



JARDÍN BOTÁNICO  
DE BOGOTÁ

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

**INFORME BIMESTRAL No.1  
ENERO - FEBRERO DE 2022  
PROCESO: DOC.PR.09. F 02**

**SECRETARÍA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO  
SERVICIO AL CIUDADANO  
JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS**

**BOGOTÁ, D.C. MARZO DE 2022**



1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. OBJETIVO.....	1
3. METODOLOGÍA .....	1
4. ESPECIFICACIONES DE LA MUESTRA .....	2
5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	3
5.1 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO .....	3
5.2 TIPO DE POBLACIÓN .....	4
5.3 GENERO.....	4
5.4 NACIONALIDAD .....	5
5.5 LOCALIDAD Y BARRIO.....	6
5.6 TIPO DE SERVICIO .....	8
5.7 FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD .....	9
5.8 CALIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN.....	10
5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO.....	11
6. ACCIONES DE MEJORA.....	13

## 1. INTRODUCCIÓN

El Área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General y de Control Disciplinario 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 2022 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 2022.

## 2. OBJETIVO

Identificar el grado de satisfacción y percepción de los usuarios respecto de los servicios prestados por el Jardín Botánico de Bogotá a través de canales 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 ciudadanas y ciudadanos 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 **47** 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. Tipo de Población                      | 8.1. Profesionalismo y claridad de la información             |
| 3. Género                                 | 8.2. Amabilidad y actitud del servicio                        |
| 4. Nacionalidad                           | 8.3. Orientación y guía                                       |
| 5. Localidad y barrio                     | 8.4. Estado de las colecciones de la entidad                  |
| 6. Qué servicio utilizó durante la visita | 8.5. Estado de la infraestructura e instalaciones             |
| 7. Canal de información                   | 9. Percepción frente al servicio                              |

#### 4. ESPECIFICACIONES DE LA MUESTRA

- Fecha de inicio y fin: Corresponde al periodo del 01/01/2022 al 28/02/2022
- Tipo de población: Todo tipo de población
- Total encuestados: 47 encuestados.

#### Modelo de encuesta versión No. 6

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN  
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**  
Código: DOC.PR.09.F.02 Versión: 6

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:**  
18 a 26 años  27 a 59 años  Mayor de 60 años

▶ **Población:**  
Condición de discapacidad  Cual? \_\_\_\_\_  
Desplazado  Rom  Raizal   
Víctima de conflicto armado  Indígena  Ninguna

▶ **Género:**  
Hombre  Mujer  No responde   
Otro  Cual?: \_\_\_\_\_

▶ **Nacionalidad:**  
Colombiano  Extranjero

▶ **Localidad:** \_\_\_\_\_ **Barrio:** \_\_\_\_\_

▶ ¿Qué servicio utilizó durante su visita? \_\_\_\_\_

▶ ¿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:

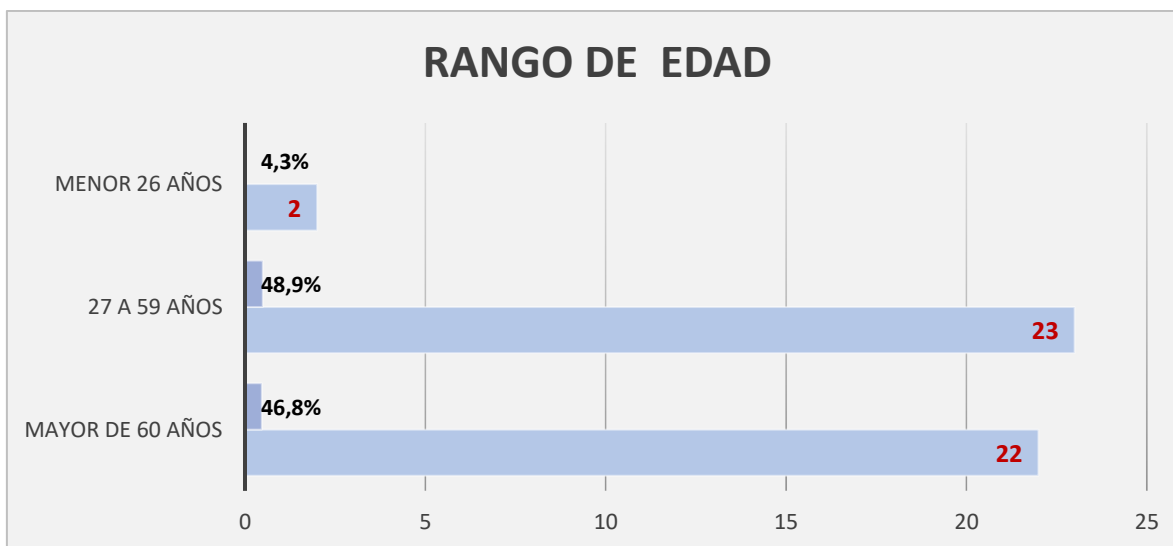
Ítem	1	2	3	4	5	No Sabe/ No Responde
Profesionalismo y claridad de la información						
Amabilidad y actitud de servicio						
Orientación y guía						
Estado de las colecciones de la entidad						
Estado de la infraestructura e instalaciones						

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

## 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.

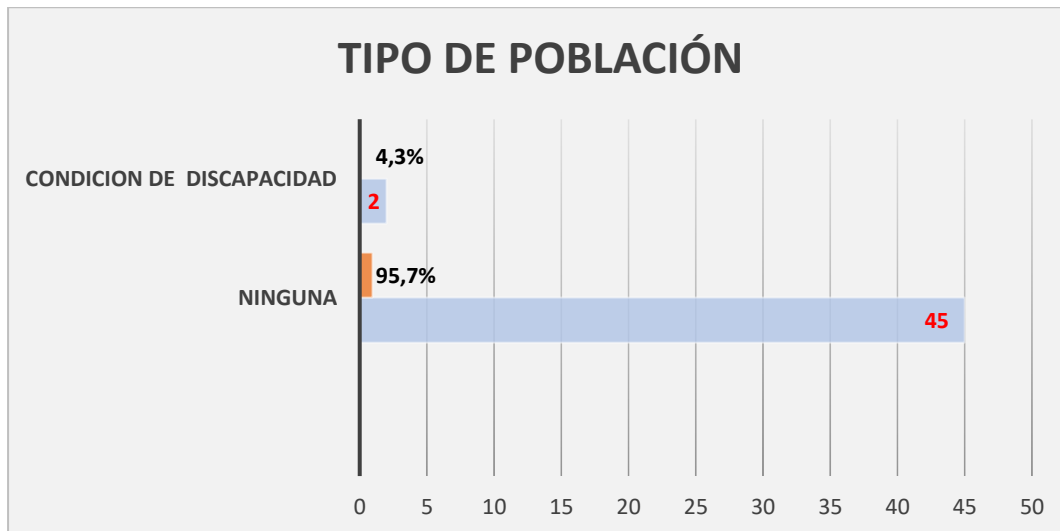
### 5.1 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO



Gráfica 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc.PR.09.F.02 Versión 6  
Fecha: 28/02/2022

En la gráfica 1 se identifica que, de los 47 ciudadanos encuestados en el periodo, 2 usuarios que representaron el 4.3% de la población encuestada indicaron tener una edad menor a 26 años, 23 usuarios que equivalieron al 48.9% de los encuestados se encontraban en el rango de edad de 27 a 59 años y 22 usuarios que representaron el 46.8% tenían más de 60 años.

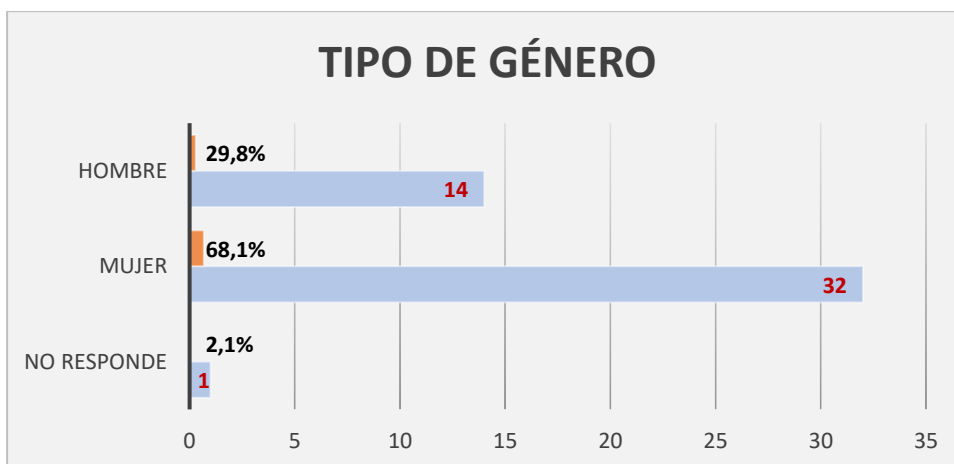
## 5.2 TIPO DE POBLACIÓN



Gráfica 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc.PR.09. F.02 Versión 6  
Fecha: 28/02/2022

En la gráfica 2 se muestra que, del total de la población encuestada, 2 personas equivalentes al 4.3% indicaron pertenecer al tipo “condición de discapacidad” y 45 personas equivalentes al 95.7% indicaron pertenecer al tipo “Ninguna”.

## 5.3 GENERO

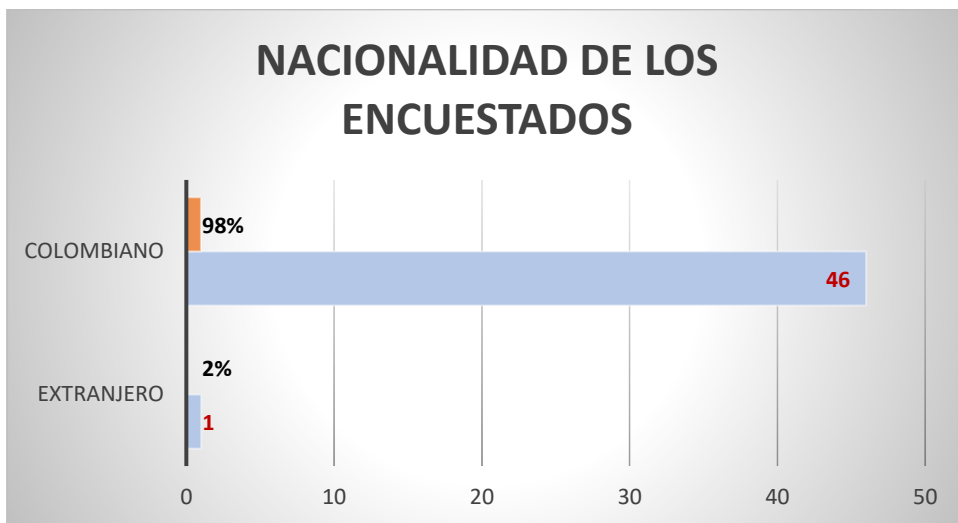


Gráfica 3. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc.PR.09. F.02 Versión 6  
Fecha: 28/02/2022

De las 47 personas encuestadas 14 manifestaron ser hombres lo que correspondió al 29.8% de la población encuestada, 32 manifestaron ser mujeres lo cual equivalió al 68.1% y 1 persona que representó el 2.1% no respondió a esta pregunta.

#### 5.4 NACIONALIDAD

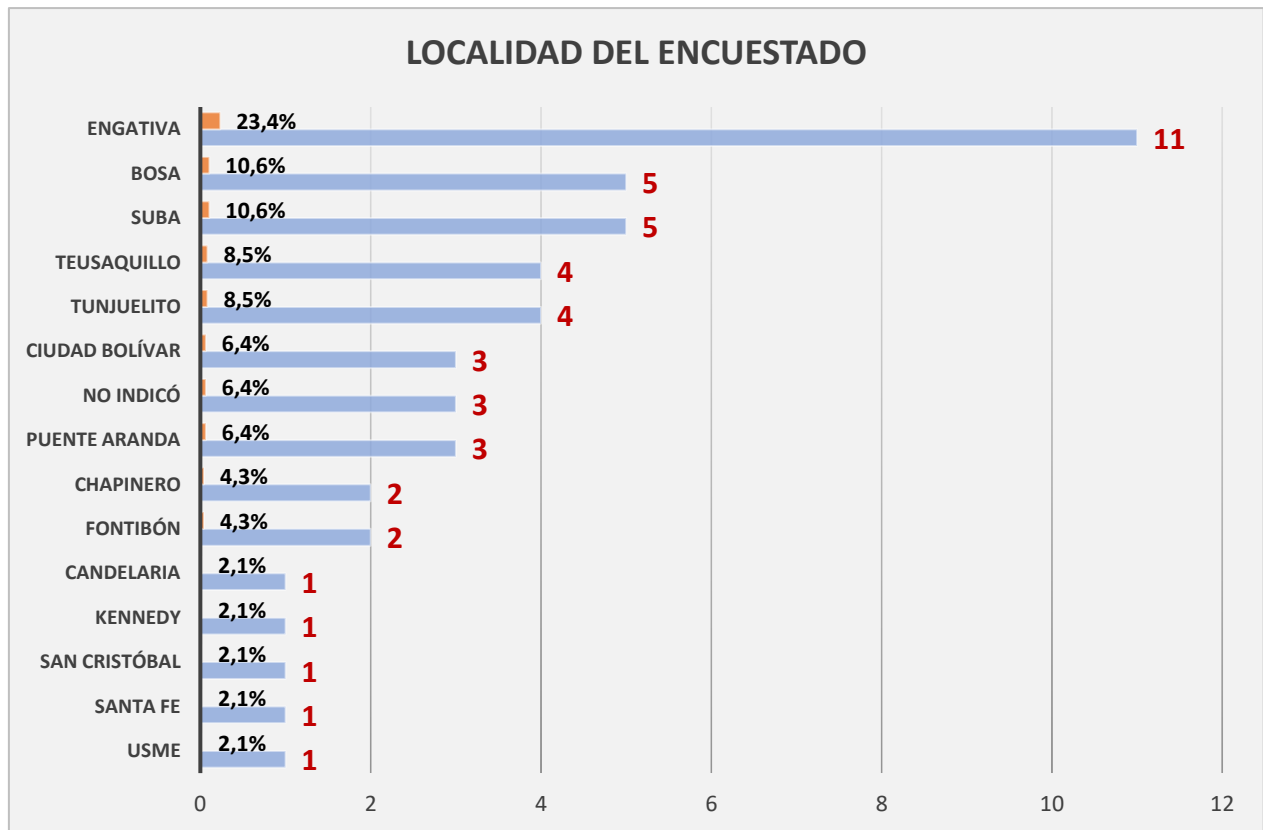
Del total de las 47 personas encuestadas, 46 que correspondieron al 98% manifestaron tener nacionalidad colombiana y una (1) que equivalió al 2 % indicó ser de nacionalidad extranjera.



Gráfica 4. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc.PR.09.F.02 Versión 6  
Fecha: 28/02/2022

## 5.5 LOCALIDAD Y BARRIO

### LOCALIDAD

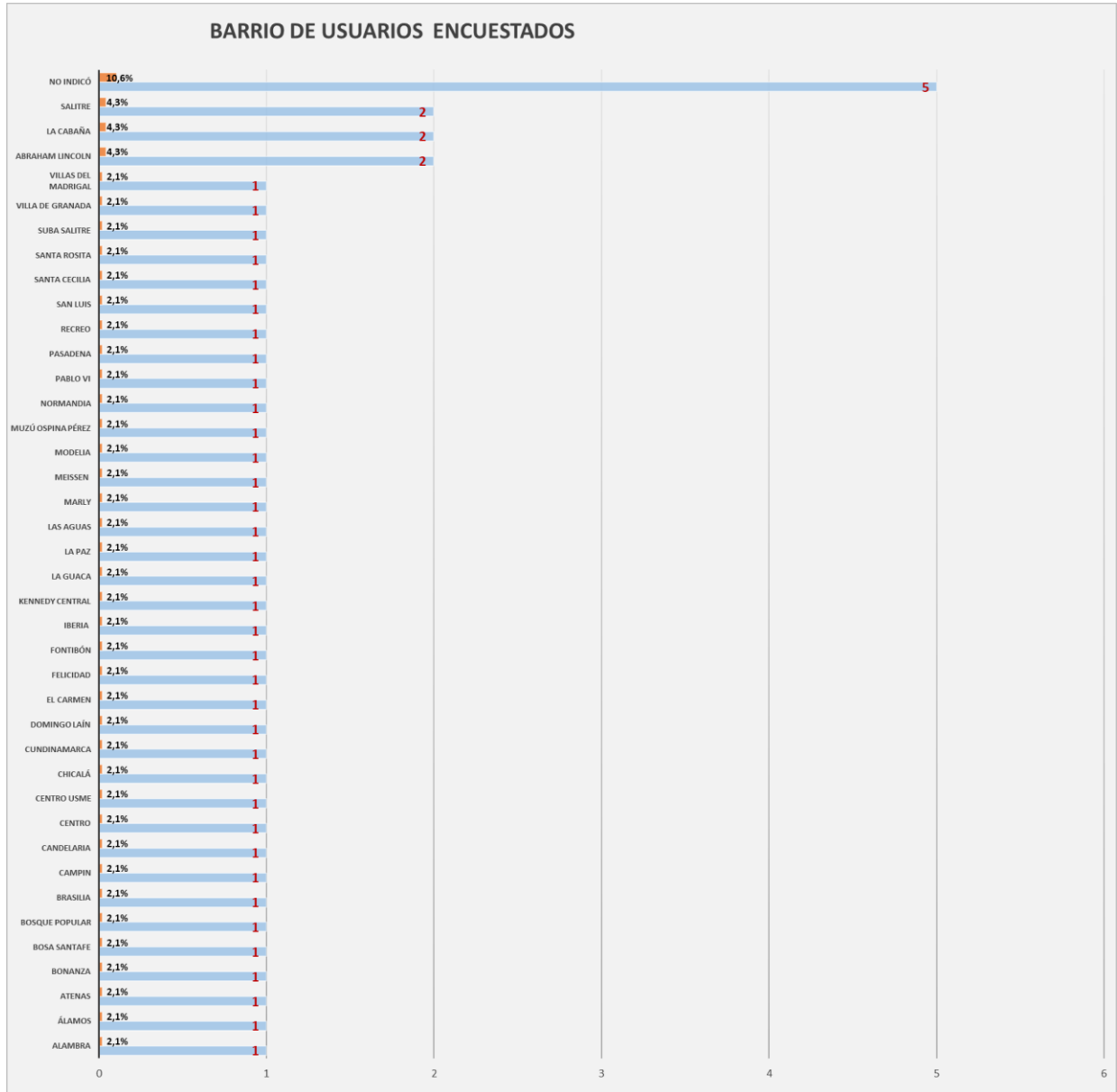


Gráfica 5. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc.PR.09.F.02 Versión 6  
Fecha: 28/02/2022

Con respecto a las localidades de las que provienen los ciudadanos encuestados, se evidencia que 11 personas que equivalen al 23.4% manifestaron provenir de Engativá; Bosa y suba con 5 personas cada uno representaron el 21.3%; Teusaquillo y Tunjuelito con 4 personas cada uno representaron el 17%; Ciudad Bolívar y Puente Aranda con 3 personas cada uno representaron el 12.8%; 4 personas provenientes de Chapinero y Fontibón (dos por cada localidad) representaron el 8.5%; Candelaria, Kennedy, San Cristóbal, Santa Fe y Usme con 1 persona cada una representaron el 10.6%. Una localidad inexistente (Guasca) fue mencionada por uno de los encuestados y esta fue contabilizada entre las 3 referenciadas como “no indicó” y representando en conjunto el 6.4% de la población.



**BARRIO**



Gráfica 6. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc.PR.09.F.02 Versión 6 Fecha: 28/02/2022

Tal y como se identifica en la Gráfica 6, en conjunto 36 barrios representan un 76.6% (de cada uno respondió una persona). De los barrios Abraham Lincoln, La Cabaña y Salitre fueron encuestadas 2 personas de cada uno, sin embargo, en conjunto representaron un 12.8%. 5 personas que representaron el 10.6% no reportaron el Barrio del que provenían.

## 5.6 TIPO DE SERVICIO

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

- El registro de peticiones en el sistema "Bogotá te escucha" originados por solicitudes recibidas de manera presencial y telefónica representó el 21,3% (10 encuestas)
- Los peticionarios cuyas solicitudes estuvieron asociadas a temas no indicados representaron el 10.6% (5 encuestas)
- Consultas en las cuales se solicita información general 10.6% (5 encuestas)
- Registro de peticiones asociadas a visitas 8.5% (4 encuestas)
- Consultas sobre asesorías técnicas el 8.5% (4 encuestas)
- Información Agricultura Urbana 6.4% (3 encuestas)
- Tropicario, Jardín 4.3% (2 encuestas)
- Baños y sillas 4.3% (2 encuestas)
- Las 12 encuestas restantes que equivalieron al 25.5%, relacionaron cada una un servicio diferente a los antes mencionados.

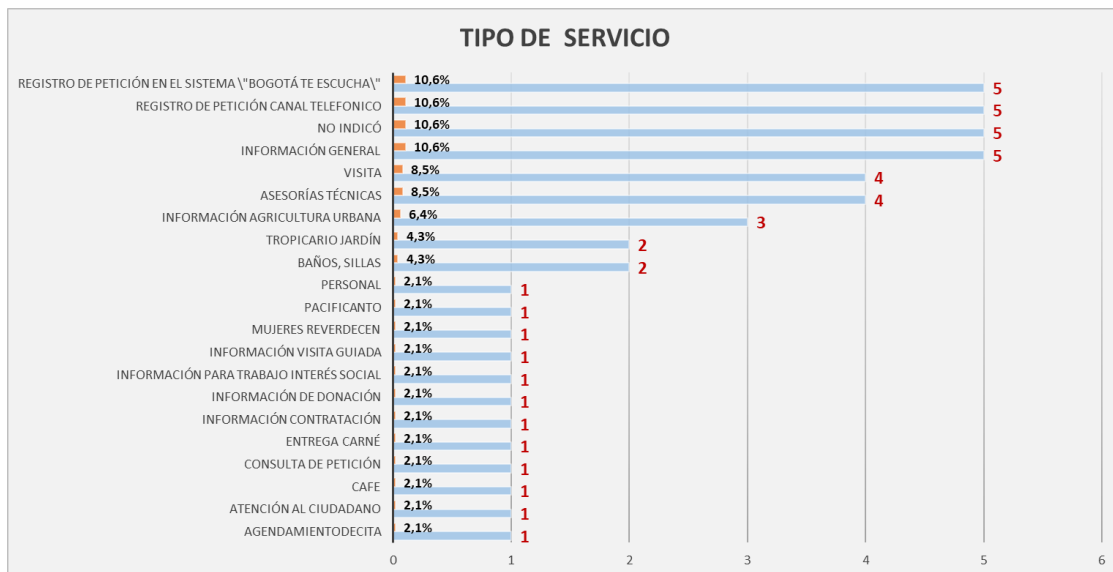


Gráfico 7. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc.PR.09.F.02 Versión 6 Fecha: 28/02/2022

### 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 principalmente provienen de *Otro* con un 32.8%, *Página web* 27.6%, *Amigo/familiar* 22.4%, *Televisión* 10.3%. El resto de las opciones identificadas por los encuestados (redes sociales, volante/plegable y prensa) representan en conjunto el 6.9%. Lo mencionado anteriormente se ve reflejado en la Tabla 1.

El número de registros que se tomó en cuenta para presentar los datos citados fue de 58 que correspondieron a igual número de respuestas, debido a que el actual formato establecido en la página web permite la elección de más de una fuente. En consecuencia, en esta sección no se puede considerar como en otras, que cada encuesta aporta un solo dato sobre un aspecto específico (en este caso la fuente de conocimiento).

FUENTE DE CONOCIMIENTO		
Prensa	1	1,7%
Volante/plegable	1	1,7%
Redes sociales	2	3,4%
Televisión	6	10,3%
Amigo/familiar	13	22,4%
Página web	16	27,6%
Otro	19	32,8%
Total	58	100,0%

Tabla 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc.PR.09.F.02 Versión 6  
Fecha: 28/02/2022

## 5.8 CALIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN

El grado de satisfacción fue sometido a valoración en una escala entre (1) y (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 2022										
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				
1	Profesionalismo y claridad de la información	2	0	4	4	36	1	47	46	4.57
2	Amabilidad y actitud de servicio	1	0	3	4	37	2	47	45	4.69
3	Orientación y guía	2	1	4	1	36	3	47	44	4.55
4	Estado de las colecciones de la entidad	2	1	5	2	24	13	47	34	4.32
5	Estado de la infraestructura e instalaciones	2	0	2	6	28	9	47	38	4.53
									Calificación promedio general	4.53

Tabla 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc.PR.09.F.02 Versión 6  
Fecha: 28/02/2022

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 sobre 5 de cada uno de los ítems.

- De las 46 encuestas que valoraron la variable “Profesionalismo y claridad de la información” el promedio de calificación fue 4.57/5.
- De las 45 encuestas que valoraron la “Amabilidad y actitud de servicio” la calificación fue de 4.69/5.

- El promedio de calificación de las 44 encuestas en las que se valoró el ítem “Orientación y guía” fue de 4.55/5.
- La valoración promedio del “Estado de las colecciones de la Entidad” fue de 4.32/5 obtenida a partir de la calificación hecha en 34 encuestas.
- Con respecto al “Estado de la infraestructura e instalaciones”, el promedio de su valoración a partir de las 38 encuestas diligenciadas fue de 4.53/5.

### **5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO**

De 47 visitantes que diligenciaron la encuesta, 39 dejaron sus comentarios con respecto a su percepción sobre el servicio así. (transcripción textual):

1. *Muy bonito, bien cuidado. Hacen falta más nombres e información sobre las plantas en el recorrido. Encuesta recibida a través del Buzón de Sugerencias.*
2. *Amabilidad, clara información. Buena atención con conocimiento*
3. *El no exento de tarifa a un guía de turismo No 5493(...) Viceministerio de trabajo.*
4. *Atención del personal muy amable. Falta mejorar la infraestructura*
5. *Contribuyó a aclarar algunas dudas. Posible ayuda futura importante para un proyecto*
6. *es IMPOSIBLE AGENDAR CITA LA PAGINA WEB NO DICE DONDE SE PUEDE REALIZAR YES SUPER COMPLICADO Y OTRAS PERSONAS TAMPOCO HAN PODIDO QUE MAL SERVICIO EL DELA PAGINA WEB*
7. *Excelente*
8. *Nos gusta mucho la iluminación y recorrido que hay para Navidad. Mi hijo quiere que el otro año la temática sea de dinosaurios. Nos gustó mucho que hubiera restaurantes para comer durante el recorrido.*
9. *Encontré un poco descuidado el jardín. Muchas construcciones de cemento y locales comerciales costosos para alimentación. (Requerimiento registrado con el No 260992022*

10. *Recuperación cédula de ciudadanía -entregada*
11. *Nos impresionó el estado del techo del tropicario, parece que pedazos caen. Increíble en algo tan nuevo!. El baño de la entrada no da ganas de entrar. Nota: Se recibe a través del Buzón de Sugerencias. (Se registró en el sistema con el No 261802022)*
12. *Deberían explicar al principio o entrada que es difícil movilizarse con un coche de bebé. Nota: Se recibe a través del Buzón de Sugerencias*
13. *Muy buen servicio*
14. *Bueno*
15. *Buen servicio*
16. *Concreto, amable, eficaz*
17. *Bueno*
18. *Muy importante e interesante este servicio que ofrece el Jardín Botánico*
19. *Correspondencia adecuada del tema a tratar con la dependencia a consultar*
20. *Encuesta recibida a través del Buzón de Sugerencias*
21. *No están dando en este momento la posibilidad del espacio gratuito de caminantes*
22. *Amable y claro*
23. *Bueno*
24. *Falta en su mayoría nombres de los arboles y su especificación es bien importante para aprender*
25. *Solicitud Plantación Jardín Espacio P.*
26. *Me pareció claro y quedé satisfecho*
27. *Cordial además de prestar la mayor colaboración posible a las inquietudes, dudas y preguntas brindando las mejores ayudas*
28. *Bueno*

29. *Que deben ser más abiertos y no tan cuadrículados*
30. *Excelente, aclaró mis dudas e inquietudes*
31. *El personal se preocupa por dar una buena orientación*
32. *Bueno*
33. *Bueno*
34. *Nada*
35. *Es muy buena y tal como lo solicité considero importante que se mantenga*
36. *Me parece buena*
37. *Muy buena*
38. *Me dio o percibí tranquilidad buena atención*
39. *Buena*

## 6. ACCIONES DE MEJORA



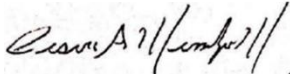
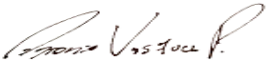
Analizados los comentarios de los usuarios expresados en las encuestas, se sugiere:

- Mejorar la señalización para una correcta ubicación e identificación de puntos clave en la entidad, tipos de plantas y salidas del Jardín Botánico.
- Seguir manteniendo los principios de calidad y calidez en la atención a la ciudadanía.
- Realizar mantenimiento constante a cada una de las instalaciones de la entidad (Quejas de tropicario en mal estado, malas vías para el acceso de coches de bebé)
- Se reitera el mejorar la descripción en la página web de la información ofrecida con respecto a eventos, tarifas, horarios, excepciones y similares, con el fin de brindar una orientación más adecuada al usuario en el momento de recibir sus consultas. Adicionalmente con la publicación de información más específica, el mismo usuario tendría a su disposición suficiente información que minimice sus posibles inquietudes, se recomienda una revisión general de la página web donde se identifiquen y corrijan los

errores de información, dar de baja links que no se usan y constante actualización de la información brindada en este medio.

- Prestar especial atención al aseo de los baños para brindar un mejor servicio al usuario.

Este informe es enviado través de correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación para su respectiva publicación.

Participación	Nombre	Firma	Fecha
Aprobado por	Orlando Rodríguez Carvajal Secretario General y de Control Disciplinario Jardín Botánico de Bogotá		29/03/2022
Revisado por	Amilde Rozo Profesional Atención al Ciudadano Secretaría General y de Control Disciplinario		22/03/2022
	Cesar Augusto Mendoza Martínez Contratista Profesional especializado Secretaría General y de Control Disciplinario		16/03/2022
Elaborado por	Antonio Mario Vasquez Patiño Tecnólogo grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General y de Control Disciplinario		06/03/2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Este informe lo revisó y aprobó el Secretario General y de Control Disciplinario.</li> <li>• El informe No se imprime como una buena práctica en la optimización de recursos, eficiencia administrativa y compromiso ambiental.</li> </ul>			