



**JARDÍN
BOTÁNICO**



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

INFORME BIMESTRAL No.6

ENERO – FEBRERO 2026

PROCESO: SAC.PR.01. F 02

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



BOGOTÁ, D.C. MARZO 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 primer 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 periodo comprendido entre el 1 de enero y el 28 de febrero de 2026.

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 16 encuestas, cuyos resultados permiten identificar percepciones, tendencias y aspectos susceptibles de mejora en los procesos de atención al ciudadano.

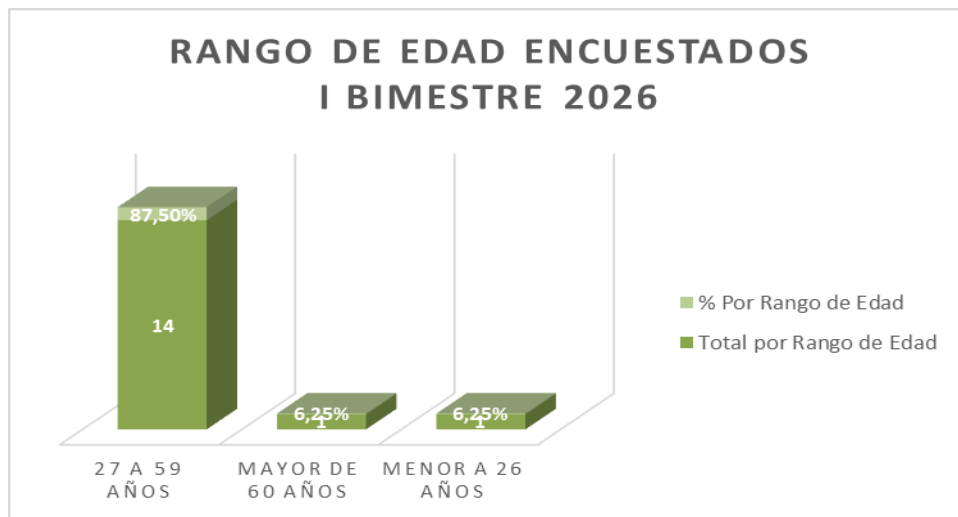
5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

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.

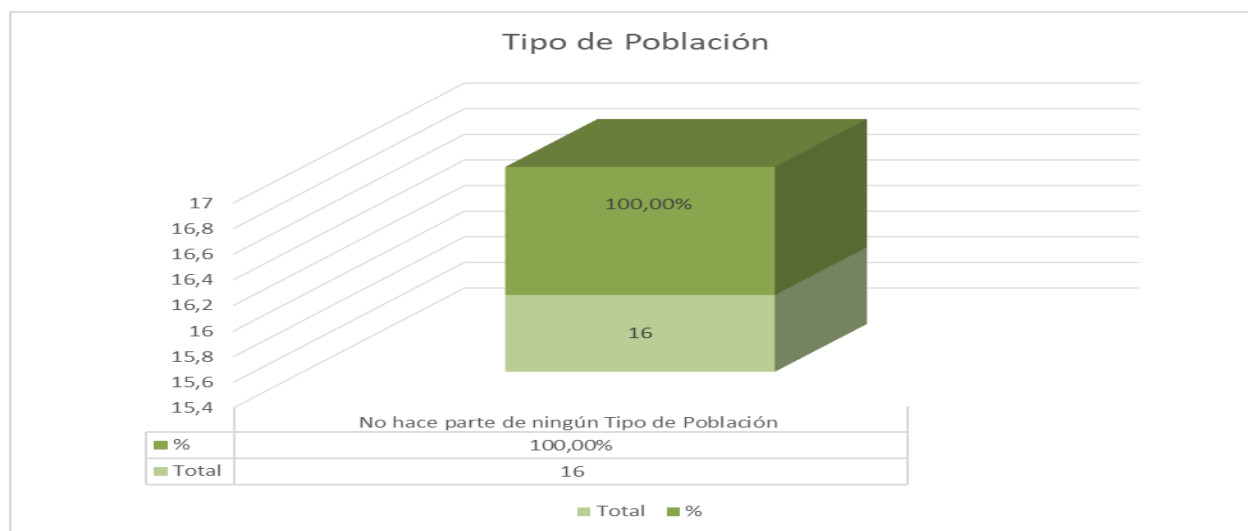
5.1 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO



Gráfica 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha: 25/03/2026

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 87,50 % del total de encuestados. En segundo lugar, se encuentran tanto el grupo de personas mayores de 60 años como la población menor de 26 años, cada uno con una participación del 6,25 % del total.

5.2 TIPO DE POBLACIÓN



**Gráfica2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha: 25/03/2026**

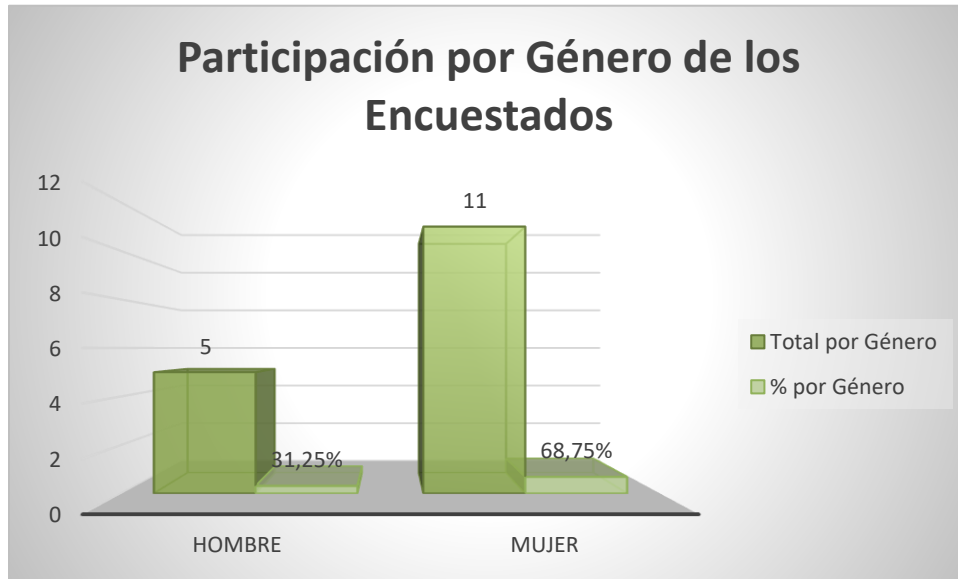
En la Gráfica 2 se observa que, del total de 16 encuestas diligenciadas, el 100 % de los participantes manifestó no pertenecer a ningún grupo poblacional diferencial. No se registraron personas en condición de discapacidad, población desplazada, víctimas del conflicto armado, ni pertenecientes a grupos étnicos (Rom, indígenas o raizales).

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

5.3 GÉNERO

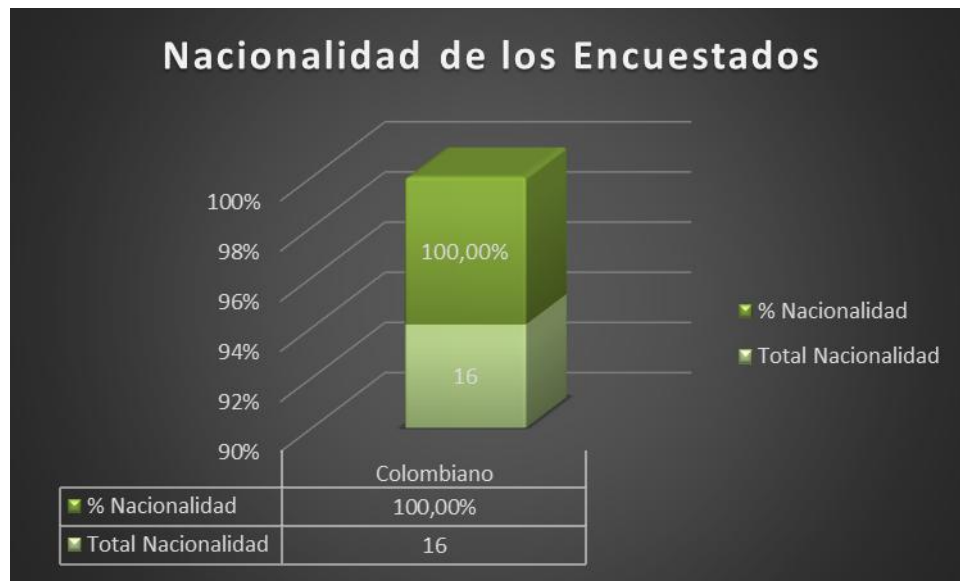
En la Gráfica 3 se presenta la distribución por género de los participantes. Del total de 16 registros, el 68,75 % corresponde al género femenino (11 personas) y el 31,25 % al género masculino (5 personas).

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: 25/03/2026

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

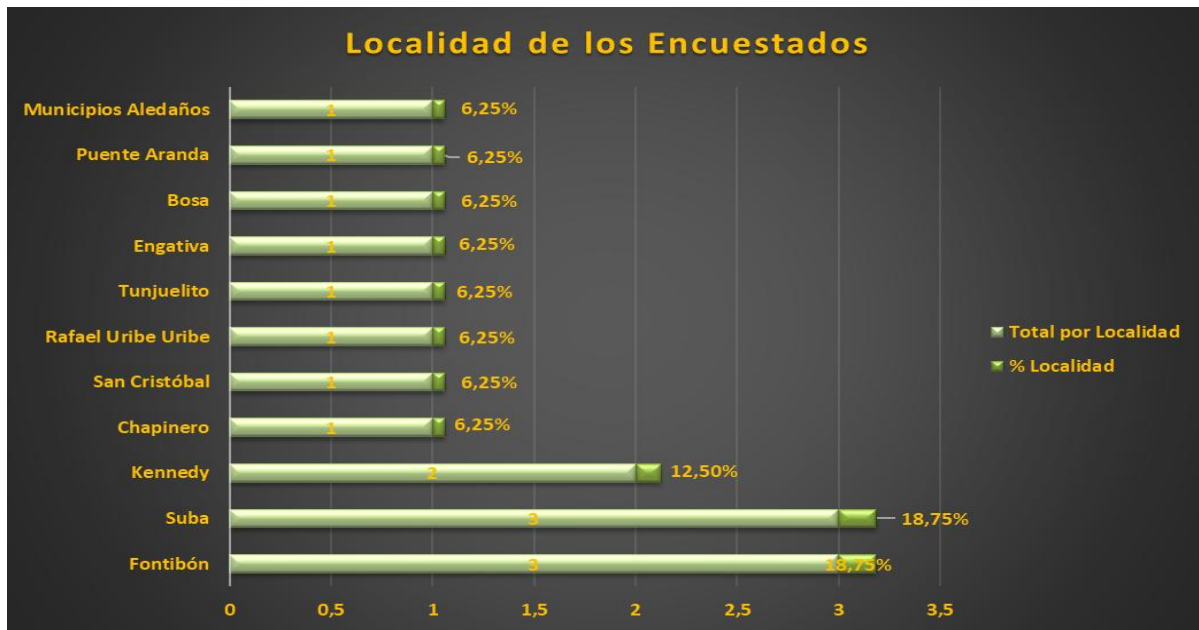
En la Gráfica 4 se observa que, de las 16 encuestas diligenciadas, el 100 % corresponde a personas de nacionalidad colombiana (16 personas), sin registrarse participación de visitantes extranjeros.

5.5 LOCALIDAD

Se evidenció que las localidades con mayor participación fueron Suba y Fontibón, cada una con un 18,75 % (3 encuestas), seguidas por Kennedy con un 12,50 % (2 encuestas).

Otras localidades con participación fueron Chapinero, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Tunjuelito, Engativá, Bosa, Puente Aranda y municipios aledaños, cada una con un 6,25 % (1 encuesta).

En conjunto, Suba, Fontibón y Kennedy concentran el 50,00 % 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: 25/03/2026

5.6 TIPO DE SERVICIO

En cuanto al tipo de servicio utilizado, se presentan los siguientes resultados, como se muestra en la Gráfica 6: la agricultura urbana registró 5 solicitudes (31,25 %), constituyéndose en el servicio de mayor demanda. Le siguen el servicio social y la reserva de visitas, cada uno con 3 solicitudes (18,75 %). Por su parte, los servicios de tropicario, reserva de espacios, qué es tropicario, ingreso de mascotas y otros, así como asesorías técnicas, registraron cada uno 1 solicitud (6,25 %).

Estos resultados evidencian que la agricultura urbana concentra la mayor demanda, seguida de los servicios relacionados con servicio social y reserva de visitas, lo que resalta el interés de la ciudadanía en procesos de formación, participación y acceso a espacios del Jardín Botánico.



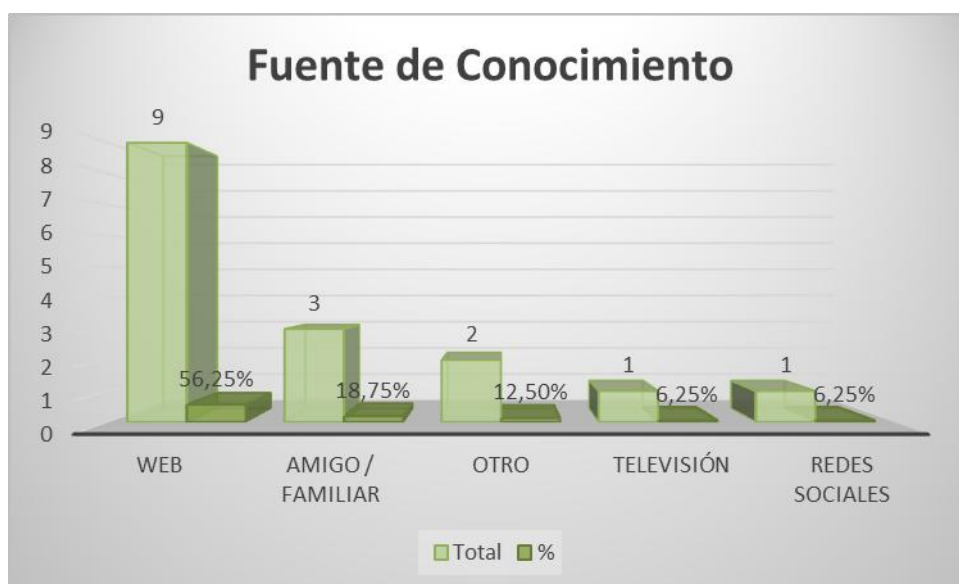
Gráfica 6. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha:25/03/2026

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 56,25 % de las respuestas (9 personas), seguida por la recomendación de amigos o familiares, con un 18,75 % (3 personas). Otras fuentes mencionadas

fueron “otro”, con un 12,50 % (2 personas), así como la televisión y las redes sociales, cada una con un 6,25 % (1 persona).

Estos resultados evidencian que los canales digitales, especialmente la página web, son el principal medio de acceso a la información por parte de la ciudadanía, complementados por la voz a voz como una fuente relevante de difusión.



Grafica 7. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02 Fecha: 25/03/2026

*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 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	0	0	0	1	15	0	16	16	4.94
	2	Amabilidad y disposición de servicio	0	0	0	0	16	0	16	16	5.00
	3	Tiempo de espera	0	0	0	0	16	0	16	16	5.00
	4	Estado de la infraestructura e instalaciones	0	0	1	0	15	0	16	16	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: 25/03/2026

En la Tabla 1 se presentan los promedios de calificación obtenidos a partir de las 16 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 4,94/5, correspondiente al 98,8 % 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 97,5 % 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, 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 periodo evaluado.

5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De los 16 visitantes que diligenciaron la encuesta, 15 dejaron observaciones con respecto a su percepción del servicio. A continuación, se presenta la transcripción textual de sus respuestas:

1. Cuando entre al tropicario, específica en la sección de plantas útiles, note que tienen un árbol de café. Desafortunadamente está lleno de plagas, seco y no se ve que se le haya realizado algún tratamiento.



2. Excelente
3. Buen servicio
4. Información detallada
5. Información completa
6. Información completa
7. Gracias por resolver todas las dudas
8. No informa
9. Muy clara y oportuna la información
10. Ágil y oportuno
11. Buen servicio
12. No responde
13. No responde
14. No responde
15. Tratar de agilizar el tiempo de respuestas de los correos.

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 11 encuestas manifestaron satisfacción frente al servicio de atención, 2 usuarios presentaron observaciones de mejora y 3 usuarios no registraron observaciones.

Las observaciones de mejora se relacionan principalmente con aspectos puntuales de la experiencia del visitante, destacándose comentarios asociados al estado fitosanitario de algunas especies en el Tropicario, específicamente un árbol de café que presenta afectaciones visibles, así como la necesidad de agilizar los tiempos de respuesta a través de los canales de atención virtual, como el correo electrónico.

Por otra parte, los comentarios positivos resaltan la calidad del servicio, la claridad y oportunidad de la información brindada, así como la disposición del personal para resolver inquietudes, lo que refleja una percepción favorable por parte de la mayoría de los usuarios.


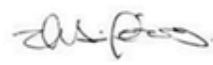
Estas observaciones evidencian la importancia de continuar fortaleciendo el mantenimiento de las colecciones vivas, optimizar los tiempos de respuesta en los canales de atención y mantener los estándares de calidad en la orientación e información suministrada a la ciudadanía.

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

ENRIQUEZ
GUAVITA LUZ
MYRIAM

Firmado digitalmente por
ENRIQUEZ GUAVITA LUZ
MYRIAM
Fecha: 2026.03.31 16:39:35
-05'00'

LUZ MYRIAM ENRIQUEZ GUAVITA
Secretaria General (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Revisó	Diana Fernanda Arriola Gómez – Contratista Secretaria General		30/03/2026
Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		26 /03/2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y <u>disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma de la Secretaria General.</u>			