

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

**INFORME BIMESTRAL No.6
NOVIEMBRE – DICIEMBRE DE 2025
PROCESO: SAC.PR.01. F 02**

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



BOGOTÁ, D.C. ENERO DE 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 sexto bimestre de la vigencia 2025 y presenta la consolidación de los resultados obtenidos en las encuestas diligenciadas por los canales presencial y virtual, durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre y el 31 de diciembre de 2025.

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 con el fin de implementar acciones correctivas y/u oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

3 METODOLOGÍA

A partir de la información registrada en las encuestas diligenciadas, se determinó el nivel de satisfacción respecto a los servicios ofrecidos por la Entidad, tanto en la atención presencial en el punto de Servicio a la Ciudadanía como durante los recorridos realizados en las instalaciones del Jardín Botánico José Celestino Mutis.

En total, se recopilaron y analizaron 36 encuestas, cuyos resultados permiten identificar percepciones, tendencias y aspectos susceptibles de mejora en los procesos de atención al ciudadano.

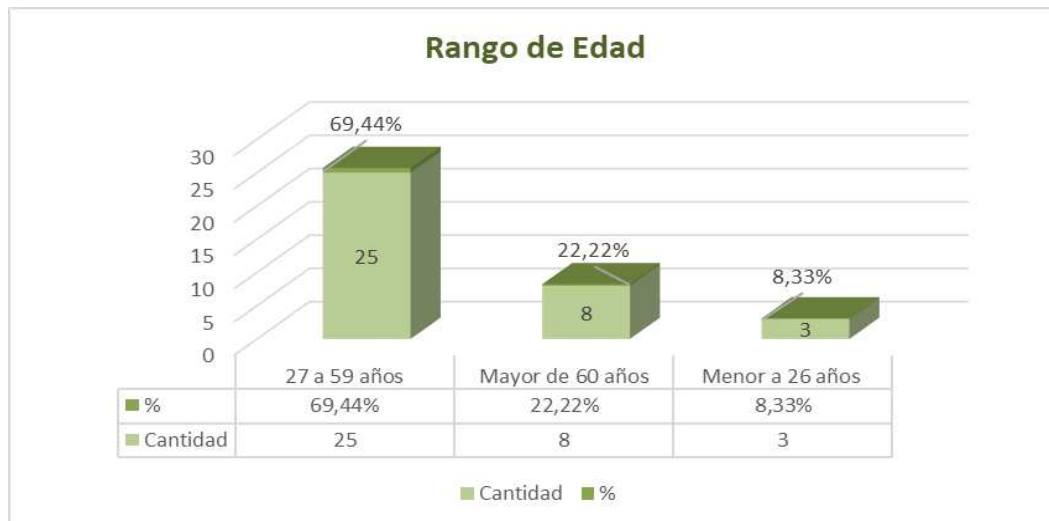
5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La recolección y consolidación de los resultados permitió identificar variables como 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 de Bogotá José Celestino Mutis.

Asimismo, a través de la aplicación del instrumento de medición, se obtuvo información sobre la localidad de procedencia de los visitantes, el tipo de servicio utilizado y el medio por el cual los encuestados conocieron los servicios que ofrece la Entidad.

Finalmente, en cada encuesta se evaluó el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos respecto a la atención recibida, la calidad de la información, los servicios prestados, así como el estado de las instalaciones y de las colecciones vivas del Jardín Botánico.

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: 07/01/2026**

En la Gráfica 1 se evidencia que la población en el rango de edad de 27 a 59 años es la más representativa, con una participación del 69.44 % del total de encuestados. En segundo lugar, se encuentra el grupo de personas mayores de 60 años, que corresponde al 22.22 %, mientras que la población menor de 26 años representa el 8.33 % restante.

5.2 TIPO DE POBLACIÓN



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

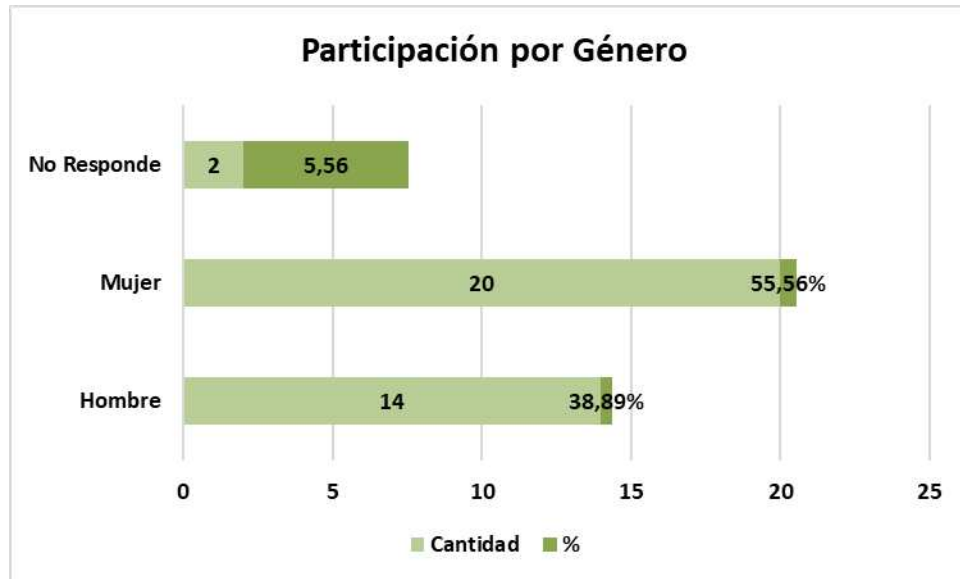
En la Gráfica 2 se observa que, del total de 36 encuestas diligenciadas, el 100 % de los participantes manifestó no pertenecer a ningún grupo poblacional diferencial. No se registraron personas en condición de discapacidad, población desplazada, víctimas del conflicto armado, ni pertenecientes a grupos étnicos (Rom, indígenas o raizales).

Estos resultados evidencian que la totalidad de los usuarios encuestados corresponde a población general.

5.3 GÉNERO

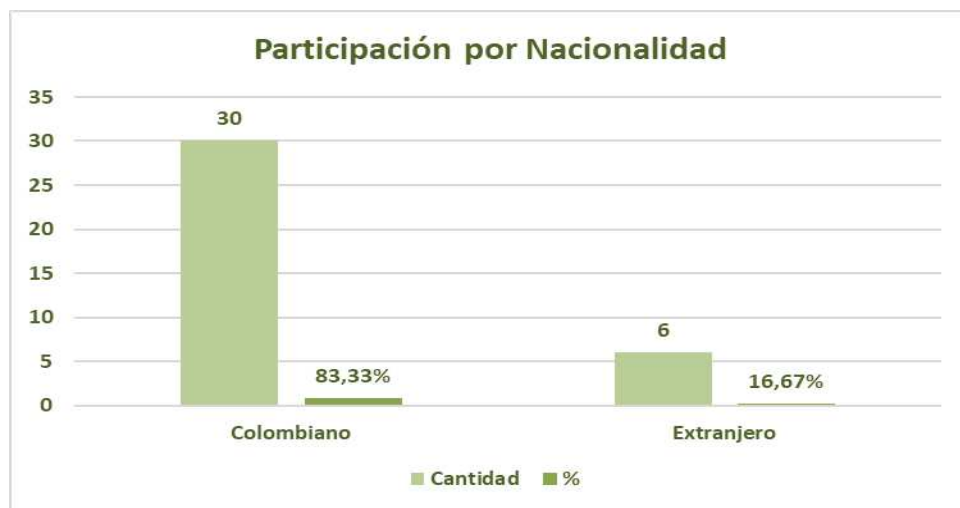
En la Gráfica 3 se presenta la distribución por género de los participantes. Del total de 36 registros, el 55,56 % corresponde al género femenino (20 personas), el 38,89 % al género masculino (14 personas) y el 5,56 % no reportó información (2 personas).

Los resultados evidencian una mayor participación de mujeres en la toma de la encuesta, lo cual sugiere una mayor interacción femenina con los servicios y actividades evaluadas durante el periodo analizado.



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

5.4 NACIONALIDAD



Gráfica 4. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha:07/01/2026

En la Gráfica 4 se observa que, De las 36 encuestas diligenciadas, el 83,33 % corresponde a personas de nacionalidad colombiana (30 personas), mientras que el 16,67 % corresponde a visitantes extranjeros (6 personas).

5.5 LOCALIDAD

Se evidenció que la localidad con mayor participación fue Usaquéen, con un 38,89 % (14 encuestas), seguida por Engativá con un 11,11 % (4 encuestas) y Bosa con un 8,33 % (3 encuestas).

Otras localidades con participación fueron Kennedy, Fontibón, Suba y municipios aledaños, cada una con porcentajes entre el 5 % y el 6 %.

En conjunto, Usaquéen, Engativá y Bosa concentran el 58,33 % del total de las encuestas, lo que evidencia una mayor interacción de ciudadanos provenientes de estas zonas con los servicios del Jardín Botánico.



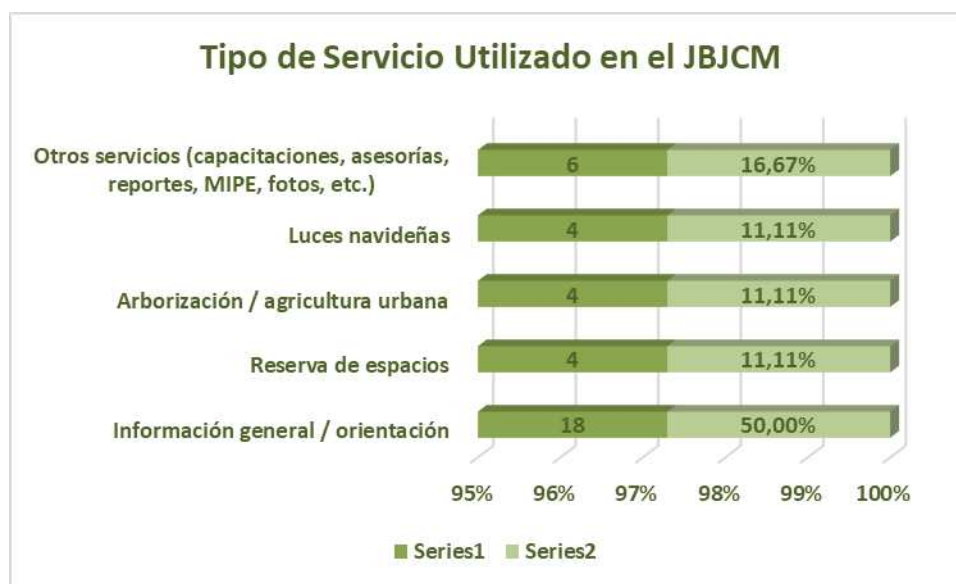
Gráfica 5. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02 Fecha: 07/01/2026

5.6 TIPO DE SERVICIO

En cuanto al tipo de servicio utilizado, se identificaron los siguientes resultados agrupados (ver Gráfica 6):

- Información general y orientación: 18 solicitudes (50,00 %)
- Reserva de espacios: 4 solicitudes (11,11 %)
- Arborización y agricultura urbana: 4 solicitudes (11,11 %)
- Luces navideñas: 4 solicitudes (11,11 %)
- Otros servicios (capacitaciones, asesorías técnicas, reportes, toma de fotos, trámites con otras entidades, MIPE, entre otros): 6 solicitudes (16,67 %)

Estos resultados evidencian que la información general y orientación ciudadana concentra la mayor demanda, lo cual resalta el rol del Jardín Botánico como punto de consulta y acompañamiento a la ciudadanía



Gráfica 6. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha: 07/01/22026

5.7 FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD

Las fuentes de conocimiento sobre los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico de Bogotá provienen principalmente de la Página Web, que concentra el 41,67 % de las respuestas (15 personas), seguida por la recomendación de Amigos o Familiares, con un 13,89 % (5 personas). Otras fuentes mencionadas fueron Otro, con un 25,00 % (9 personas); Volantes/Plegables, con un 11,11 % (4 personas); y Redes Sociales, con un 5,56 % (2 personas). Finalmente, la categoría En Blanco representó un 2,78 % (1 persona).



Grafica 7. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02 Fecha:07/01/2025
*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 VI BIMESTRE 2025											
----->	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	2	2	0	1	31	0	36	36	4.58
	2	Amabilidad y disposición de servicio	2	1	0	0	33	0	36	36	4.69
	3	Tiempo de espera	1	2	1	0	32	0	36	36	4.67
	4	Estado de la infraestructura e instalaciones	2	1	1	1	31	0	36	36	4.61
									Calificación promedio general		4.64

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

El grado de satisfacción fue sometido a valoración en una escala entre (1) y (5), donde (1) es insatisfecho y (5) es totalmente satisfecho.

En la Tabla 1 se presentan los promedios de calificación obtenidos a partir de las 36 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 4,58/5, correspondiente al 91,6 % de satisfacción.
- En el caso de “Amabilidad y disposición de servicio”, el promedio alcanzó 4,69/5, equivalente al 93,8 % de satisfacción, siendo el valor más alto entre los aspectos evaluados.
- Respecto a “Tiempo de espera”, el promedio registrado fue de 4,67/5, lo que representa un 93,4 % de satisfacción.
- Finalmente, el ítem “Estado de la infraestructura e instalaciones” obtuvo un promedio de 4,61/5, que corresponde a un 92,2 % de satisfacción.

En conclusión, la calificación promedio general de los aspectos evaluados fue de 4,64/5, es decir, un 92,8 % de satisfacción global. Estos resultados evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos y reflejan una percepción positiva frente a la calidad de la atención, la disposición del personal, los tiempos de espera y el estado de las instalaciones, consolidándose como un indicador favorable de la gestión del Jardín Botánico durante el VI bimestre de 2025.

5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De los 36 visitantes que diligenciaron la encuesta, 24 dejaron observaciones con respecto a su percepción del servicio. A continuación, se presenta la transcripción textual de sus respuestas:

1. La información fue clara.
2. Muy buena y atenta.
3. Muchas gracias por las indicaciones.
4. Muy clara la información y oportuna.
5. Buen servicio.
6. Buena atención personalizada y sin afán.



7. Muy buena información.
8. Buena información.
9. Bueno.
10. Excelente cuidado con la naturaleza.
11. Es una buena labor social.
12. Bueno.
13. Obtener información y provecho del sistema.
14. Conocimiento sobre las huertas.
15. Agricultura urbana.
16. Muy buena.
17. Muy buena.
18. Excelente.
19. Me gustó.
20. Bueno.
21. “Qué robo. Pagar \$10.000 por este show tan mediocre. Todo fue publicidad engañosa. No jueguen con el público”.
22. “Considero que debería haber más iluminación; no evidenciamos guía alguna para orientarnos, además los senderos estaban muy oscuros”.
23. “Me siento estafado; solo vi un área del jardín que funciona, el resto (biodiversario, herbario, domo herbal) no funcionan o están cerrados. Además, se debe pagar una entrada adicional para el Tropicario. La diferencia de precio entre nacionales y extranjeros es muy alta. Como colombiano, me da vergüenza este tipo de servicio”.
24. “Mala, un robo las luces”.

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 20 encuestas manifestaron satisfacción frente al servicio de atención, 4 usuarios presentaron observaciones de mejora y 12 usuarios no registraron observaciones.

Las observaciones de mejora se relacionan principalmente con inconformidades frente a la experiencia del visitante, destacándose comentarios asociados a la falta de iluminación en los

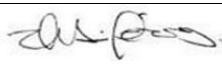
senderos, la ausencia de guías u orientación durante los recorridos, y la percepción negativa sobre el costo de ingreso y los servicios incluidos, especialmente en eventos o exposiciones específicas. Asimismo, algunos usuarios manifestaron insatisfacción frente a la organización general de los espacios y la disponibilidad de áreas habilitadas para el recorrido, lo cual generó percepciones de inconformidad en casos puntuales.

Estas observaciones evidencian la necesidad de fortalecer la orientación y acompañamiento al visitante, mejorar las condiciones de infraestructura e iluminación, reforzar la comunicación clara y oportuna sobre la oferta de servicios y tarifas, y continuar consolidando el enfoque educativo y pedagógico de las actividades y exposiciones desarrolladas en el Jardín Botánico.

Este informe es enviado a través de correo electrónico al área de Comunicaciones para su publicación en el portal web de la Entidad.



NUBIA LUCÍA WILCHES QUINTANA
Secretaria General

	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		09/01/2026

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.

El informe No se imprime como una buena práctica en la optimización de recursos, eficiencia administrativa y compromiso ambiental