



JARDÍN BOTÁNICO
DE BOGOTÁ

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**INFORME BIMESTRAL No.1
ENERO – FEBRERO DE 2023
PROCESO: SAC.PR.01. F 02**

**SECRETARÍA GENERAL
SERVICIO A LA CIUDADANÍA
JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS**

**BOGOTÁ, D.C
MARZO 08 DE 2023**

DYP.F.04 Versión 3

Verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos



TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	1
2	OBJETIVO.....	1
3	METODOLOGÍA.....	1
4	ESPECIFICACIONES DE LA MUESTRA	2
5	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	2
5.1	RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO	3
5.2	TIPO DE POBLACIÓN	3
5.3	GÉNERO	4
5.4	NACIONALIDAD.....	5
5.5	LOCALIDAD	5
5.6	TIPO DE SERVICIO	6
5.7	FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD.....	8
5.8	CALIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN.....	8
5.9	PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO	9
6.	ACCIONES DE MEJORA	10

1 . INTRODUCCIÓN

El Área de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General tabula, procesa y analiza bimestralmente la *Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana*, la cual es aplicada de manera telefónica y presencial a los visitantes del Jardín Botánico José Celestino Mutis con el fin de medir su satisfacción en el disfrute de las instalaciones y en la prestación de los servicios ofertados por la Entidad. El presente informe corresponde al primer bimestre de la vigencia 2023 y en tal sentido, presenta la consolidación de los resultados de las encuestas diligenciadas mediante atención presencial y telefónica en el periodo comprendido del 01 de enero al 28 de febrero de 2023.

2 . OBJETIVO

Identificar el grado de satisfacción y percepción de los usuarios respecto de los servicios prestados por el Jardín Botánico José Celestino Mutis a través de sus canales de atención presenciales y telefónicos con el fin de implementar acciones correctivas y/u oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

3 . METODOLOGÍA

A través de lo registrado en encuestas diligenciadas, se identificó el grado de satisfacción percibido por la ciudadanía respecto a los servicios prestados por la Entidad mediante atención telefónica, presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano y de recorridos hechos a las instalaciones del Jardín Botánico José Celestino Mutis. En total fueron diligenciadas **41** encuestas.

Contenido de la Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana:

- | | |
|--|---|
| 1. Rango de edad del encuestado | 8. Calificación del grado de satisfacción en escala de 1 a 5: |
| 2. Población | 8.1. Conocimiento del tema |
| 3. Género | 8.2. Amabilidad y disposición del servicio |
| 4. Nacionalidad | 8.3. Tiempo de espera |
| 5. Localidad | 8.4. Estado de la infraestructura e instalaciones |
| 6. ¿Qué servicio utilizó durante la su visita o llamada realizada? | 9. ¿Cuál es su percepción frente al servicio? |
| 7. Canal de información | |

4 . ESPECIFICACIONES DE LA MUESTRA

- Fecha de inicio y fin: Corresponde al periodo del 01/01/2023 al 28/02/2023
- Tipo de población: Todo tipo de población
- Total encuestados: 41 encuestados.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SAC – SERVICIO AL CIUDADANO

Formato: Encuesta de percepción y satisfacción atención a la Ciudadanía.

Código: SAC.PR.01.F.02 Versión: 2 Fecha: 25/10/2022 Página: 1 de 1

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Apreciado (a) ciudadano (a) su opinión es muy importante para el mejoramiento de nuestro servicio. Por favor diligencie el siguiente cuestionario sobre la atención recibida.

▶ **Rango de edad del encuestado:**
Menor de 26 años 27 a 59 años Mayor de 60 años

▶ **Población:**
Condición de discapacidad Cual? _____
Desplazado Indígena Raizal
Victima de conflicto armado Indígena Ninguna

▶ **Género:**
Hombre Mujer No responde
Otro Cual?: _____

▶ **Nacionalidad:**
Colombiano Extranjero

▶ **Localidad:** _____

▶ ¿Qué servicio utilizó durante su visita o llamada realizada?

▶ ¿Cómo se enteró de los servicios que ofrece el Jardín Botánico de Bogotá?
Página web Televisión Amigo/familiar Prensa
Volante/plegable Redes sociales Correo electrónico Radio
Otro ¿Cuál? _____

Califique con una equis (x) su grado de satisfacción en una escala de 1 a 5, siendo uno (1) insatisfecho y cinco (5) totalmente satisfecho o N/A en caso de ser necesario:

Item	1	2	3	4	5	No Sabe/ No Responde
Conocimiento del tema						
Amabilidad y disposición de servicio						
Tiempo de espera						
Estado de la infraestructura e instalaciones						

▶ ¿Cuál es su percepción frente al servicio? Por favor escríbalo aquí:

Nombre del Servidor Público que le atendió: _____

Fecha: _____

Línea telefónica Jardín Botánico de Bogotá para presentar
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias
4377060 Ext. 1012

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SAC – SERVICIO AL CIUDADANO

Formato: Encuesta de percepción y satisfacción atención a la Ciudadanía.

Código: SAC.PR.01.F.02 Versión: 2 Fecha: 25/10/2022 Página: 1 de 1

PERCEPTION AND SATISFACTION SURVEY ATTENTION TO CITIZENSHIP

Dear citizen your opinion is very important for the improvement of our service. Please, complete **this questionnaire about the attention received.**

▶ **Respondent's age range:**
Under 26 years old 27 a 59 years Over 60 years

▶ **Population:**
Disability condition Which? _____
Displaced Rom Raizal
Victim of armed conflict Indigena None

▶ **Gender:**
Male Female Not Responding
Other Which?: _____

▶ **Nationality:**
Colombian Foreigners

▶ **Locality:** _____

▶ What service did you use during your visit or call??

▶ ¿How did you hear about the services that the Bogota's Botanical Garden offers?
Website TV Friend/Family Newspaper
Flyer Social Network E-mail Radio
Other Which one? _____

Qualify with on (x) your level of satisfaction in a scale of 1 to 5, being one (1) unsatisfied and five (5) entirely satisfied or N/A if it is necessary:

Item	1	2	3	4	5	Does not know/ Does not respond
knowledge of the subject						
Friendliness and willingness to serve						
waiting time						
Condition of infrastructure and facilities						

▶ ¿What is your perception of the service? Please answer here:

Name of the public servant that responded your request: _____

Date: _____

Phone line Bogotá Botanical Garden
for request, complaints, claims, suggestions
4377060 Ext. 1012

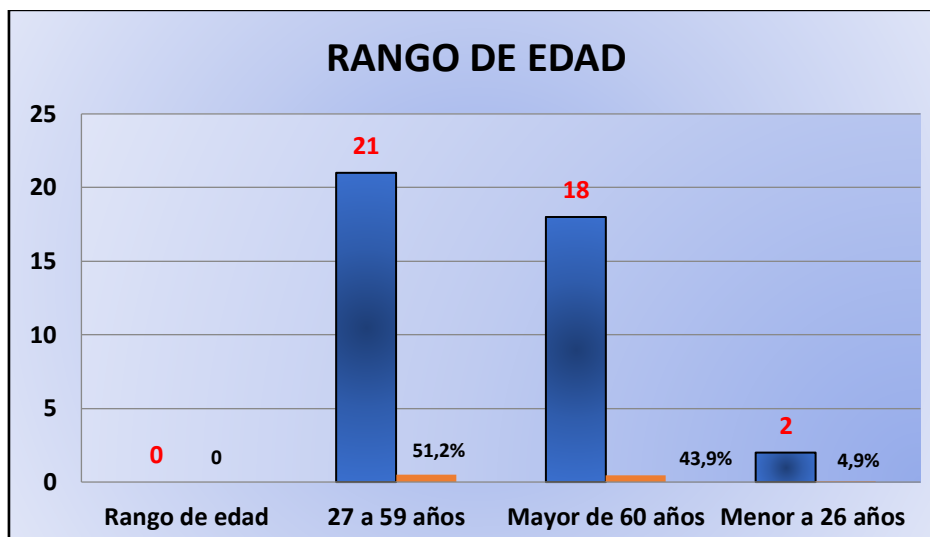
Modelo de encuesta versión No. 1 Código SAC.PR.01.F.02

5 . ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La recolección y consolidación de los resultados obtenidos permitió identificar el rango de edad, el tipo de población, el género y la nacionalidad de los visitantes y/o usuarios de los servicios del Jardín Botánico José Celestino Mutis. A través de la aplicación del referido instrumento se identificó adicionalmente la localidad y el barrio del cual procedían los visitantes, el tipo de servicio utilizado y el medio a través del cual el encuestado se enteró de los servicios que presta la Entidad. En el final de cada encuesta se evaluó el nivel de satisfacción y percepción de los

ciudadanos con respecto a la atención, la calidad de la información, el servicio y estado de las instalaciones y de las colecciones vivas que se encuentran en las instalaciones de la Entidad.

5.1. RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO



Gráfica 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01.F.02
Fecha: 28/01/2023

En la gráfica 1 se identifica que, de los 41 ciudadanos encuestados en el periodo, (21) usuarios que representaron el 51,2% de la población encuestada indicaron tener una edad entre 27 a 59 años, (18) usuarios que equivalieron al 43,9% de los encuestados se encontraban en el rango de edad mayores de 60 años y (2) usuarios que representaron el 4.9% tenían una edad menor de 26 años.

5.2. TIPO DE POBLACIÓN

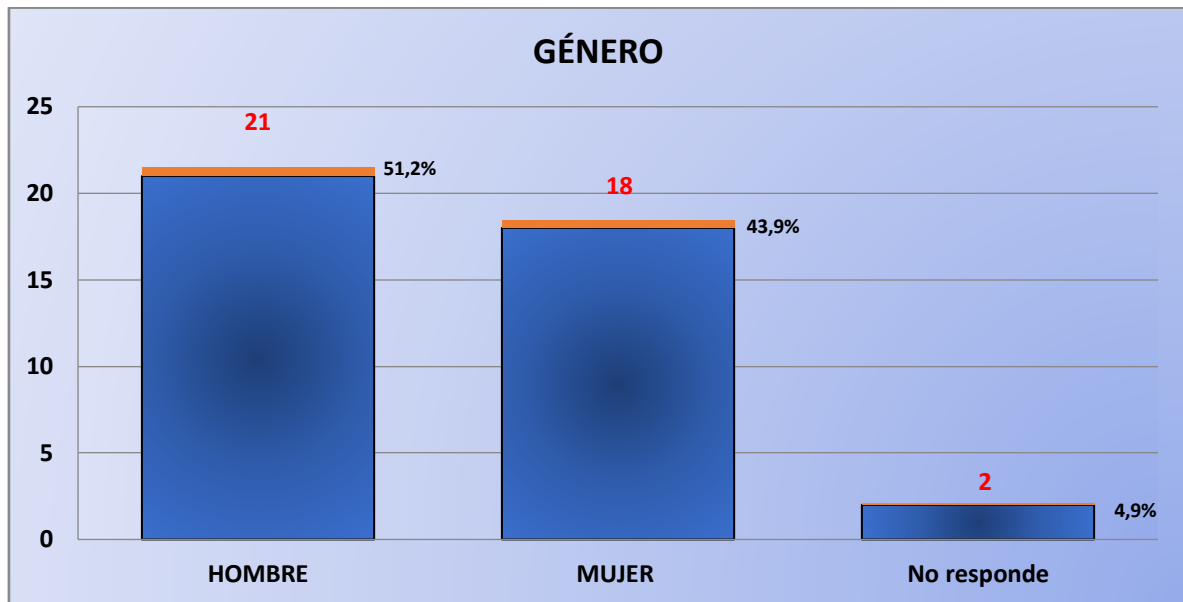


Gráfica 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 28/02/2023

La gráfica 2 muestra que, del total de la población encuestada, 39 personas equivalente al 88,6% indicaron no permanecer a ningún tipo de población, 2 personas equivalentes al 4,5% indicaron pertenecerá a la población víctima de conflicto, 2 personas equivalentes al 4,5 pertenecen a la población de condición de discapacidad y 1 persona equivalente al 2,3% indicó ser de la población raizal.

Nota: En el reporte de la encuesta se evidencia que dos usuarios indicaron dos veces las variables Víctimas de conflicto armado y Condición de discapacidad, por esta razón se presenta una variación de (4) encuestas con respecto al total que fue de (41) formularios diligenciados.

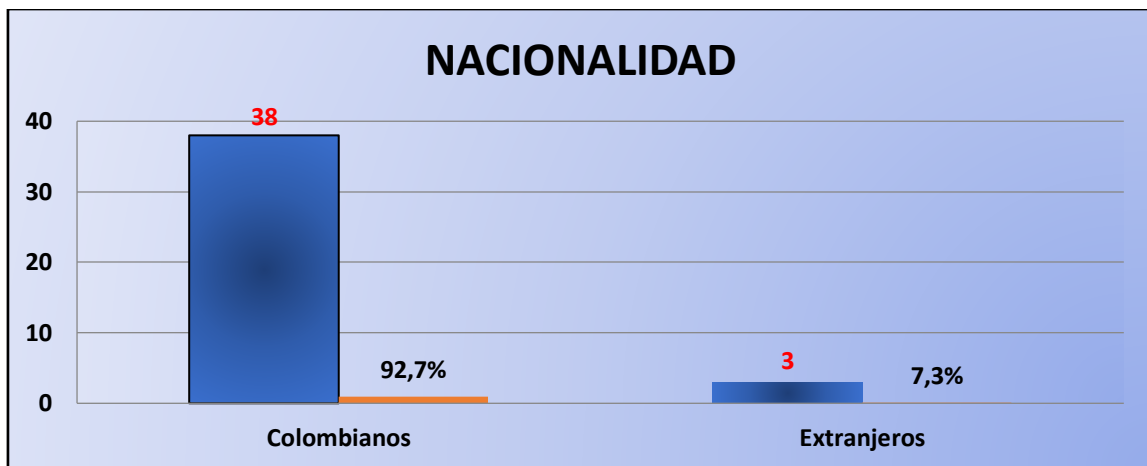
5.3. GÉNERO



Gráfica 3. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 28/02/2023

De las 41 personas encuestadas 21 manifestaron ser hombres lo que correspondió al 51.2% de la población encuestada, 18 manifestaron ser mujeres el equivalente al 43,9% y 2 no indicaron el tipo de género el cual corresponde al 4,9%.

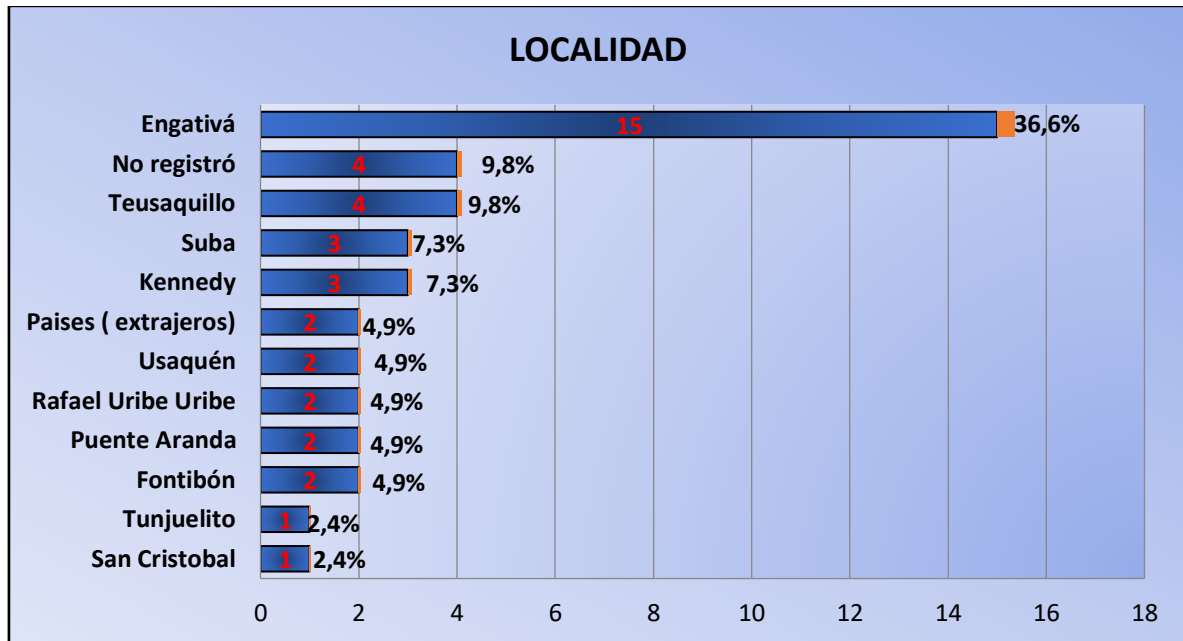
5.4. NACIONALIDAD



Gráfica 4. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 28/02/2023

De las 41 personas encuestadas, 38 de ellas correspondientes al 92.7% indicaron ser de nacionalidad colombiana, el 7.3% de la población indicaron ser de nacionalidad extranjera.

5.5. LOCALIDAD



Nota: las Ubicaciones señaladas por un (*) corresponden a las localidades no validas
Gráfica 5. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 28/02/2022

Con respecto a las localidades de las que provienen los ciudadanos encuestados, se evidencia que 15 usuarios correspondientes al 39,6% indicaron: La localidad Engativá, seguida de la localidad de Teusaquillo con 4 personas representa el 9.8%; Suba y Kennedy fueron 3 personas por cada una y corresponde al 7,3%, Usaquén, Rafael Uribe Uribe, puente Aranda y Fontibón con un máximo de 2 personas cada una equivalen al 4.9% y suman un conjunto del 24,4; Tunjuelito y San Cristóbal con un total de (1) usuario por cada una de las mencionadas localidades que corresponde a un 2,4%; Cuatro usuarios no registraron la localidad de origen, equivale al 9,8.

Las siguientes ubicaciones (Francia y Alemania) fueron mencionadas por los encuestados y estos 2 registros fueron contabilizados entre las referenciadas como “Localidades no validas” representando en conjunto el 4,9% de la población.

5.6. TIPO DE SERVICIO

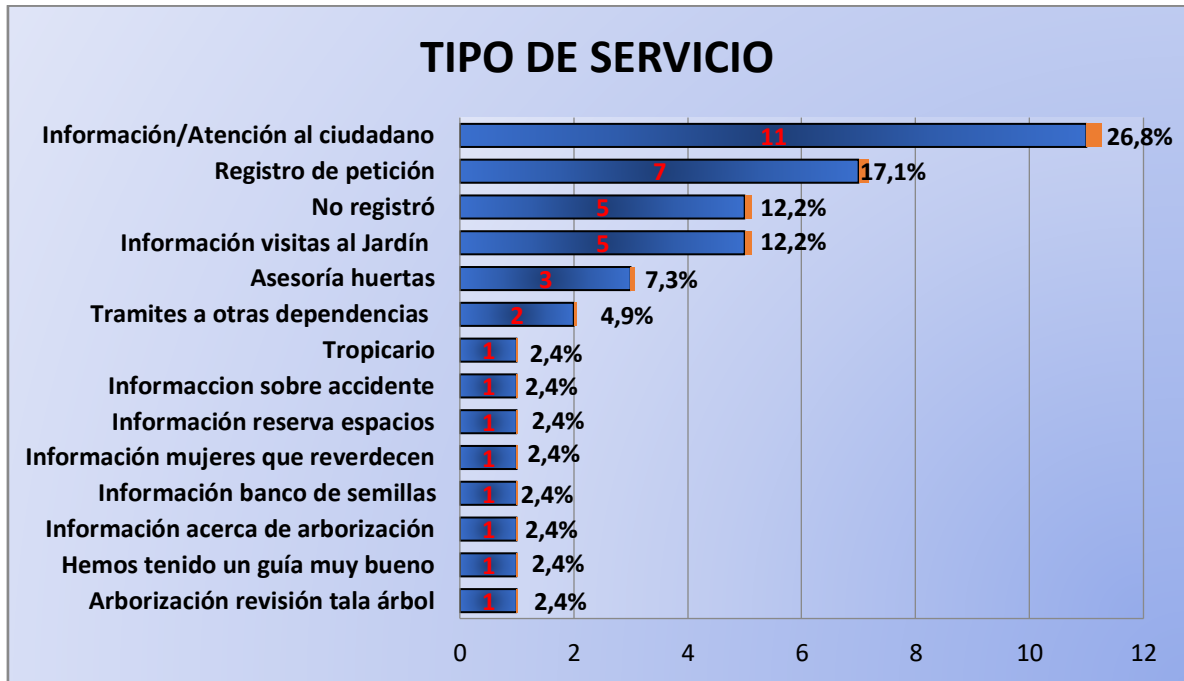


Gráfico 7. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 28/02/2023

En cuanto al número de encuestas y representatividad por tipo de servicio se destacan los siguientes datos (ver gráfico 7):

- Información y solicitudes 39,0% (16 encuestas)
- El registro de peticiones en el sistema "Bogotá te escucha" originados por solicitudes recibidas representó el 17.1% (7 encuestas)
- Información visitas al jardín 12.2% (5 encuestas)
- Los peticionarios cuyas solicitudes estuvieron asociadas a temas no indicados representaron el 12.2% (5 encuestas)
- Asesoría sobre huertas 7,3% (3 encuestas)
- Tramites a otras dependencias 4,9% (2 encuestas)
- Tropicario 2,4% (1 encuesta)
- Hemos tenido un guía muy bueno 2,4% (1 encuesta)
- Arborización revisión tala árbol 2,4% (1 encuesta)

5.7. FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD

En la Tabla 1 se muestra que las fuentes de conocimiento sobre los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico de Bogotá principalmente provienen de *Amigo/Familiar* con un 34,8%, Otro tipo de medio que no están mencionados representan el 30,4%. El resto de las opciones identificadas por los encuestados (Radio, redes sociales, televisión, prensa, correo electrónico, y pagina web) representan en conjunto el 34,8%. En conclusión, de los canales indicados, el de mayor representación fue *amigo/familiar*, seguido de por otros medios de comunicación.

FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD		
Amigo/familiar	16	34,8%
Otro	14	30,4%
Página web	6	13,0%
Redes sociales	5	10,9%
Prensa	2	4,3%
Televisión	2	4,3%
Radio	1	2,2%
Total encuestas	46	100,0%

Tabla 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 28/02/2023

Nota: Cada encuesta puede tener más de una respuesta

5.8. CALIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN

El grado de satisfacción fue sometido a valoración en una escala entre (1) a (5), donde (1) es insatisfecho y (5) es totalmente satisfecho. El resultado se describe en la Tabla 2:

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CIUDADANA I BIMESTRE 2023											
----->	Ítem	Aspectos evaluados	Encuestas con Calificación					# Encuestas No Sabe/ No Responde	Total Encuestas	Total Encuestas con calificación	Promedio Calificación por Aspecto
			1	2	3	4	5				
CUADRO PARA INFORME	1	Conocimiento del tema	0	0	3	2	33	3	41	38	4,79
	2	Amabilidad y disposición del servicio	0	0	0	2	37	2	41	39	4,95
	3	Tiempo de espera	0	1	0	0	37	3	41	38	4,92
	4	Estado de la infraestructura e instalaciones	0	1	1	2	32	5	41	36	4,81
										Calificación promedio general	4,87

Tabla 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 28/02/2023

En la Tabla 2 se relacionan los promedios de calificación de las encuestas realizadas por los ciudadanos, los cuales se obtuvieron a partir de la valoración de 1 a 5 de cada uno de los ítems.

- De las 41 encuestas que valoraron la variable “Conocimiento del tema” el promedio de calificación fue 4,79/5.
- De las 41 encuestas que valoraron la “Amabilidad y disposición del servicio” la calificación fue de 4,95/5.
- El promedio de calificación de las 41 encuestas en las que se valoró el ítem “Tiempo de espera” fue de 4,92/5.
- Con respecto al “Estado de la infraestructura e instalaciones”, el promedio de su valoración a partir de las 41 encuestas diligenciadas fue de 4.81/5.
- En conclusión, la calificación promedio general de las variables evaluadas fue de 4,87.

5.9 . PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De 41 visitantes que diligenciaron la encuesta, 36 dejaron sus comentarios con respecto a su percepción sobre el servicio así. (Transcripción textual):

1. Todos han hecho todo para satisfacer.
2. Excelente atención me voy muy satisfecha.
3. Bueno.
4. Clara y puntual.
5. Excelente.
6. Muy acertada la información recibida.
7. Excelente atención y conocimiento de procesos.
8. Excelente y servicial, útil.
9. Muy bueno.
10. Excelente solo se requiere preguntar una vez y el proceso no fue demorado.
11. Bueno.
12. Ha mejorado mucho, felicitaciones. Falta un restaurante gourmet como Medellín.
13. Creo que es excelente.
14. El servicio bueno. Exteriores muy descuidados. Encuesta depositada en el buzón de sugerencias.
15. Cálido, oportuno, ágil y útil.
16. Reclamo registrado en el sistema \"Bogotá Te Escucha\" con el número 699172023.
17. Very friendly and help feel, made my lastg day in Colombia special, tahnk you.
18. Muy bueno.

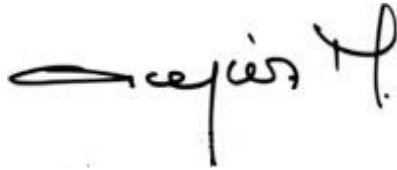
19. Por favor más señalización. Nota: Sugerencia registrada en el sistema \"Bogotá Te Escucha\" con el número 700022023.
20. Muy amable servicial, atento, bien disponible a dar información excelente.
21. Excelente amabilidad y servicio.
22. Buena disposición para resolver preguntas y buena información.
23. Muy buena, excelente atención.
24. Bueno.
25. Bueno.
26. Bien.
27. Excelentes gracias.
28. El mejor de todos me apoyaron enormemente.
29. Personal muy amable y dados a servir y atender al usuario excelente.
30. Muy buena.
31. Muy importante la información.
32. Muy buena.
33. Servicio amable, con conocimiento de sus funciones.
34. Excelente.
35. Buena.
36. Un edificio fantástico para unos guías de ciencias con un mobiliario que no busca relación alguna con los visitantes, llámese juego o recreación. es el mismo tropicario, pero con arquitectura nueva, sin mencionar que el páramo deja mucho que pensar.

6 ACCIONES DE MEJORA




Esta es una conclusión que sale del análisis de todos los comentarios realizados por los encuestados, presentar recomendaciones de mejora, se destacan las siguientes oportunidades manifestadas por la ciudadanía en el diligenciamiento de las encuestas:

- Aspectos a mejorar de lo que pudieron observar los ciudadanos, es el de tema de mejora de los exteriores ya que están muy descuidados, también la sugerencia de establecer un restaurante tipo gourmet y más señalización en el jardín. Las sugerencias que dejaron los visitantes se recomiendan tener en cuenta ya que contribuyen a la mejora institucional.

Este informe es enviado través de correo electrónico al área de Comunicaciones para su publicación.



AURA ELVIRA GÓMEZ MARTÍNEZ
Secretaria General

Participación	Nombre	Firma	Fecha
Revisado por	Amilde Rozo Profesional Atención al Ciudadano Secretaría General		09/03/2023
	Karen Jhoana Sánchez Gómez- Enlace MIPG Secretaría General	Karen Sánchez G.	16/03/2023
	Diana Fernanda Candia Ángel- Profesional de Apoyo Secretaría General Andrés García Profesional de apoyo jurídico - Sec. Gral.	 	
Elaborado por	Kelly Johanna Zambrano Suarez -Grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General	Johanna Zambrano	08/03/2023
<ul style="list-style-type: none"> • Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, lo presentamos para la firma de la Secretaria General • El informe No se imprime como una buena práctica en la optimización de recursos, eficiencia administrativa y compromiso ambiental. 			