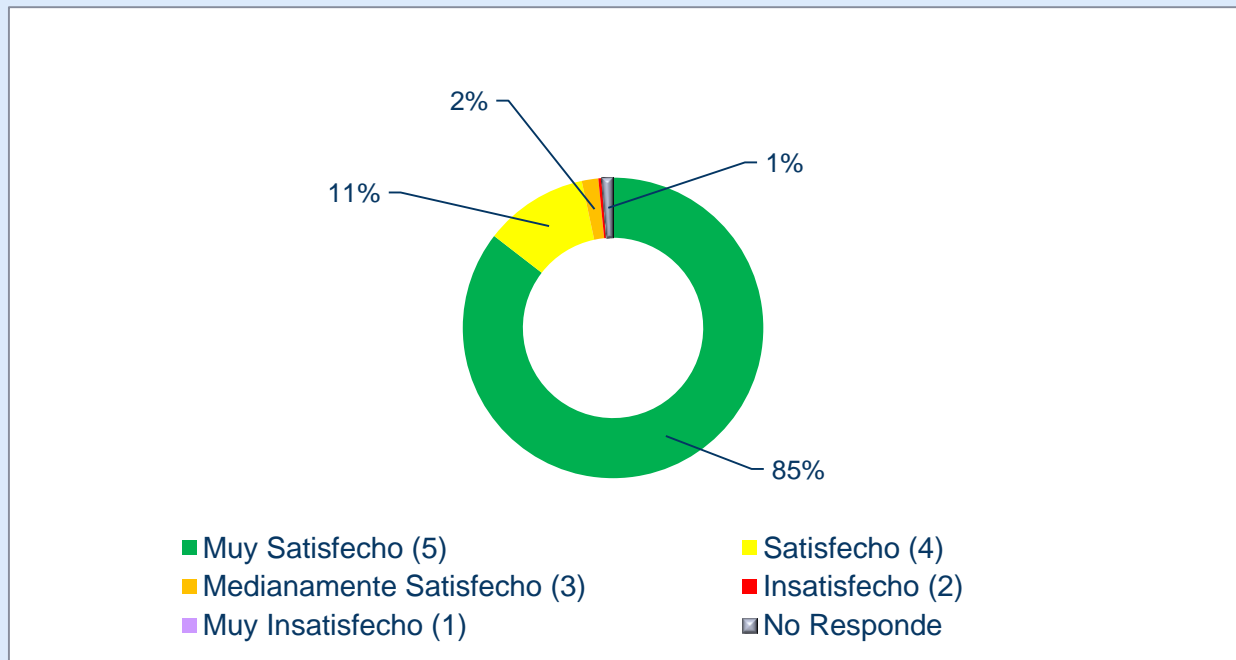
## Antecedentes:

Para conocer la percepción de los usuarios frente al servicio de Visitas Guiadas a la Casa de Nariño, correspondiente al primer semestre de 2019, se coordinaron las siguientes actividades:

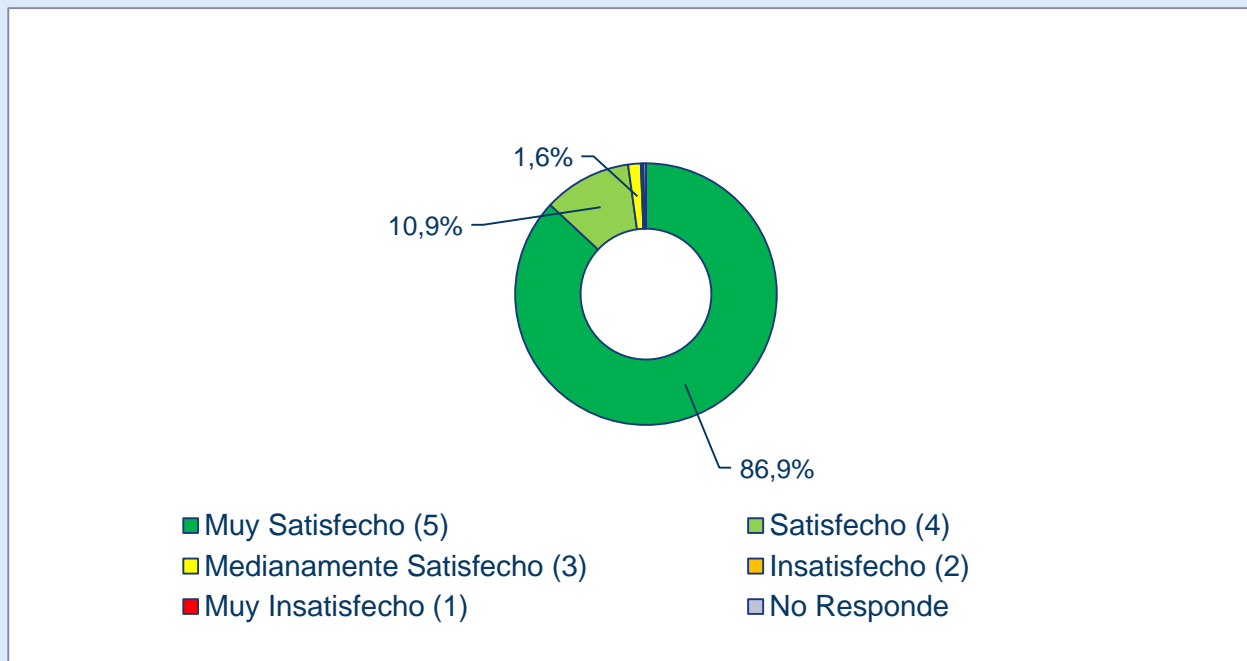
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1. Aplicación de Encuestas de percepción a visitas guiadas Casa de Nariño. (Una vez se finaliza la visita guiada, de cada uno de los servicios solicitados a través del formulario web, se aplica una encuesta de evaluación a los coordinadores de los grupos que asistieron a la visita y de esta manera, se da por cerrado o finalizado cada servicio)	Casa Militar	01 de enero de 2019	30 de junio de 2019
2. Consolidar, tabular datos, elaborar y presentar informe de resultados preliminar.	Casa Militar	01 de julio de 2019	16 de julio 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	16 de julio de 2019
4. Consolidar, tabular datos, elaborar y presentar informe de resultados.	Oficina de Planeación	16 de julio de 2019	1 de agosto de 2019

# RESULTADOS POR PREGUNTA Primer Semestre 2019

**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

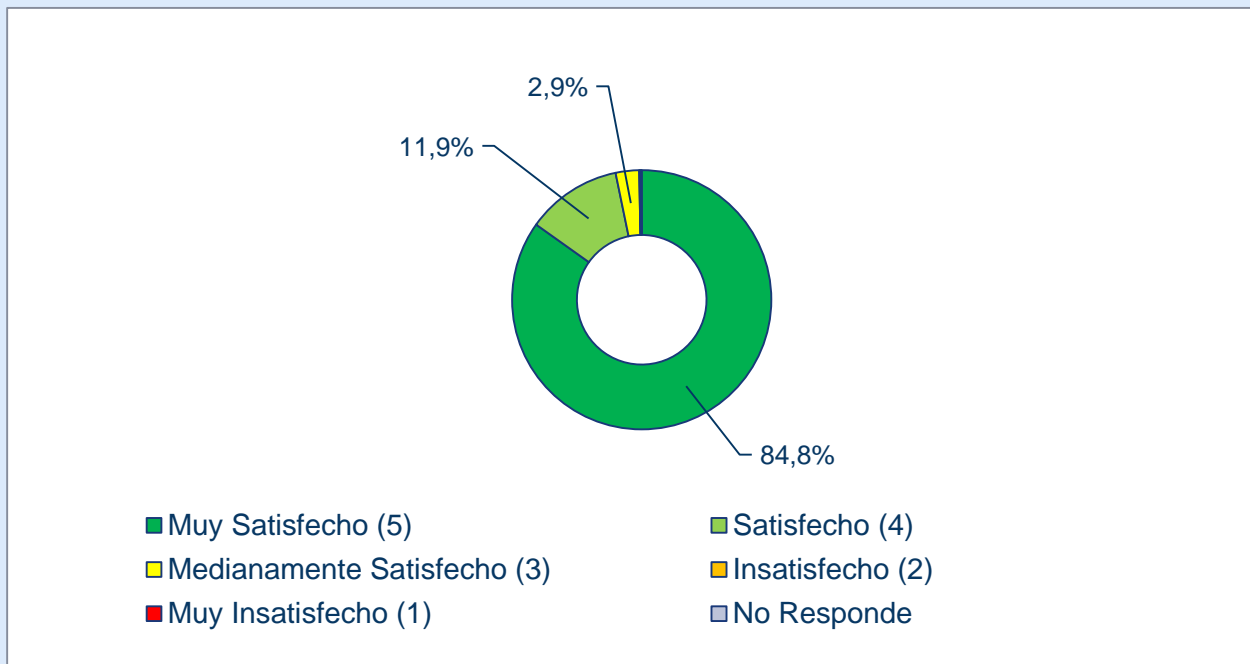


## 2. OPORTUNIDAD: Indique su nivel de satisfacción frente a la respuesta oportuna para la asignación de su visita

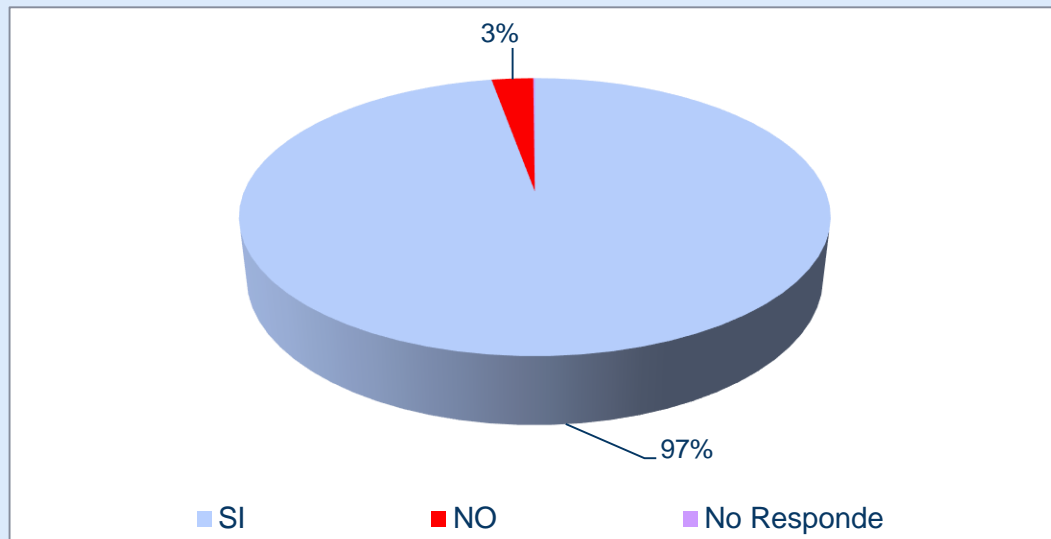




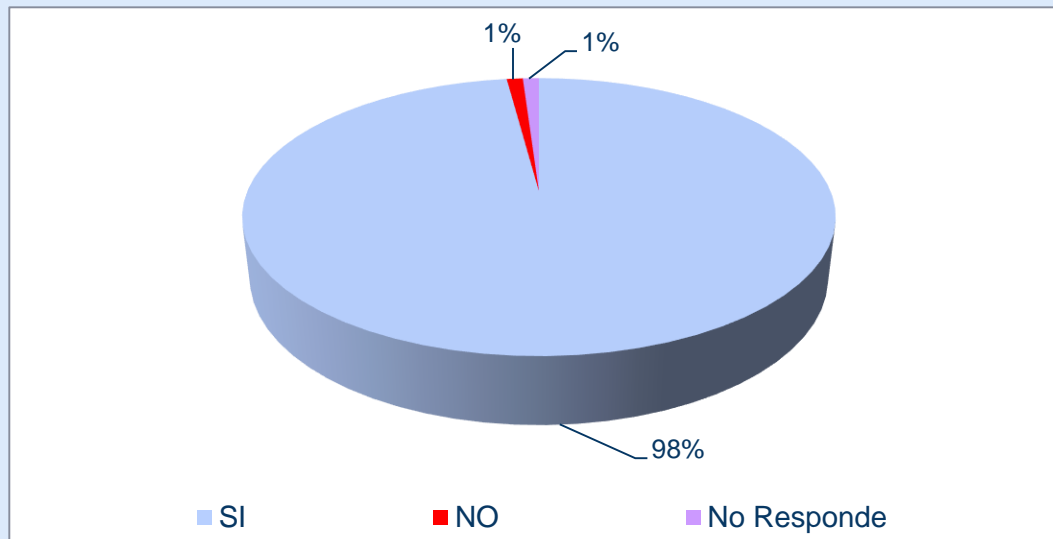
### 3. **SATISFACCIÓN INGRESO:** Indique su nivel de satisfacción al momento del registro e ingreso a la Casa de Nariño



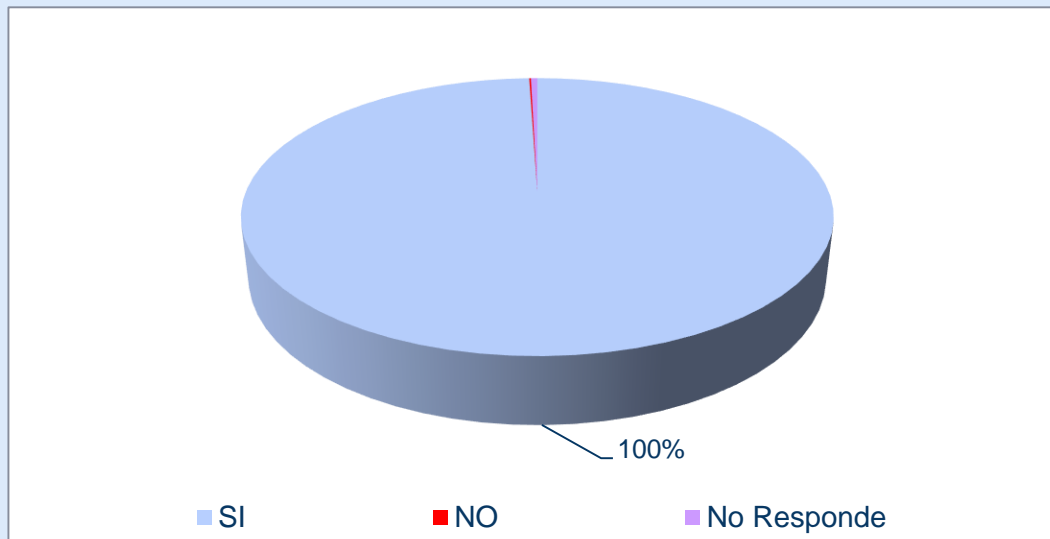
4. ¿Cree usted que en la Casa de Nariño se expone parte representativa de la Historia de Arte Colombiano?



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?

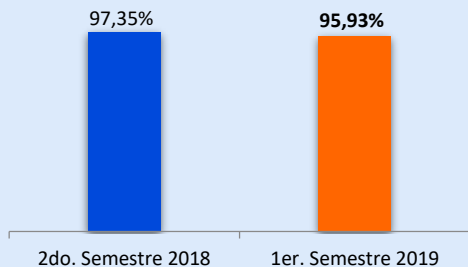


## 7. *¿Qué otros aspectos relacionados con Colombia quisiera ver en sus próxima visita?*

- ✓ Las batallas.
- ✓ Other departments.
- ✓ Historia sobre los personajes más importantes de Colombia.
- ✓ Aspectos de la batalla de la liberación de Colombia.
- ✓ Ampliar información sobre las transiciones presidenciales más importantes.
- ✓ Al presidente y poder tomar fotos
- ✓ Historia de la independencia.
- ✓ La información dada es oportuna y general, los detalles pueden ser indagados por los visitantes.
- ✓ Despacho presidencial y mayor tiempo para ver las obras
- ✓ Conocer al presidente Duque.
- ✓ Conocimiento de más salones junto con su historia
- ✓ Más aspectos sobre la libertad del pueblo indígena
- ✓ Datos curiosos sobre los presidentes y diario vivir
- ✓ Entrar al despacho presidencia
- ✓ Nos gustaría que a la entrada hubiera un video bienvenida hecho por el presidente ya que uno guarda la esperanza de podérselo encontrar y es algo positivo verlo
- ✓ Mas detalles de las pinturas e historia de Colombia

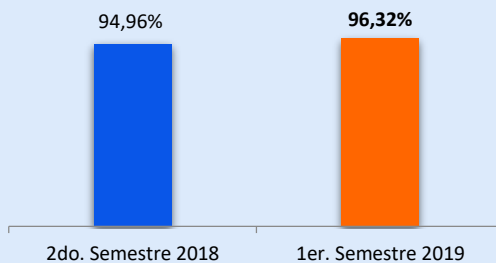
# RESULTADOS CONSOLIDADOS

**Comparativo % de Clientes Satisfechos**



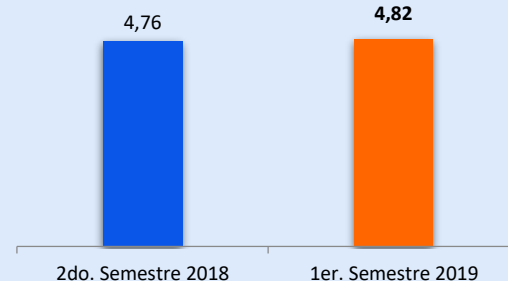
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada uno de los criterios evaluados del trámite, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.

**Comparativo Nivel de Satisfacción**



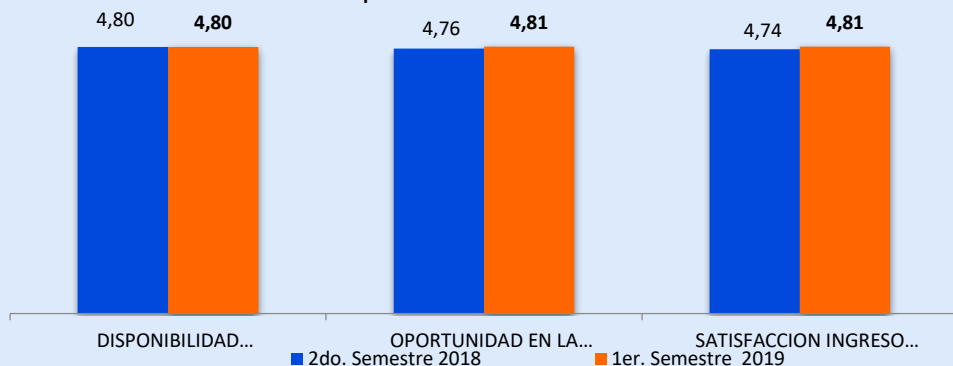
El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

**Comparativo Calificación Consolidada**



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

**Comparativo Calificación Criterios Evaluados**



## Rangos de Calificación:

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

## OBSERVACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

- ✓ Que haya manera de dejar registro fotográfico.
- ✓ Gracias por el recorrido
- ✓ Thank you for the opportunity
- ✓ Un poco corto pero muy interesante.
- ✓ Felicitaciones se le podría hacer más difusión a este servicio.
- ✓ Una vista muy agradable y recomendable.
- ✓ Muy buen servicio ,buen manejo de el tema y todo muy bonito.

## 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:** 7957 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 enero a 30 de junio de 2019
- **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.