



**JARDÍN
BOTÁNICO**



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

INFORME BIMESTRAL No.2

MARZO – ABRIL 2026

PROCESO: SAC.PR.01. F 02

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



BOGOTÁ, D.C. MAYO 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 segundo 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 marzo y el 30 de abril 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 treinta y cinco (35) encuestas, cuyos resultados permiten identificar percepciones, tendencias y oportunidades de mejora relacionadas con la calidad de la atención, la amabilidad en el servicio, los tiempos de atención, la claridad de la información suministrada y las condiciones de la infraestructura e instalaciones.

Contenido de la Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana:

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

4 ESPECIFICACIONES DE LA MUESTRA

- Fecha de inicio y fin: Corresponde al periodo del 01/03/2026 al 30/04/2026
- Tipo de población: Todo tipo de población
- Total, encuestados: 35 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.																																						
<p>► Rango de edad del encuestado: Menor de 26 años <input type="checkbox"/> 27 a 59 años <input type="checkbox"/> Mayor de 60 años <input type="checkbox"/></p> <p>► Población: Condición de discapacidad <input type="checkbox"/> Cual? <input type="checkbox"/> Raizal <input type="checkbox"/> Desplazado <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Víctima de conflicto armado <input type="checkbox"/></p> <p>► Género: Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> No responde <input type="checkbox"/> Otro Cual?: <input type="text"/></p> <p>► Nacionalidad: Colombiano <input type="checkbox"/> Extranjero <input type="checkbox"/></p> <p>► Localidad: <input type="text"/></p> <p>► ¿Qué servicio utilizó durante su visita o llamada realizada? <input type="text"/></p> <p>► ¿Cómo se enteró de los servicios que ofrece el Jardín Botánico de Bogotá? Página web <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Amigo/familiar <input type="checkbox"/> Prensa <input type="checkbox"/> Volante/plegable <input type="checkbox"/> Redes sociales <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> ¿Cuál?: <input type="text"/></p> <p>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:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>No Sabe/ No Responde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conocimiento del tema</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Amabilidad y disposición de servicio</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Tiempo de espera</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Estado de la infraestructura e instalaciones</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>► ¿Cuál es su percepción frente al servicio? Por favor escriba aquí: <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/></p> <p>Nombre del Servidor Público que le atendió: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Fecha: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p style="text-align: center;">Línea telefónica Jardín Botánico de Bogotá para presentar Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias 4377060 Ext. 1012</p>				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						
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																																						
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.																																						
<p>► Respondent's age range: Under 26 years old <input type="checkbox"/> 27 a 59 years <input type="checkbox"/> Over 60 years <input type="checkbox"/></p> <p>► Population: Disability condition <input type="checkbox"/> Which? <input type="checkbox"/> Raizal <input type="checkbox"/> Displaced <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Indigenous <input type="checkbox"/> None <input type="checkbox"/> Victim of armed conflict <input type="checkbox"/></p> <p>► Gender: Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/> Not Responding <input type="checkbox"/> Other Which?: <input type="text"/></p> <p>► Nationality: Colombian <input type="checkbox"/> Foreigner <input type="checkbox"/></p> <p>► Locality: <input type="text"/></p> <p>► What service did you use during your visit or call? <input type="text"/></p> <p>► How did you hear about the services that the Bogotá's Botanical Garden offers? Website <input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> Friend/Family <input type="checkbox"/> Newspaper <input type="checkbox"/> Flyer <input type="checkbox"/> Social Network <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/> Which one? <input type="text"/></p> <p>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:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>Does not know/ Does not respond</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>knowledge of the subject</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Friendlyness and willingness to serve</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>waiting time</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Condition of infrastructure and facilities</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>► ¿What is your perception of the service? Please answer here: <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/></p> <p>Name of the public servant that responded your request: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Date: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p style="text-align: center;">Phone line Bogotá Botanical Garden for request, complaints, claims, suggestions 4377060 Ext. 1012</p>				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						
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																																						

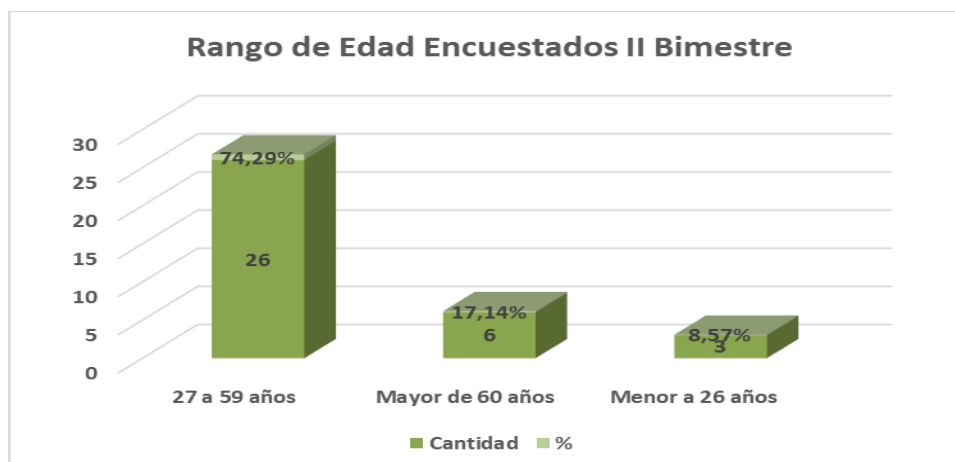
5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La recolección y consolidación de los resultados permitió identificar variables relacionadas con el rango de edad, género, nacionalidad, localidad de procedencia y tipo de servicio utilizado por los ciudadanos que accedieron a los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis durante el II bimestre de 2026.

Así mismo, se identificaron los principales canales mediante los cuales la ciudadanía conoció los servicios institucionales, destacándose principalmente la página web y las redes sociales.

Finalmente, las encuestas permitieron evaluar el nivel de satisfacción frente a aspectos como la calidad de la atención, la amabilidad en el servicio, el tiempo de espera y el estado de la infraestructura e instalaciones, evidenciándose en términos generales una percepción positiva por parte de los ciudadanos frente a la atención e información recibida.

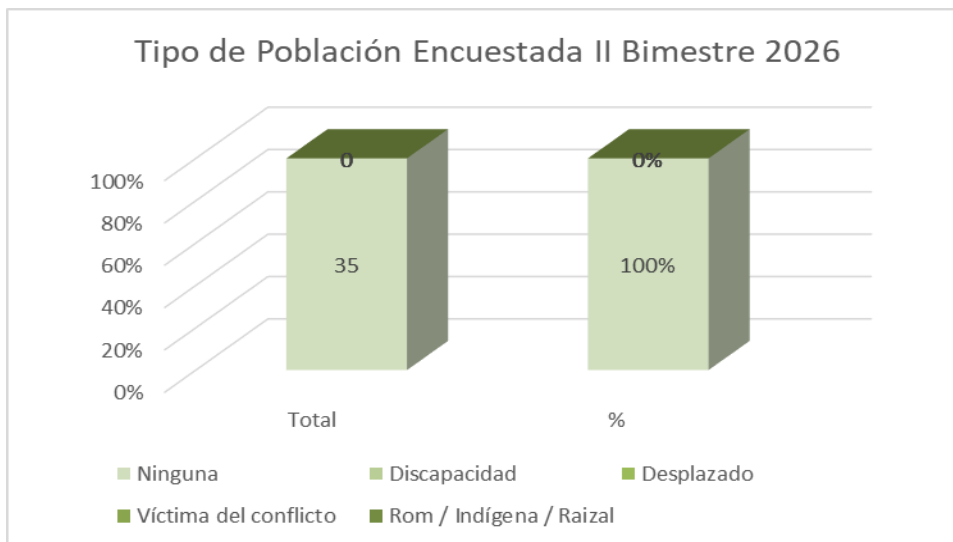
5.1 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO



Gráfica 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha: 20/05/2026

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 74,29 % del total de encuestados. En segundo lugar, se encuentra la población mayor de 60 años, con una participación del 17,14 %, seguida de la población menor de 26 años, con un 8,57 % del total de las encuestas aplicadas durante el II bimestre de 2026.

5.2 TIPO DE POBLACIÓN



**Gráfica2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha: 20/05/2026**

En la Gráfica 2 Tipo de población: se observa que, del total de treinta y cinco (35) encuestas diligenciadas durante el II bimestre de 2026, el 100 % de los participantes manifestó no pertenecer a ningún grupo poblacional diferencial, registrándose en la categoría “ninguna”.

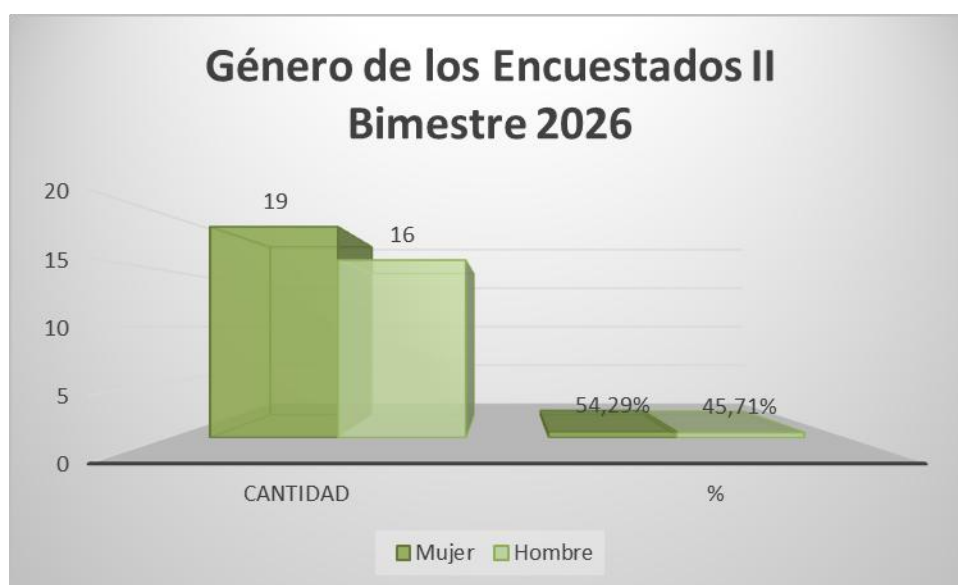
No se evidenció participación de personas en condición de discapacidad, población desplazada, víctimas del conflicto armado, ni pertenecientes a grupos étnicos como población Rom, indígena o raizal.

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

5.3 GÉNERO

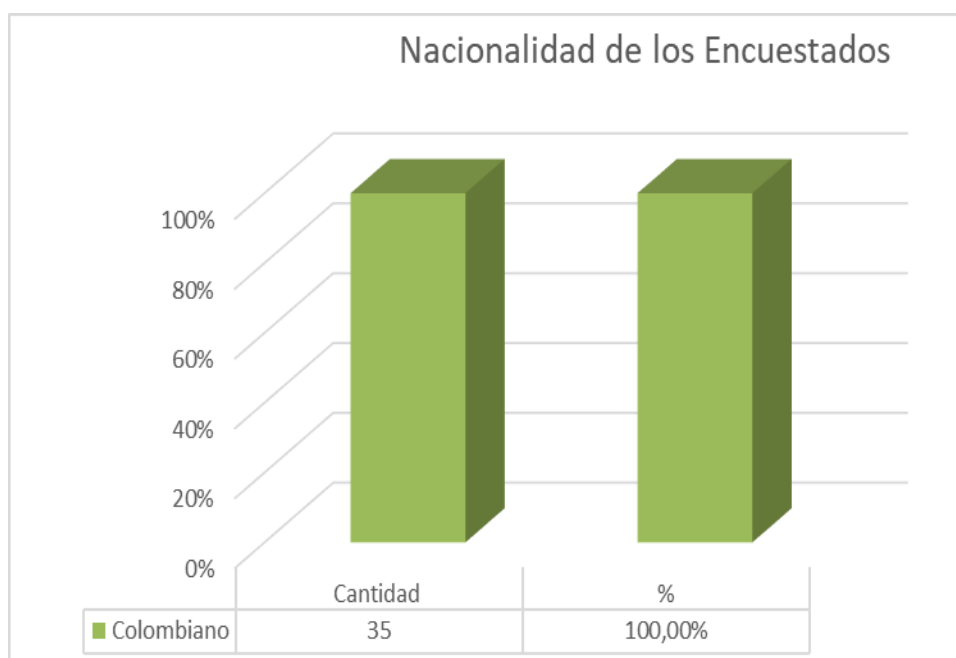
En la Gráfica 3 Se presenta la distribución por género de los participantes. Del total de treinta y cinco (35) registros analizados durante el II bimestre de 2026, el 54,29 % corresponde al género femenino, con diecinueve (19) personas encuestadas, mientras que el 45,71 % corresponde al género masculino, con dieciséis (16) personas.

Los resultados evidencian una mayor participación de mujeres en la aplicación de la encuesta, lo cual refleja 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: 20/05/2026

5.4 NACIONALIDAD



Gráfica 4. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha:25/05/2026

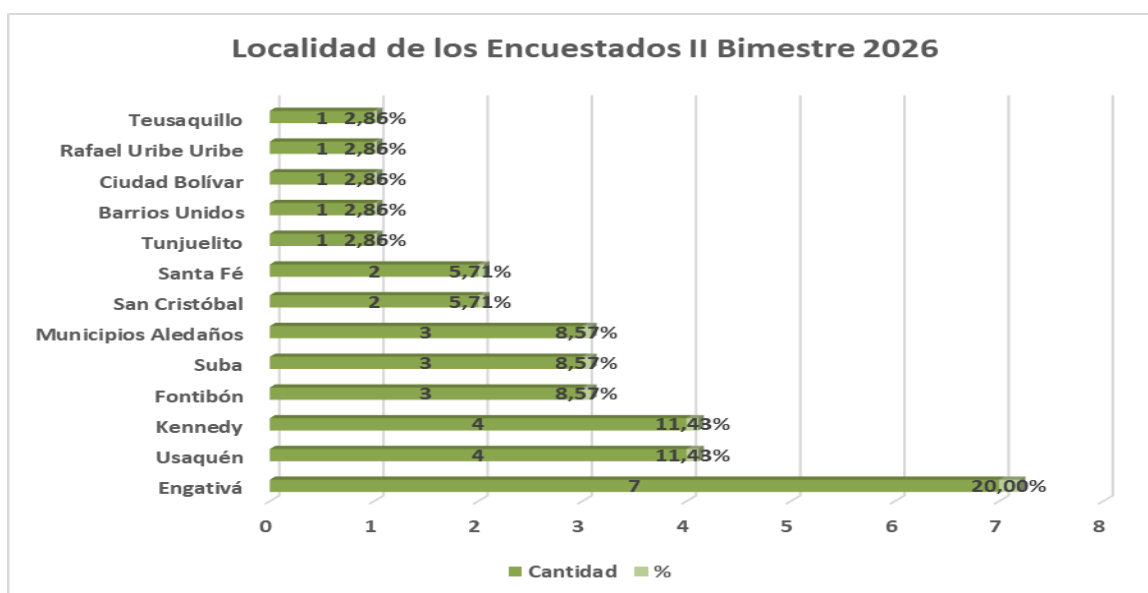
En la Gráfica 4. se evidencia que el 100 % de los participantes encuestados durante el II bimestre de 2026 corresponde a ciudadanos de nacionalidad colombiana, con un total de treinta y cinco (35) registros. No se evidenció participación de personas de nacionalidad extranjera en las encuestas aplicadas durante el periodo analizado.

5.5 LOCALIDAD

Se evidenció que la localidad con mayor participación fue Engativá, con 7 registros correspondientes al 20,00 %, seguida por Usaquén y Kennedy, cada una con 4 registros equivalentes al 11,43 %.

Así mismo, Fontibón, Suba y municipios aledaños registraron 3 participaciones cada uno, correspondientes al 8,57 %, mientras que San Cristóbal y Santa Fé presentaron 2 registros equivalentes al 5,71 %.

Las demás localidades registraron participaciones individuales del 2,86 %, evidenciando la participación de ciudadanos provenientes de diferentes sectores de Bogotá y municipios cercanos en los servicios y actividades del Jardín Botánico José Celestino Mutis.



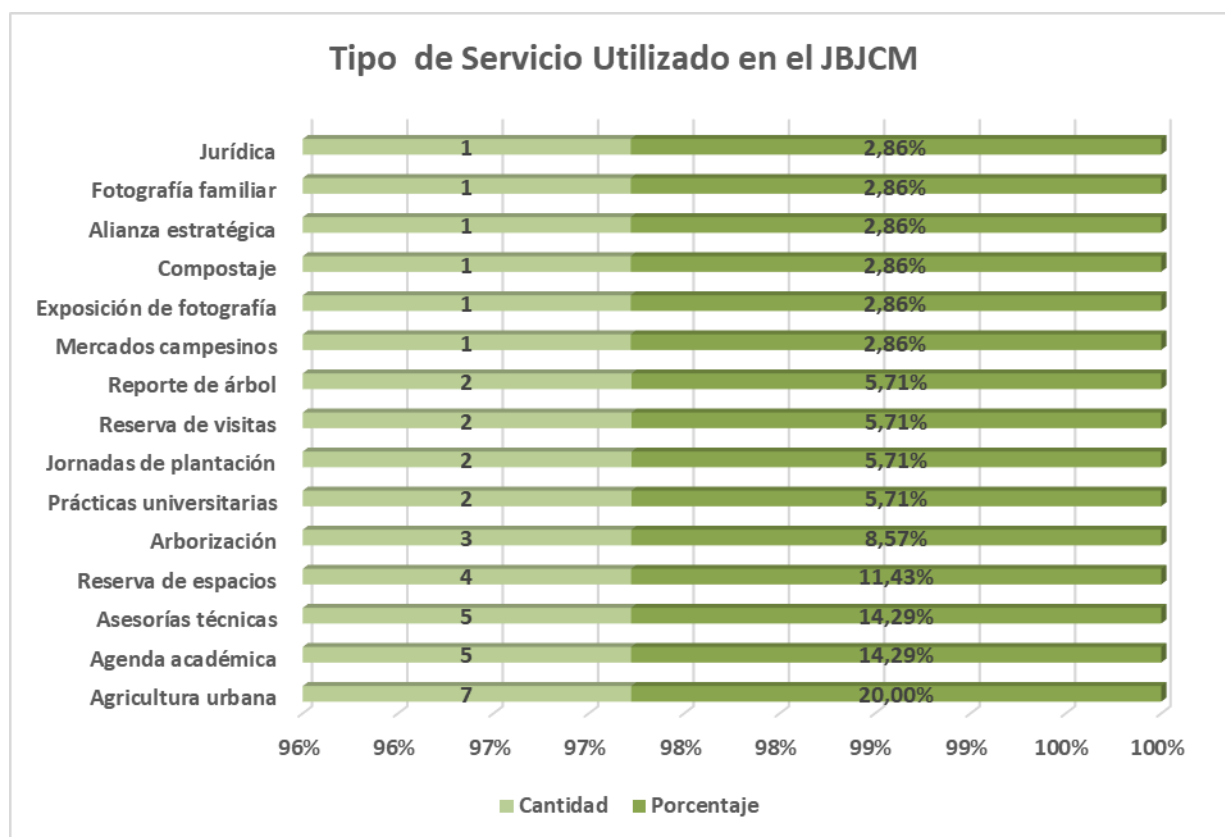
Gráfica 5. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02 Fecha: 20/05/2026

5.6 TIPO DE SERVICIO

En cuanto al tipo de servicio utilizado, agricultura urbana registró la mayor demanda con 7 solicitudes (20,00 %), seguida de agenda académica y asesorías técnicas, cada una con 5 solicitudes (14,29 %), y reserva de espacios con 4 solicitudes (11,43 %).

Así mismo, servicios como arborización, prácticas universitarias, jornadas de plantación, reserva de visitas y reporte de árbol también presentaron participación dentro de las encuestas aplicadas.

Los resultados evidencian un mayor interés de la ciudadanía en servicios relacionados con formación, orientación técnica, participación y actividades ambientales desarrolladas por el Jardín Botánico José Celestino Mutis.

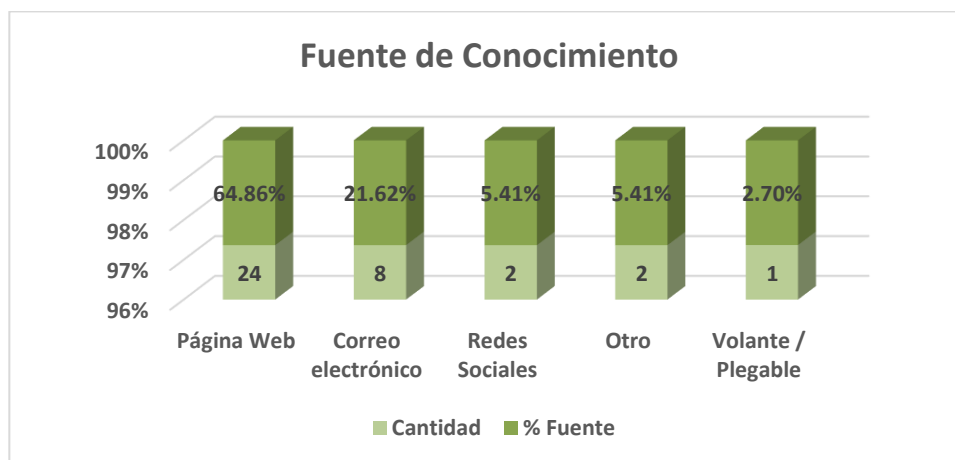


Gráfica 6. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha:20/05/2026

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 64,86 % de los registros (24 personas), seguida del correo electrónico, con un 21,62 % (8 personas). Otras fuentes mencionadas fueron redes sociales y “otro”, cada una con un 5,41 % (2 personas), así como volante o plegable, con un 2,70 % (1 persona).

Estos resultados evidencian que los canales digitales, especialmente la página web institucional, continúan siendo el principal medio de acceso a la información por parte de la ciudadanía, seguidos por el correo electrónico como herramienta relevante de comunicación y difusión institucional.



Grafica 7. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02Fecha:20/05/2026
*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 II BIMESTRE DE 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	1	1		33	0	35	35	4.86
	2	Amabilidad y disposición de servicio	0	0	0	0	35	0	35	35	5,00
	3	Tiempo de espera	0	0	0	1	34	0	35	35	4,97
	4	Estado de la infraestructura instalaciones	0	0	0	0	35	0	35	35	5,00
									Calificación promedio general		4.96

Tabla 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02Fecha: 20/05/2026

En la Tabla 1 se presentan los promedios de calificación obtenidos a partir de las 35 encuestas de satisfacción y percepción ciudadana aplicadas durante el mes de II bimestre de 2026, evaluadas en una escala de 1 a 5 para cada ítem:

- Para el ítem “Conocimiento del tema”, el promedio de calificación fue de 4,86/5, correspondiente al 97,2 % de satisfacción.
- En el caso de “Amabilidad y disposición de servicio”, el promedio alcanzó 5,00/5, equivalente al 100 % de satisfacción, siendo uno de los valores más altos entre los aspectos evaluados.
- Respecto a “Tiempo de espera”, el promedio registrado fue de 4,97/5, lo que representa un 99,4 % de satisfacción.
- Finalmente, el ítem “Estado de la infraestructura e instalaciones” obtuvo un promedio de 5,00/5, correspondiente al 100 % de satisfacción.

En conclusión, la calificación promedio general de los aspectos evaluados fue de 4,96/5, equivalente a un 99,2 % 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 las condiciones de la infraestructura e instalaciones del Jardín Botánico José Celestino Mutis durante el periodo evaluado.

5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De los 35 visitantes que diligenciaron la encuesta durante el II bimestre de 2026, se registraron observaciones relacionadas con la percepción frente al servicio recibido. A continuación, se presentan los comentarios suministrados por los ciudadanos:

1. Muy agradecida por la atención.
2. Agradeciendo la información.



3. Muy gentil por la información.
4. Agradezco la información.
5. Muchas gracias por su atención.
6. Gracias por la atención.
7. Muy agradecido con la información.
8. Muy agradecido por la información.
9. Excelente información.
10. Muy clara la información.
11. Buena información.
12. Excelente amabilidad y gestión.
13. Quedo pendiente de la respuesta del radicado que efectuaré.
14. Falta un poquito de pintura.
15. Espero pronta respuesta.

Así mismo, varios ciudadanos registraron respuestas como “No responde” o no realizaron observaciones adicionales frente al servicio recibido.

En términos generales, las percepciones evidencian una valoración positiva respecto a la atención brindada, destacándose aspectos relacionados con la amabilidad, claridad de la información y calidad del servicio prestado por la Entidad:

6 ACCIONES DE MEJORA

De acuerdo con el análisis realizado a los comentarios registrados en las encuestas correspondientes al segundo bimestre de 2026, se evidenció que la mayoría de los ciudadanos manifestó una percepción positiva frente al servicio de atención brindado por la Entidad, destacando aspectos relacionados con la amabilidad, claridad de la información y disposición del personal.

Así mismo, se identificaron algunas observaciones orientadas a oportunidades de mejora, relacionadas principalmente con la necesidad de fortalecer los tiempos de respuesta frente a solicitudes y radicados, así como aspectos asociados al mantenimiento y condiciones de la



infraestructura.

Por otra parte, varios usuarios no registraron observaciones adicionales frente al servicio recibido.

En términos generales, los resultados reflejan una percepción favorable por parte de la ciudadanía frente a la calidad de la atención y los servicios prestados por el Jardín Botánico José Celestino Mutis, evidenciando la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de atención, oportunidad en las respuestas y mantenimiento de las instalaciones, con el fin de mantener los estándares de calidad en el servicio ofrecido 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.

NUBIA LUCIA WILCHES QUINTANA
Secretaria General

	Nombre	Firma	Fecha
Revisó	Diana Fernanda Arriola Gómez – Contratista Secretaría General		20/05/2026
Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		20/05/2026
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.			