

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

INFORME BIMESTRAL No.6

MAYO - JUNIO 2026

PROCESO: SAC.PR.01. F 02

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



BOGOTÁ, D.C. JULIO 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. ESPECIFICACIONES DE LA MUESTRA.....	4
5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	4
5.1 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO.....	5
5.2 TIPO DE POBLACIÓN.....	5
5.3 GÉNERO.....	6
5.4 NACIONALIDAD.....	6
5.5 LOCALIDAD Y BARRIO.....	7
5.6 TIPO DE SERVICIO.....	8
5.7 FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD.....	8
5.8 CALIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN.....	9
5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO.....	10
6. ACCIONES DE MEJORA.....	10

1 INTRODUCCIÓN

La Secretaría General, a través del proceso de Servicio a la Ciudadanía, desarrolla la tabulación, procesamiento y análisis bimestral de la Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana, aplicada de forma presencial y virtual a los visitantes del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis. El objetivo de esta medición es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al uso de las instalaciones y la calidad de los servicios ofrecidos por la Entidad.

El presente informe corresponde al tercer bimestre de la vigencia 2026 y presenta la consolidación de los resultados obtenidos en las encuestas diligenciadas por los canales presencial y virtual, durante el período comprendido entre el 1 de mayo y el 30 de junio de 2026. Asimismo, expone el análisis de la percepción de la ciudadanía frente a la atención recibida, el conocimiento y la disposición del personal, los tiempos de espera y las condiciones de la infraestructura, con el propósito de identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento continuo de la prestación del servicio a la ciudadanía y a la mejora de la experiencia de los usuarios en el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

2 OBJETIVO

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

3 METODOLOGÍA

La información fue obtenida a partir de las encuestas de percepción y satisfacción diligenciadas por los ciudadanos a través de los canales presencial y virtual durante el período evaluado. Posteriormente, los datos fueron consolidados, depurados, tabulados y clasificados de acuerdo con las variables establecidas en el instrumento de medición, tales como la caracterización de los usuarios, el medio por el cual

conocieron los servicios, el tipo de servicio utilizado y la calificación de los atributos evaluados.

Para el tercer bimestre de la vigencia 2026 se analizaron 76 encuestas, de las cuales 39 correspondieron al mes de mayo y 37 al mes de junio. Los resultados fueron procesados mediante herramientas de análisis estadístico descriptivo, permitiendo establecer la distribución de las respuestas, identificar tendencias y generar la información presentada en el presente informe.

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 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 01/05/2026 al 30/06/2026 |
| ➤ Tipo de población: | Todo tipo de población |
| ➤ Total, encuestados: | 76 encuestados. |

Modelo de encuesta versión No. 2 Código SAC.PR.01.F.02

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 20 años ☐ 27 a 50 años ☐ Mayor de 60 años ☐						
► Población: Condición de discapacidad ☐ Cual? Desplazado ☐ Raizal ☐ Víctima 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/pligable ☐ Redes sociales ☐ Correo electrónico ☐ Radio ☐ ☐ Otro ☐ Cual?						
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 Saber/ 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 20 years old ☐ 27 a 50 years ☐ Over 60 years ☐						
► Population: Disability condition ☐ Which? Displaced ☐ Raizal ☐ Victim of armed conflict ☐ Indigenous ☐ None ☐						
► Gender: Male ☐ Female ☐ Not Responding ☐ Other ☐ Which?						
► Nationality: Colombian ☐ Foreigner ☐						
► Locality: 						
► What service did you use during your visit or call??						
► How did you hear about the services that the Bogotá's Botanical Garden offers?						
☐ Website ☐ TV ☐ Social Network ☐ Friend/Family ☐ Newspaper ☐ ☐ Flyer ☐ 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						
Friendlyness 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						

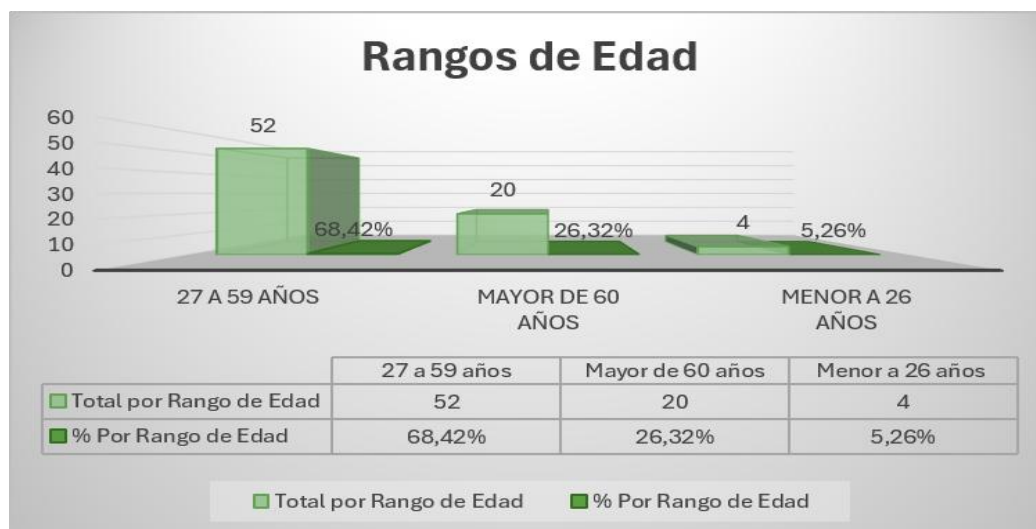
5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La consolidación de las 76 encuestas de percepción y satisfacción ciudadana aplicadas durante los meses de mayo y junio de 2026 permitió caracterizar a los usuarios de los servicios del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, identificando variables como el rango de edad, el tipo de población, el género, la nacionalidad y la localidad de procedencia.

De igual forma, el instrumento de medición permitió conocer los principales servicios utilizados por la ciudadanía y los medios a través de los cuales los usuarios accedieron o conocieron los servicios ofrecidos por la Entidad, información que constituye un insumo para el análisis del comportamiento de los canales de atención y de las necesidades de los ciudadanos.

Finalmente, los resultados obtenidos permitieron evaluar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida, el conocimiento y la disposición del personal, los tiempos de espera, el estado de la infraestructura y la calidad general de los servicios prestados por el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis. La información recopilada facilita la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención a la ciudadanía y al mejoramiento continuo de los servicios institucionales.

5.1 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO



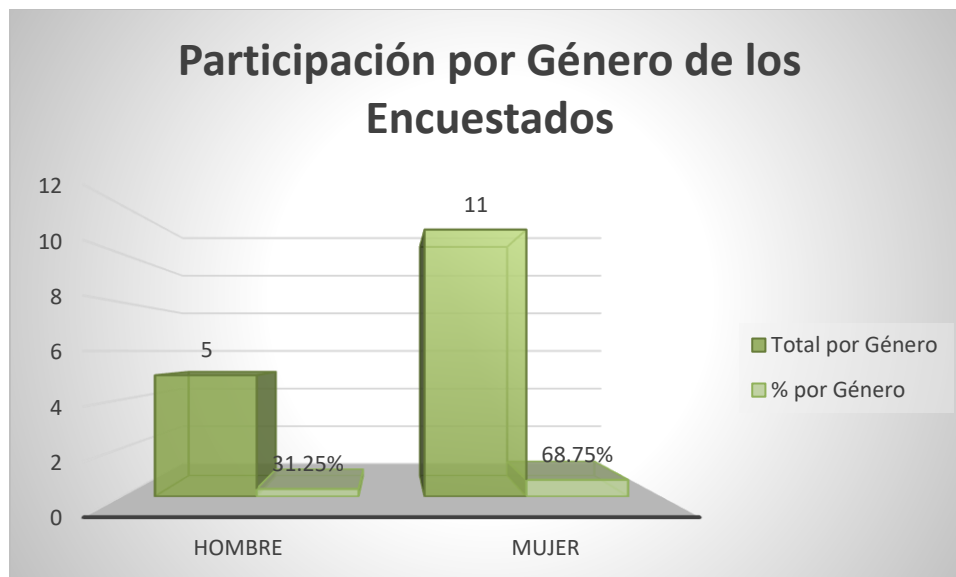
Gráfica 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha: 27/07/2026

En la Gráfica 1 se evidencia que la población ubicada en el rango de edad de 27 a 59 años es la más representativa, con una participación del 68,42 % (52 encuestas) del total de los encuestados. En segundo lugar, se encuentra la población mayor de 60 años, con una participación del 26,32 % (20 encuestas), mientras que la población menor de 26 años representa el 5,26 % (4 encuestas) del total de las encuestas aplicadas durante el tercer bimestre de 2026.

5.2 TIPO DE POBLACIÓN

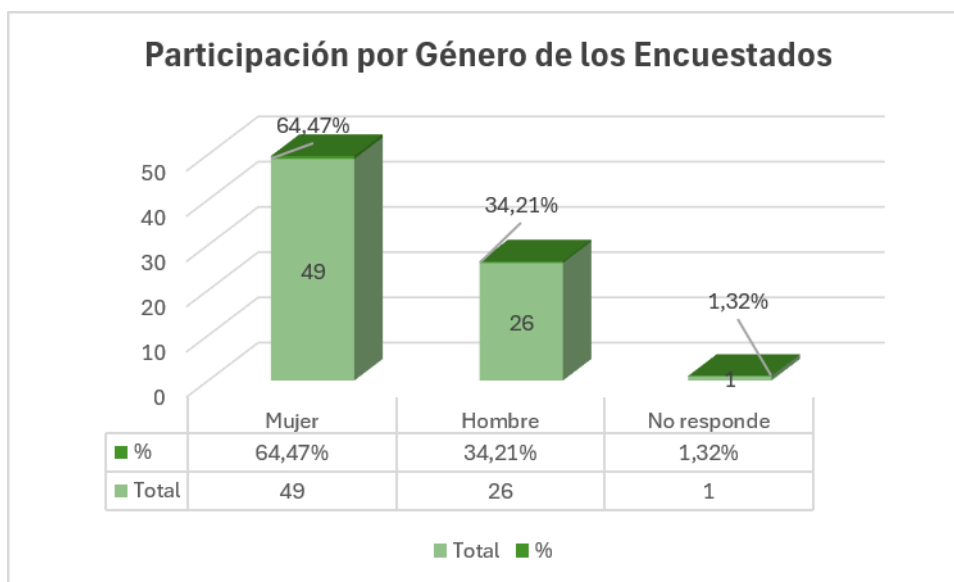
En la Gráfica 2 se observa que, del total de 76 encuestas diligenciadas durante el tercer bimestre de 2026, el 100,00 % de los participantes manifestó no pertenecer a ningún grupo poblacional diferencial. No se registraron ciudadanos en condición de discapacidad, población desplazada, víctimas del conflicto armado, ni pertenecientes a grupos étnicos como Pueblo Rrom o Gitano, indígenas o raizales.

Estos resultados evidencian que la totalidad de los usuarios encuestados corresponde a población general, manteniéndose una composición homogénea durante los meses de mayo y junio de 2026



Gráfica2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha: 27/07/2026

5.3 GÉNERO



Gráfica 3. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha: 27/07/2026

En la Gráfica 3 se presenta la distribución por género de los participantes. Del total de 76 encuestas diligenciadas, el 64,47 % corresponde al género femenino (49 personas), el 34,21 % al género masculino (26 personas) y el 1,32 % (1 persona) no suministró información sobre su género.

Los resultados evidencian una mayor participación de mujeres en la aplicación de la encuesta durante el tercer bimestre de 2026, lo que refleja una mayor interacción de este grupo con los servicios y actividades evaluados durante el período analizado.

5.4 NACIONALIDAD



Gráfica 4. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha:25/03/2026

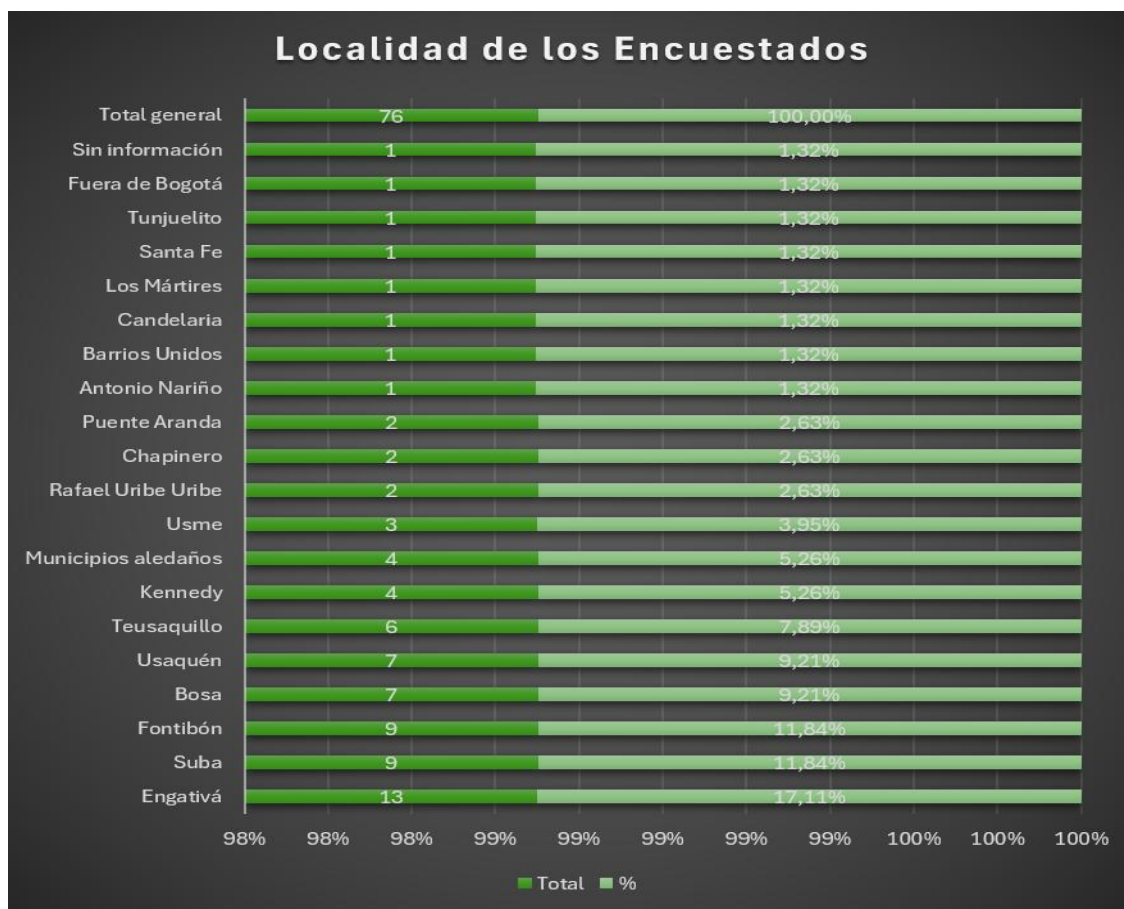
En la Gráfica 4 se presenta la distribución de los participantes según su nacionalidad. Del total de 76 encuestas diligenciadas durante el tercer bimestre de 2026, el 100,00 % de los ciudadanos manifestó tener nacionalidad colombiana. No se registraron participantes de nacionalidad extranjera.

Los resultados evidencian que la totalidad de los usuarios encuestados corresponde a población de nacionalidad colombiana, manteniéndose este comportamiento durante los meses de mayo y junio de 2026.

5.5 LOCALIDAD

En la Gráfica 5 se presenta la distribución de los participantes según su localidad de residencia. Durante el tercer bimestre de 2026, la mayor participación correspondió a la localidad de Engativá, con 13 encuestas (17,11 %), seguida de Suba y Fontibón, con 9 encuestas cada una (11,84 %), y de Bosa y Usaquén, con 7 encuestas cada una (9,21 %). Asimismo, se registró participación de ciudadanos provenientes de otras localidades de Bogotá, municipios aledaños y un (1) participante residente fuera de Bogotá. Finalmente, en un (1) caso no se registró información sobre la localidad de residencia.

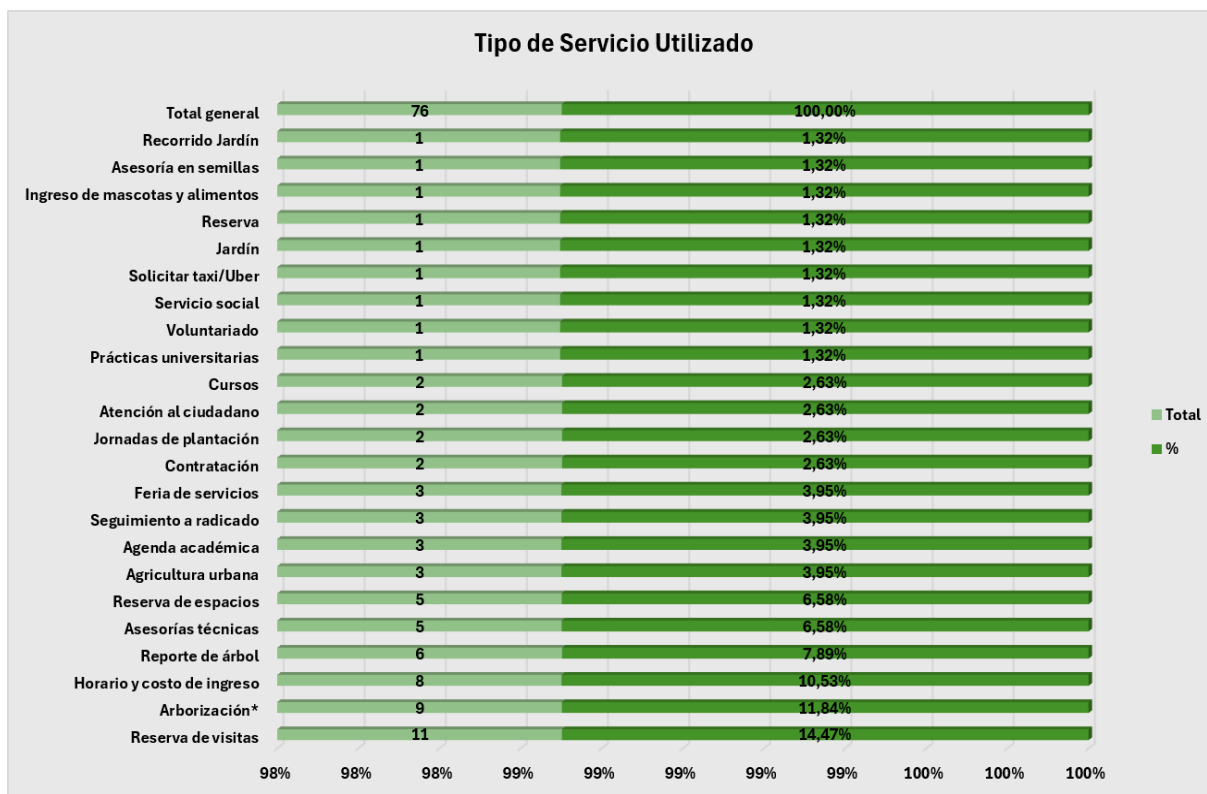
Los resultados evidencian una amplia cobertura territorial de los usuarios que acceden a los servicios del Jardín Botánico de Bogotá, con una mayor participación de ciudadanos residentes en las localidades de Engativá, Suba y Fontibón durante el período analizado.



Gráfica 5. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01.
F.02 Fecha: 27/07/2026

En cuanto al tipo de servicio utilizado, se presentan los siguientes resultados, como se muestra en la Gráfica 6: la reserva de visitas registró 11 solicitudes (14,47 %), constituyéndose en el servicio de mayor demanda. Le siguen las consultas relacionadas con arborización, con 9 solicitudes (11,84 %), y el horario y costo de ingreso, con 8 solicitudes (10,53 %). Asimismo, se identificaron solicitudes asociadas al reporte de árbol (6), asesorías técnicas (5), reserva de espacios (5), agricultura urbana (3), agenda académica (3), seguimiento a radicados (3), feria de servicios (3) y otros servicios institucionales con menor frecuencia.

Estos resultados evidencian que los servicios relacionados con la reserva de visitas, la arborización y la información sobre el ingreso al Jardín Botánico concentran la mayor demanda ciudadana durante el período evaluado, reflejando el interés de los usuarios por acceder a los espacios, actividades y servicios que ofrece la Entidad, así como por recibir orientación en temas asociados al arbolado urbano y la gestión ambiental.

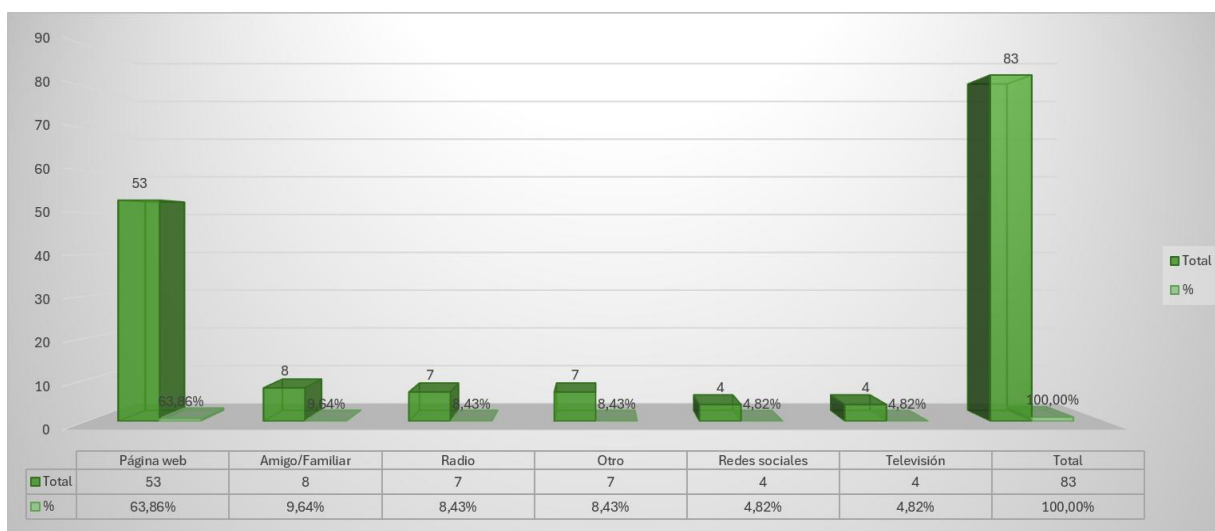


Gráfica 6. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha:27/07/2026

5.7 FUENTES DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD

Las fuentes de conocimiento sobre los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico de Bogotá evidencian que la página web institucional continúa siendo el principal canal de información para la ciudadanía, al concentrar el 63,86 % de las respuestas (53 menciones). En segundo lugar, se ubica la recomendación de amigos o familiares, con el 9,64 % (8 menciones). Por su parte, las categorías "Radio" y "Otro" registraron cada una el 8,43 % (7 menciones), mientras que las redes sociales y la televisión representaron el 4,82 % (4 menciones cada una).

Los resultados reflejan la importancia de fortalecer y mantener actualizados los canales digitales de la Entidad, especialmente la página web, como principal mecanismo de divulgación de la oferta institucional. Asimismo, evidencian que la recomendación directa entre ciudadanos y otros medios de comunicación continúan desempeñando un papel complementario en la difusión de los servicios y actividades que ofrece el Jardín Botánico de Bogotá.



Grafica 7. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02 Fecha: 27/07/2026 *Nota: Cada encuesta puede tener más de una respuesta sobre la fuente de conocimiento o canal.

5.8 CALIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CIUDADANA III BIMESTRE 2026											
----->	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	0	4	71	1	76	75	4.95
	2	Amabilidad y disposición de servicio	0	0	0	0	76	0	76	76	5.00
	3	Tiempo de espera	0	0	0	0	76	0	76	76	5.00
	4	Estado de la infraestructura e instalaciones	0	0	0	9	66	1	76	75	4.88
Calificación promedio general											4.96

Tabla 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 27/07/2026

En la Tabla 1 se presentan los promedios de calificación obtenidos a partir de las 76 encuestas de satisfacción y percepción ciudadana, evaluadas en una escala de 1 a 5 para cada ítem:

- Para el ítem “Conocimiento del tema”, el promedio de calificación fue de 4,95/5, correspondiente al 99,0 % de satisfacción.
- En el caso de “Amabilidad y disposición de servicio”, el promedio alcanzó 5,00/5, equivalente al 100 % de satisfacción, siendo el valor más alto entre los aspectos evaluados.
- Respecto a “Tiempo de espera”, el promedio registrado fue de 5,00/5, lo que representa un 100 % de satisfacción.
- Finalmente, el ítem “Estado de la infraestructura e instalaciones” obtuvo un promedio de 4,88/5, que corresponde a un 97,6 % de satisfacción.

En conclusión, la calificación promedio general de los aspectos evaluados fue de 4,96/5, es decir, un 99,2 % de satisfacción global. Estos resultados evidencian un muy alto nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos y reflejan una percepción ampliamente positiva frente a la calidad de la atención, el conocimiento y disposición del personal, los tiempos de espera y el estado de las instalaciones, consolidándose como un indicador favorable de la gestión del Jardín Botánico de Bogotá durante el tercer bimestre de 2026.

5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De las 76 personas que diligenciaron la encuesta durante el tercer bimestre de 2026, 72 registraron una respuesta en el campo correspondiente a la percepción frente al servicio. De estas, la mayoría manifestó expresiones de satisfacción con la atención recibida, mientras que un número importante registró respuestas como "No responde" o "N/R". A continuación, se presenta la transcripción textual de las observaciones consignadas por los ciudadanos:

1. Solicito por favor atiendan mi solicitud.
2. Muy gentil por la información.
3. Información completa.
4. Buena información.
5. Me gustaría que nos enviaran al correo la información de los cursos.
6. Información completa.
7. Buen servicio.
8. Todas las dudas resueltas y amabilidad.
9. Muy agradecida por su amable ayuda.
10. Muy agradecida con la información.
11. Información completa, clara y amable.
12. Todo bien; dejen salir y volver a entrar, uno trae el almuerzo.
13. Excelente.
14. Maravilloso servicio. Muy amable y accesible.
15. Buena información.
16. Excelente información.
17. Muy buena atención.
18. Información completa, excelente funcionaria.
19. Después de algunos años regresé al Jardín Botánico y me parece maravilloso. La dedicación del personal se refleja en el cuidado del entorno, por lo que expreso mis más sinceras felicitaciones por la labor que realizan. No obstante, considero importante señalar algunos aspectos susceptibles de mejora: no encontré la zona dedicada a las plantas domésticas y hierbas aromáticas; asimismo, observé que la estructura del monolito del mirador presenta un evidente estado de deterioro y extrañé las placas con los nombres de los árboles y arbustos.

Agradezco profundamente el compromiso y la dedicación de todo el equipo del Jardín Botánico.

20. Muy buena la atención y el mantenimiento del Jardín Botánico de Bogotá. Excelente el cuidado del lugar. Se puede apreciar la dedicación que le brindan a las plantas. El personal tiene excelente trato con los visitantes.
21. El Jardín tiene siempre un excelente servicio. Muchas gracias. Todos y cada uno de los guías, señores de seguridad, jardineros y personal de servicios generales son muy amables. Felicitaciones por este excelente lugar.
22. Muy bueno.

6 ACCIONES DE MEJORA

De acuerdo con el análisis realizado a los comentarios registrados en las encuestas por parte de los usuarios, se evidencia que la mayoría de las observaciones reflejan una percepción altamente positiva frente al servicio prestado por el Jardín Botánico de Bogotá. Los ciudadanos destacaron aspectos como la amabilidad del personal, la claridad y calidad de la información suministrada, la atención recibida, el mantenimiento de las instalaciones y el compromiso institucional con la prestación del servicio.

No obstante, se identificaron algunas oportunidades de mejora relacionadas con la atención de solicitudes ciudadanas, el fortalecimiento de la divulgación de la oferta institucional, la posibilidad de habilitar el reingreso al Jardín durante la visita para facilitar el consumo de alimentos, la mejora de algunos elementos de la infraestructura y señalización del recorrido, así como la conservación de determinadas colecciones vivas y espacios del Jardín Botánico.

Estas observaciones evidencian la importancia de continuar fortaleciendo las acciones orientadas a la mejora continua de la atención a la ciudadanía, optimizar los canales de comunicación y divulgación de los servicios institucionales, mantener las condiciones de infraestructura y las colecciones vivas, y preservar los altos estándares de calidad en la orientación e información suministrada a los usuarios.

Por otra parte, los comentarios de reconocimiento recibidos constituyen un insumo relevante para reafirmar las buenas prácticas implementadas por la Entidad, especialmente en lo relacionado con la calidad de la atención, la disposición del personal y la experiencia de los



**JARDÍN
BOTÁNICO**



visitantes, aspectos que contribuyen al fortalecimiento de la confianza y satisfacción de la ciudadanía.

NUBIA LUCIA WILCHES QUINTANA
Secretaria General

	Nombre	Firma	Fecha
Revisado Por:	Diana Fernanda Arriola Gómez Contratista - Secretaría General		30/07/2026
Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		28/07/2026
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, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma de la Secretaria General.			



JARDÍN
BOTÁNICO

