

Informe de Resultados
Otro Procedimiento Administrativo:
Visitas Guiadas a la Casa de Nariño
Primer Trimestre 2016

OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: VISITAS GUIADAS A LA CASA DE NARIÑO

Periodo reportado: Enero 1 al 30 de Junio 2016

Servicio Evaluado:

Visitas Guiadas a la Casa de Nariño

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.

Proveedor del Servicio: Casa Militar.

Clientes del Servicio: Ciudadanía en general

OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: VISITAS GUIADAS A LA CASA DE NARIÑO

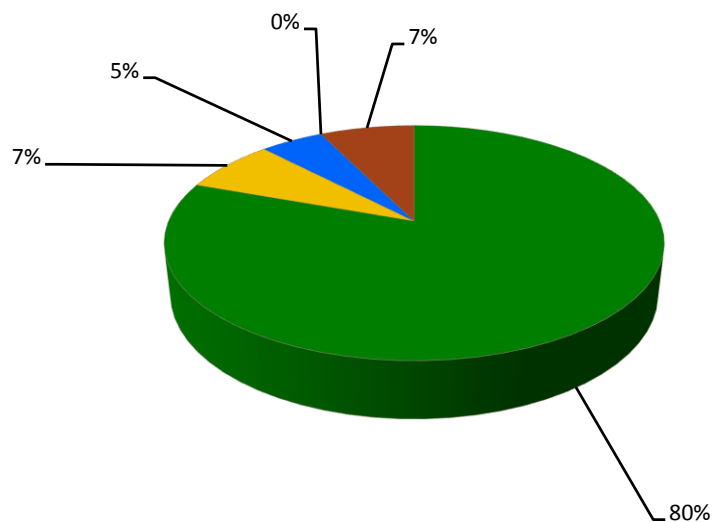
Preguntas realizadas:

- **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 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. SATISFACCIÓN RECORRIDO:** Indique su nivel de satisfacción general, frente al recorrido guiado que realizó por la Casa de Nariño.
- **5.** ¿Creé usted que en la Casa de Nariño se expone parte representativa de la Historia de Arte Colombiano?
- **6.** ¿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?
- **7.** ¿La visita a la Casa de Nariño le aportó o enriqueció su conocimiento cultural e interés?
- **8.** ¿Qué artista reconocido de la Historia de Arte Colombiano, considera usted que hace falta en la Casa de Nariño?

RESULTADOS POR PREGUNTA PRIMER SEMESTRE 2016

OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: VISITAS GUIADAS A LA CASA DE NARIÑO

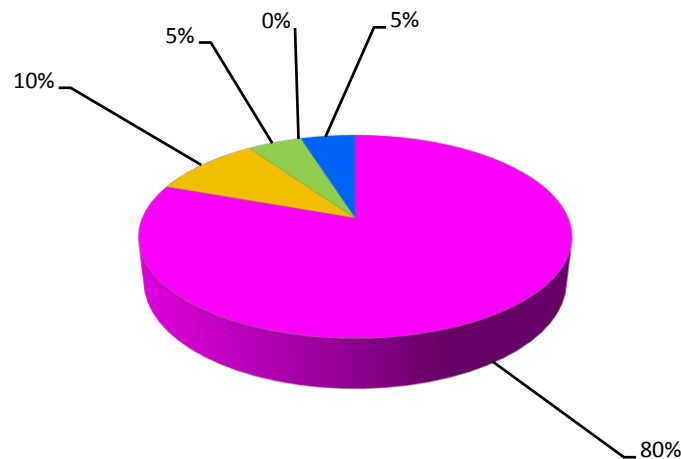
1- DISPONIBILIDAD: Indique su nivel de satisfacción frente a la disponibilidad del servicio para el registro de su solicitud a través de la página web.



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: VISITAS GUIADAS A LA CASA DE NARIÑO

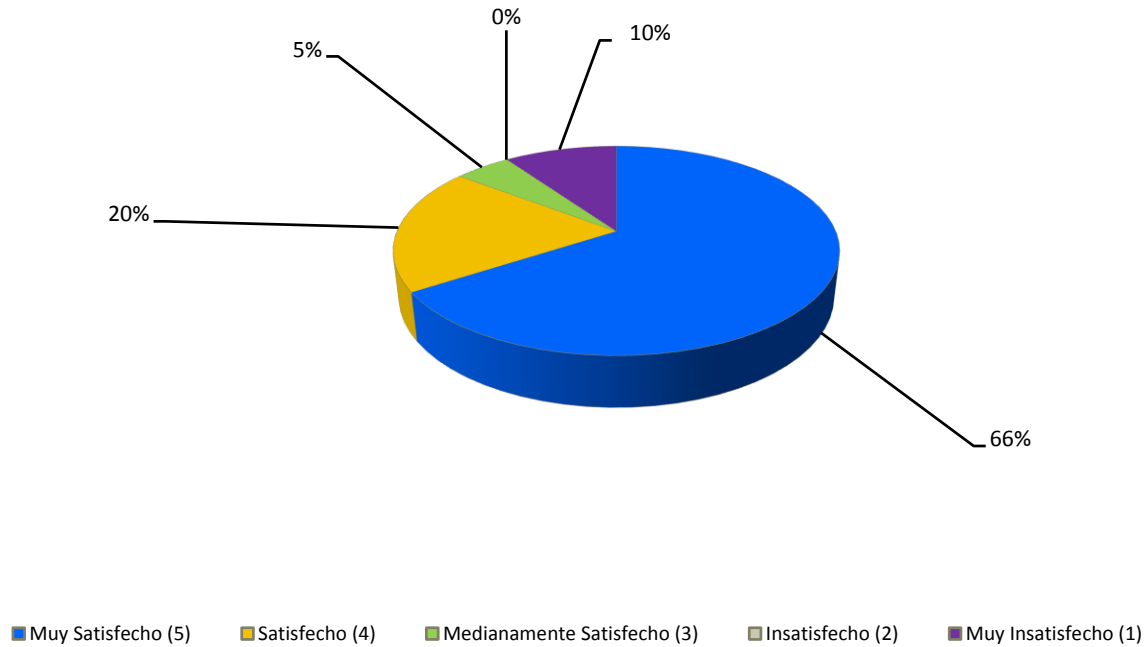
2. OPORTUNIDAD: Indique su nivel de satisfacción frente a la respuesta oportuna para la asignación de su visita.



■ Muy Satisfecho (5) ■ Satisfecho (4) ■ Medianamente Satisfecho (3) ■ Insatisfecho (2) ■ Muy Insatisfecho (1)

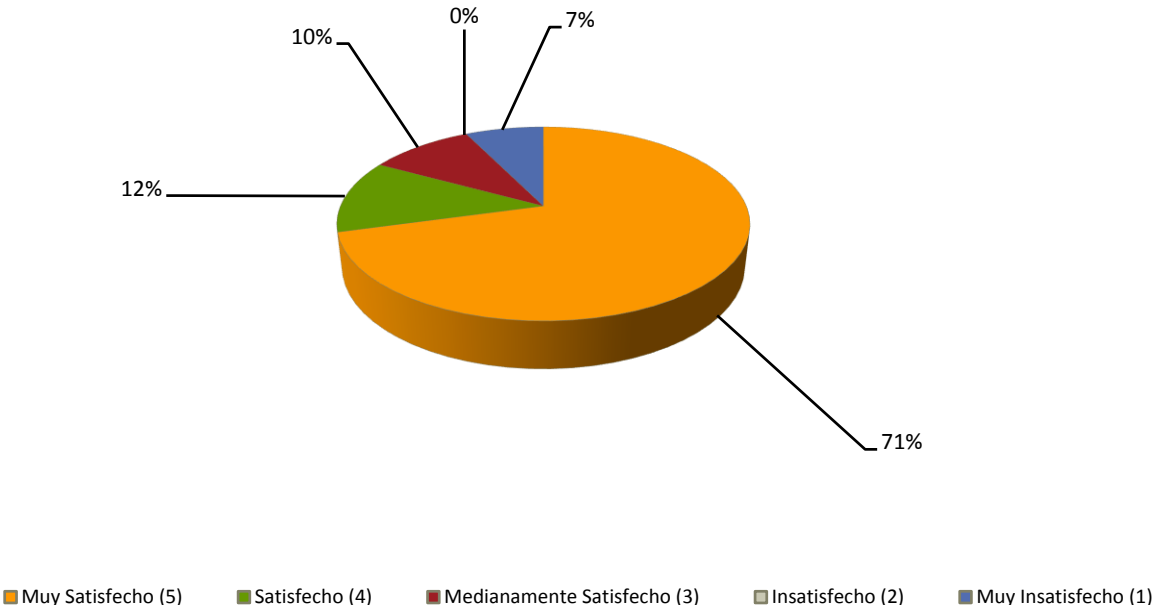
**OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:
VISITAS GUIADAS A LA CASA DE NARIÑO**

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



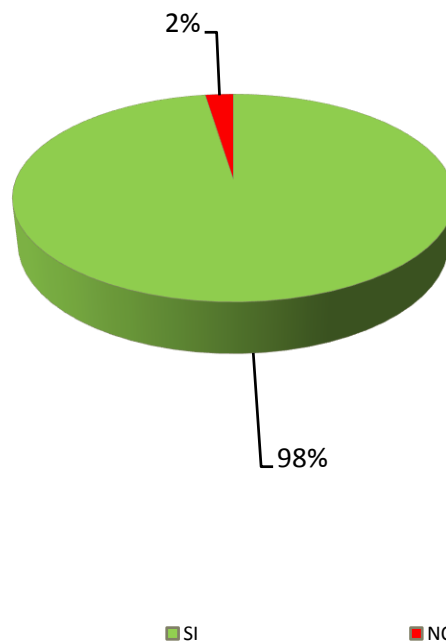
OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVOS: VISITAS GUIADAS A LA CASA DE NARIÑO

4. SATISFACCIÓN RECORRIDO: Indique su nivel de satisfacción general, frente al recorrido guiado que realizó por la Casa de Nariño.



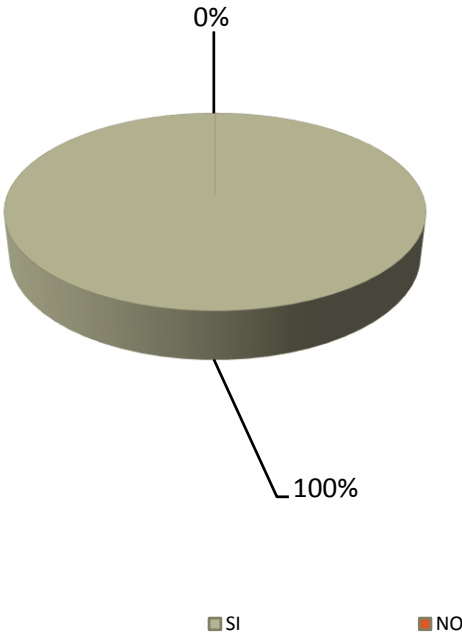
OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: VISITAS GUIADAS A LA CASA DE NARIÑO

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



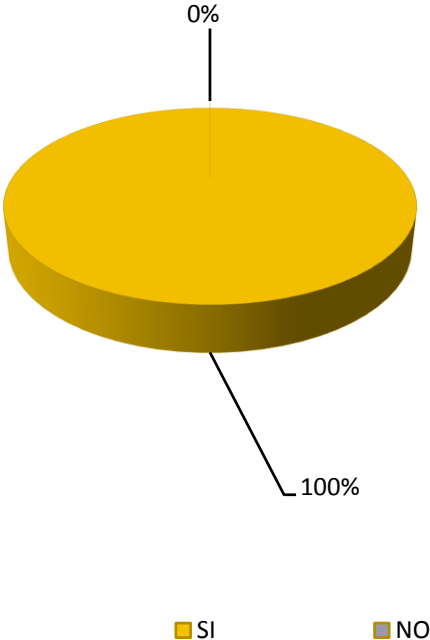
**OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:
VISITAS GUIADAS A LA CASA DE NARIÑO**

6. ¿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?



**OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:
VISITAS GUIADAS A LA CASA DE NARIÑO**

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



OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: VISITAS GUIADAS A LA CASA DE NARIÑO

8. Qué artista reconocido de la Historia de Arte Colombiano, considera usted que hace falta en la Casa de Nariño:

(1) Oscar Muñoz

(2) Débora Arango

(4) Omar Rayo

(2) Luis Caballero

(1) Alonso de Narváez

(1) Fray Pedro Bedón

(1) Baltasar de Figueroa (el Viejo)

(1) Angelino Medoro

(1) Gregorio Vásquez de Arce y Ceballos

(1) Epifanio Garay

(2) Eduardo Ramírez Villamizar

(2) Rodrigo Arenas Betancur

(3) Gabriel Garcia Márquez

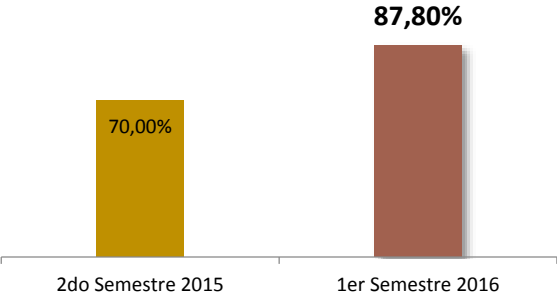
(1) Doris Salcedo

(1) Alejandro Obregón

(1) David Manzur

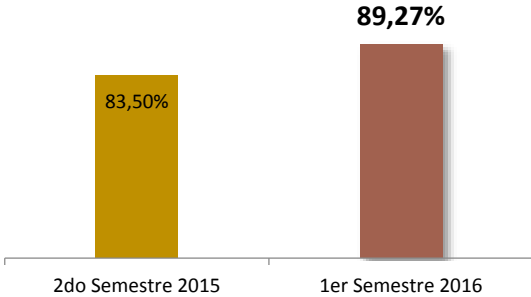
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Comparativo % de Clientes Satisfechos



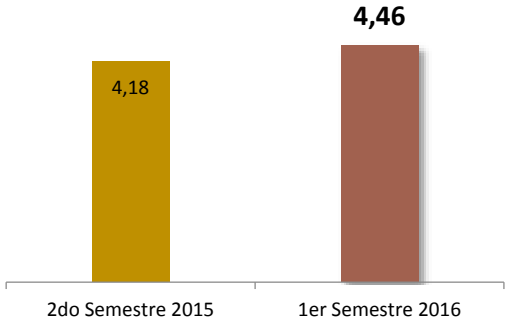
El porcentaje de clientes satisfechos, corresponde al número de usuarios que otorgaron una calificación entre 4 y 5 a cada una de los 4 criterios definidos, sobre el total de usuarios que respondieron la encuesta.

Comparativo Nivel de Satisfacción



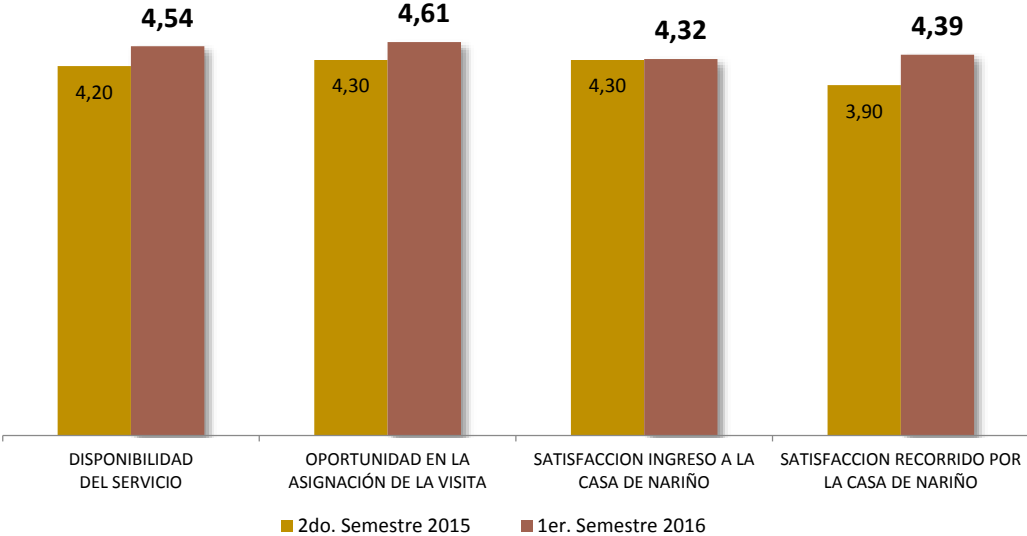
El Nivel de Satisfacción, corresponde al puntaje total obtenido de las encuestas respondidas, sobre el puntaje total esperado de las encuestas respondidas por los usuarios.

Comparativo Calificación Consolidada



La Calificación Consolidada, corresponde al promedio total obtenido de las calificaciones otorgadas a cada uno de los 4 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 POR LOS CLIENTES

Comentarios Positivos

1. El servicio excelente. la idea era poder conocer mas la casa de Nariño.
2. Excelente el servicio al ciudadano.
3. Felicito el excelente servicio del área de protocolo y la funcionaria Nubia Rodriguez, quienes desinteresadamente lograron que pudiéramos disfrutar de ese magnífico recorrido.
4. Mil gracias. Apreciaría consideraran la opción de los artistas colombianos.
5. Excelente todo, me hubiese gustado conocer el sitio donde descansa el Presidente.
6. Agradecemos el honor de haber podido visitar un lugar tan importante de la historia nacional, y mas que nuestros niños fueron participes de conocer personalmente al presidente de la Republica siendo esta la mejor experiencia.
7. Muchas gracias por el excelente servicio.
8. Bendiciones.
9. Felicitaciones al joven soldado Br. Cristian quien nos acompañó en el recorrido. Su amabilidad y compromiso con la institución y con el país son una excelente carta de presentación.
10. Sugiero hacer lo posible por disponer de sitio para guardar pertenencias, ya que es muy difícil hoy por hoy no portar celulares, sombrilla o un pequeño bolso. Esto fue motivo para que uno de nuestros grupo no pudiera ingresar al tener que quedarse con los celulares. Hoy existe tecnología para determinar si un celular esta encendido o es encendido durante la visita, así seria suficiente permitirlos apagados.
11. Gracias y espero poder realizar una nueva visita.
12. Espectacular la experiencia, mi hijo de seis años y que tiene discapacidad disfruto del tour el dice que su profesión cuando grande es ser PRESIDENTE. Y sobre todo fue didáctico que el siempre estuvo atento a las indicaciones y la guía entregada. Ojala y podamos tener una nueva oportunidad para regresas. muchas, muchísimas gracias.
13. Gostaria de agradecer ao oficial de nome Jesus que nos acompanhou durante toda a visita enriquecendo-nos com informações histórica e cultural, o que contribuiu para melhor conhecermos o seu país.
14. Muchas gracias por permitirme conocer más de mi país, me encantó la visita, mis familiares también la disfrutaron.
15. Excelente la atención y la seguridad.
16. Gracias, pasamos una tarde cultural y entretenida. La persona que nos hizo el recorrido lo hizo muy bien. Quedamos contentos y lo recomendamos a la familia
17. Minha esposa e eu visitamos a casa de Nariño no dia 30 de junho e gostamos muito! Todos os funcionários foram muito atenciosos conosco.
18. Fomos guiados pelo Sr. Christian, que nos explicou detalhadamente muitos fatos da Casa de Nariño.
19. Quando concluímos a visita, ele nos presenteou com o livro "Un paseo por la Casa de Nariño", que já lemos e guardaremos com muito carinho.
20. Queremos agradecer por tudo!
21. Muchas gracias.
22. Luciano e Denise Carvalho

OBSERVACIONES GENERALES POR LOS CLIENTES

Aspectos por Mejorar

1. La casa de Nariño debe ser una oficina de puertas abiertas a la comunidad. Debe ampliarse y realizar los consejos comunales allí mismo. Construir un nuevo país hacia el milenio con visión de estado cristalino hacia las juventudes llevaderas desde el concepto agua, represa, rutas, comercio, turismo, y colaboro desde otra perspectiva desde líder pensionada como la presidencia lo proponga ya que nunca pasa el trauma de haberme puesto de rodillas. el dolor continua. Gracias.
2. Comprendo los motivos de seguridad para evitar el uso de los celulares, sin embargo la seguridad en caso de emergencia de los visitantes debería primar. Es posible que se revise esta restricción, en un radio (anillo de seguridad) determinado, el cual permite que después de la visita se pueda volver a acceder al servicio de comunicación. Ejemplo el uso del celular es restringido, pero de igual manera se permite su acceso. Mil gracias!.
3. De igual manera aprovecho para sugerir , el no reducir la visita ya que tuve la oportunidad un tiempo atrás, experimentando un recorrido mas largo y con acceso a mas lugares y obras de arte.
4. Creo que deben dar mayores datos no ser tan generales.
5. Bastante por corregir, en verdad muy mediocre el recorrido.
6. Hubiese querido tomarme fotos. Se que por seguridad no se permite, pero pienso que podrían dejar tomar en el cambio de guardia o en ciertos lugares en los cuales no se afecte la seguridad del presidente.
7. Si fuese posible una fotografía obviamente autorizada por ustedes en algún salón y remitirla al correo electrónico, o algún recordatorio de que se estuvo en la casa de Nariño. Gracias
8. Entendemos que por temas de seguridad no fuese posible el ingreso de celulares o cámaras, pero parte de la experiencia hubiese sido llevar consigo algunas fotografías en espacios emblemáticos de la casa de Nariño, por ejemplo en la plaza de Armas o en los salones Azul y Amarillo.
9. Advirtieron que no se podían ingresar bolsos porque no había lugar para guardarlos. Sin embargo, si los guardaban. Personalmente acaté la orden de no llevar "nada" y fue muy incómodo para mí permanecer de tour por la ciudad, sin mis artículos personales. Recomiendo modificar las restricciones y entiendo que no puedan guardar morrales o bolsos grandes, pero si bolsos normales.
10. Permitir la toma de fotografías. Cuadros y obras muy lindas pero sin poder tomar registros fotográficos es algo triste.

FICHA TECNICA

- **DEPENDENCIA QUE COORDINO LA ENCUESTA:** Oficina de Planeación
- **UNIVERSO:** Ciudadanía en general que solicita el Procedimiento Administrativo de Visitas Guiadas a la Casa de Nariño.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 988 Encuestas aplicadas, de las cuales se respondieron un total de 41 encuestas por parte de los usuarios del trámite.
- **SISTEMA DE MUESTREO:** Muestreo estadístico para poblaciones finitas. Se aplicó a todos los usuario o clientes externos que utilizan el servicio Visitas Guiadas a la Casa de Nariño, definido y suministrado por la dependencia responsable del servicio.
- **MARGEN DE ERROR:** Los márgenes de error dentro de unos límites de confianza de un $z=95\%$ es el $e=5\%$
- **TECNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** Página web del DAPRE
- **FECHA DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS:** Del 1 de Enero al 09 de Julio del 2016
- **TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:** Evaluación de satisfacción a sus clientes en relación con el servicio: Visitas Guiadas a la Casa de Nariño.
- **PREGUNTAS CONCRETAS QUE SE FORMULARON:** Se incluyen en el presente informe.