

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

**INFORME BIMESTRAL No.6
NOVIEMBRE – DICIEMBRE DE 2023
PROCESO: SAC.PR.01. F 02**

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



BOGOTÁ, D.C ENERO 9 DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

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

1 INTRODUCCIÓN

El Área de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General 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 sexto bimestre de la vigencia 2023 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 noviembre al 31 de diciembre de 2023.

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 la ciudadanía 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 **34** 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. 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 la 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 01/11/2023 al 31/12/2023 |
| ➤ Tipo de población: | Todo tipo de población |
| ➤ Total, encuestados: | 34 encuestados. |

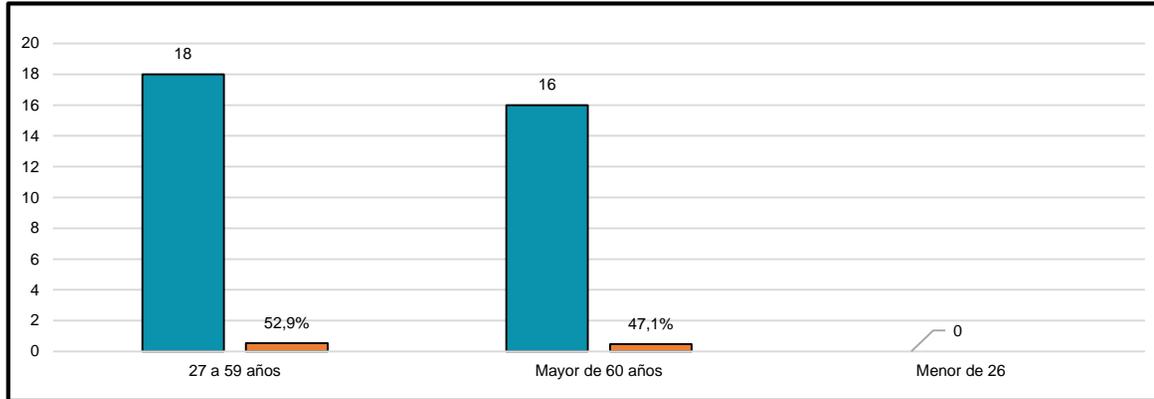
Modelo de encuesta versión No. 1 Código SAC.PR.01.F.02

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: 26/10/2022	Página: 1 de 1																																			
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.																																						
<p>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> <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? _____ Desplazado <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Raizal <input type="checkbox"/> Víctima de conflicto armado <input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/></p> <p>► Género: Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> No responde <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Cual?: _____</p> <p>► Nacionalidad: Colombiano <input type="checkbox"/> Extranjero <input type="checkbox"/></p> <p>► Localidad: _____</p> <p>► ¿Qué servicio utilizó durante su visita o llamada realizada?</p> <p>► ¿Cómo se enteró de los servicios que ofrece el Jardín Botánico de Bogotá?</p> <p>Página web <input type="checkbox"/> Televisión <input type="checkbox"/> Amigo/familiar <input type="checkbox"/> Prensa <input type="checkbox"/> Volante/pligable <input type="checkbox"/> Redes sociales <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> ¿Cuál?: _____</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 style="text-align: center;">Item</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">5</th> <th style="text-align: center;">No Saber/ 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 escríbalo aquí:</p> <p>Nombre del Servidor Público que le atendió: _____</p> <p>Fecha: _____</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 Saber/ 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 Saber/ No Responde																																
Conocimiento del tema																																						
Amabilidad y disposición de servicio																																						
Tiempo de espera																																						
Estado de la infraestructura e instalaciones																																						
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: 26/10/2022	Página: 1 de 1																																			
PERCEPTION AND SATISFACTION SURVEY ATTENTION TO CITIZENSHIP																																						
<p>Dear citizen your opinion is very important for the improvement of our service. Please, complete this questionnaire about the attention received.</p> <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? _____ Displaced <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Raizal <input type="checkbox"/> Victim of armed conflict <input type="checkbox"/> Indigenous <input type="checkbox"/> None <input type="checkbox"/></p> <p>► Gender: Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/> Not Responding <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/> Which?: _____</p> <p>► Nationality: Colombian <input type="checkbox"/> Foreigner <input type="checkbox"/></p> <p>► Locality: _____</p> <p>► What service did you use during your visit or call??</p> <p>► How did you hear about the services that the Bogota's Botanical Garden offers?</p> <p>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? _____</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 style="text-align: center;">Item</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">5</th> <th style="text-align: center;">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>Friendliness 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:</p> <p>Name of the public servant that responded your request: _____</p> <p>Date: _____</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							Friendliness 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																																						
Friendliness and willingness to serve																																						
waiting time																																						
Condition of infrastructure and facilities																																						

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 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.

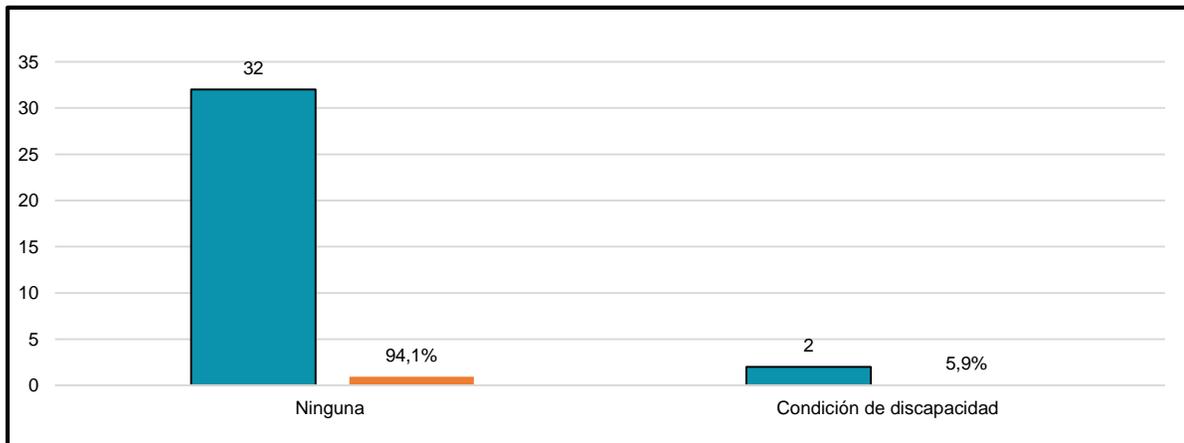
6 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO



Gráfica 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha: 03/01/2024

En la gráfica 1 se identifica que, de los 34 ciudadanos encuestados en el periodo, (18) usuarios que equivalieron al 52,9% se encontraban en el rango de edad de 27 a 59 años, (16) usuarios que representaron el 47,1% eran mayores de 60 años. En el periodo de análisis no se evidenciaron registros para el rango de edad menor de 26 años.

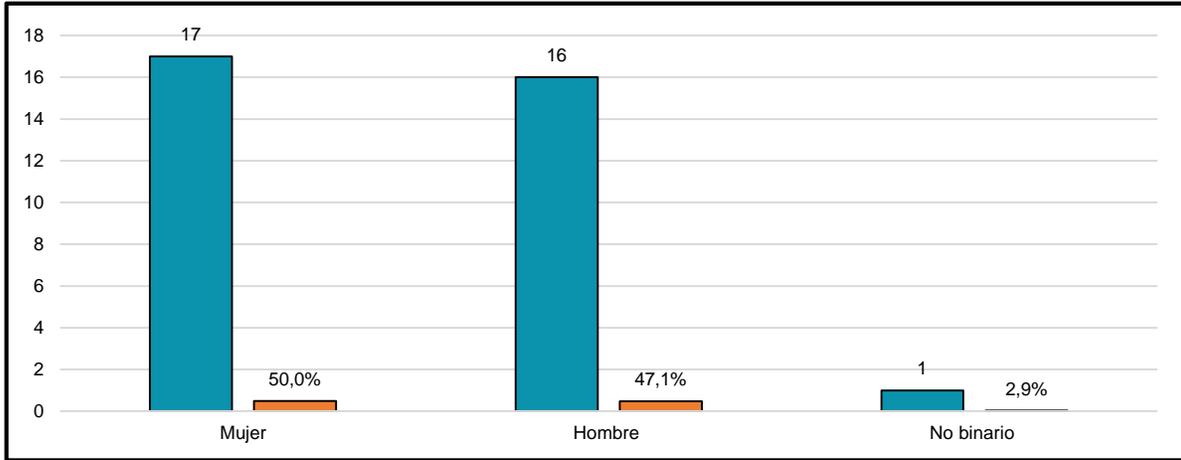
7 TIPO DE POBLACIÓN



Gráfica 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 03/01/2024

La gráfica 2 muestra que, del total de la población encuestada, (32) personas equivalentes al 94,1% no indicaron el tipo de población, (2) persona equivalente al 5,9% eran personas en condiciones de discapacidad.

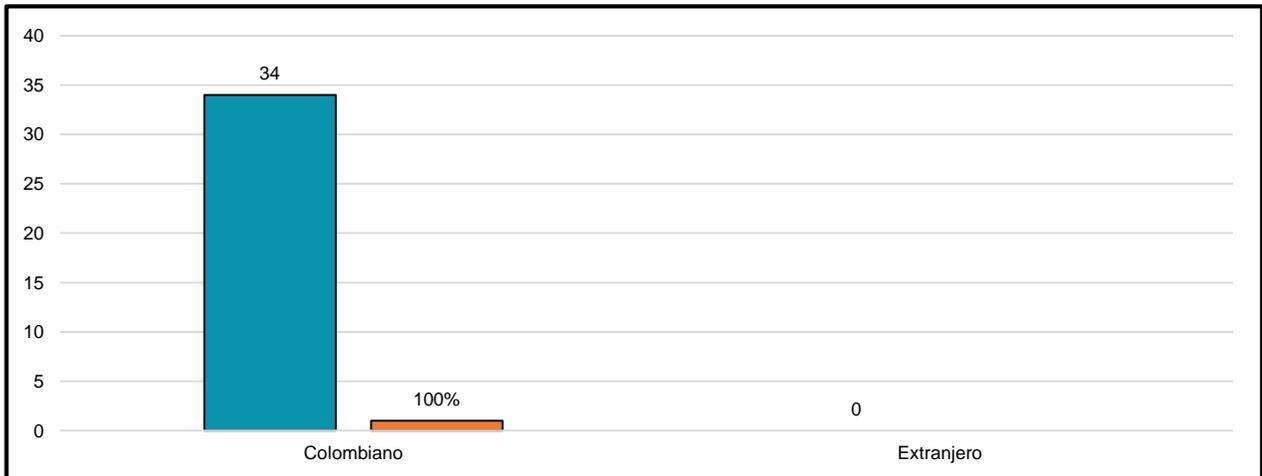
8 GÉNERO



Gráfica 3. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 03/01/2024

De las 34 personas encuestadas, 17 manifestaron ser mujeres lo que correspondió al 50,0%, 16 manifestaron ser hombres lo cual equivalió al 47,1%, 1 persona manifestó ser no binario correspondiente al 2,9%.

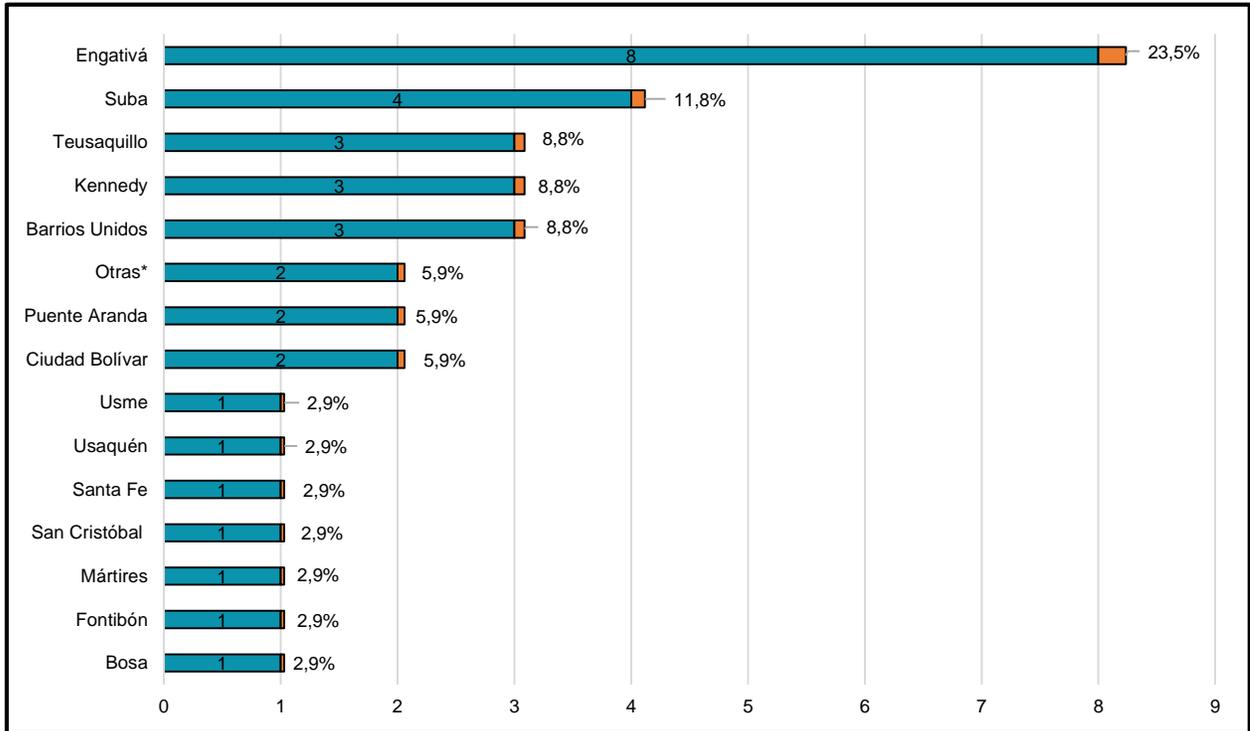
9 NACIONALIDAD



Gráfica 4. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 31/10/2023

El 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta indicaron ser de nacionalidad colombiana.

10 LOCALIDAD



Nota: las Ubicaciones señaladas por un (*) no son localidades
Gráfica 5. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 03/01/2024

Con respecto a las localidades de las que provienen los ciudadanos encuestados, se evidencia que (8) usuarios que equivalen al 23,5% indicaron la localidad de Engativá, la localidad de Suba (4) personas que representa el 11,8%, las localidades de Teusaquillo Kennedy, y Barrios Unidos tres (3) ciudadanos, con representación del 8,8% por cada una, suman en conjunto un 26,5%. De las localidades de Puente Aranda y Ciudad Bolívar (2) usuarios con participación del 5,9%, en conjunto suman un 11,8. Las localidades de Usme, Usaquén, Santa Fe, San Cristóbal, Mártires, Fontibón y Bosa representó en conjunto el 20,06%.

Las siguientes ubicaciones (Bogotá y Cúcuta) fueron registradas por dos usuarios como localidades, el registro fue contabilizado entre las referenciadas "Otras*" representando el 5,9% de la población.

11 TIPO DE SERVICIO

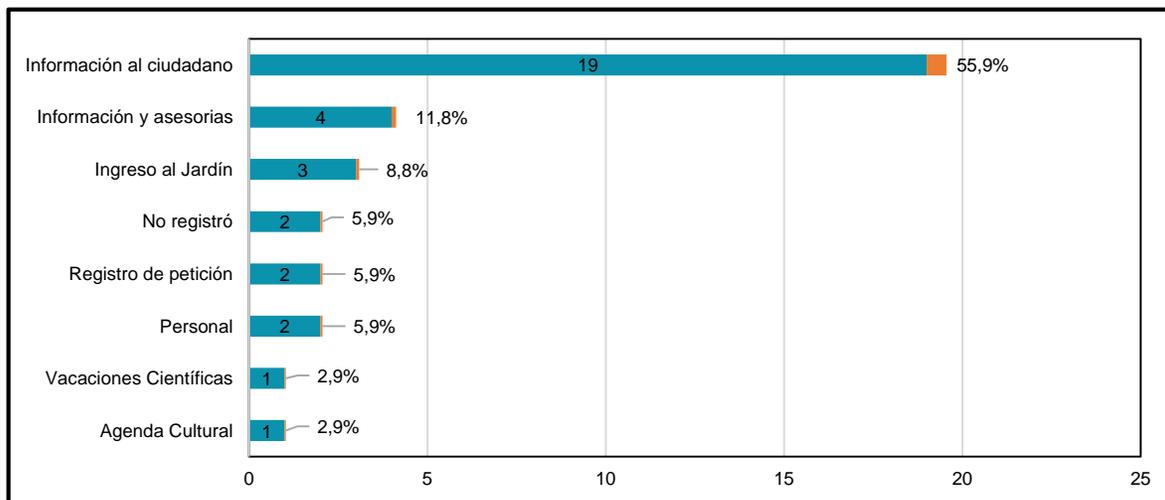


Gráfico 6 Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 03/01/2024

En cuanto al número de encuestas y representatividad por tipo de servicio se destacan los siguientes datos (ver gráfico 7): 34

- Información al ciudadano representó el 55,9% (19 encuestas)
- Información y asesoría el 11,8% (4 encuestas)
- Ingreso al jardín 8,8% (3 encuestas)
- No registró registro de petición y personal 17,6 (6 encuestas)
- Otros temas de menor participación 5,9% (2 encuestas)

12 FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD

En la Tabla 1 se muestra que las fuentes de conocimiento sobre los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico de Bogotá principalmente provienen de *Otros* con un 37,8%, *Página web* con 24,3%, *Amigo/familiar* con 18,9%, *Televisión* con 13,5% *Redes Sociales* con 5,4%. En conclusión, de los canales indicados, el de mayor representación fue otros, seguido de *página web* y *amigo/familiar*.

FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD		
Otro	14	37,8%
Página web	9	24,3%
Amigo/Familiar	7	18,9%

FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD		
Televisión	5	13,5%
Redes sociales	2	5,4%
Total encuestados	37	100,0%

Tabla 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 03/01/2024

*Nota: Cada encuesta puede tener más de una respuesta sobre la fuente de conocimiento o canal.

13 CALIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CIUDADANA VI 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				
CUADRO PARA INFORME	1	Conocimiento del tema	1	1	1	0	28	3	34	31	4,71
	2	Amabilidad y disposición del servicio	1	1	0	0	29	3	34	31	4,77
	3	Tiempo de espera	1	0	1	0	29	3	34	31	4,81
	4	Estado de la infraestructura e instalaciones	1	0	0	1	24	8	34	26	4,81
									Calificación promedio general	4,67	

Tabla 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 03/01/2024

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 2 se relacionan los promedios de calificación de las encuestas realizadas por los ciudadanos, los cuales se obtuvieron a partir de la valoración de 1 a 5 de cada uno de los ítems.

- De las 31 encuestas que valoraron la variable “Conocimiento del tema” el promedio de calificación fue 4,71/5.
- De las 31 encuestas que valoraron la “Amabilidad y disposición del servicio” la calificación fue de 4,77/5.
- El promedio de calificación de las 31 encuestas en las que se valoró el ítem “Tiempo de espera” fue de 4,81/5.
- Con respecto al “Estado de la infraestructura e instalaciones”, el promedio de su valoración a partir de las 26 encuestas diligenciadas fue de 4,81/5.

En conclusión, la calificación promedio general de las variables evaluadas fue de 4,67/5

14 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De 34 visitantes que diligenciaron la encuesta, 28 dejaron sus comentarios con respecto a su percepción sobre el servicio así. (transcripción textual):

1. Excelente servicio
2. Fabuloso
3. Amor y responsabilidad por la naturaleza y los ecosistemas
4. Información precisa
5. Eficiencia en la consulta
6. Muy bueno
7. Para mí fue buena
8. Excelente. Sin embargo, deberían permitir la venta de las boletas para Majestuosos en la Taquilla del JBB.
9. Excelente
10. Buenas y efectivos
11. Oportuno y amable
12. Excelente
13. Inseguridad frente a las preguntas
14. Excelente
15. No se realizó curso de jardinería para el cual había sido informado
16. Asesoría adecuada para la necesidad
17. Excelente muy satisfecho
18. Me encanta tener una persona que me responda dudas
19. Personas muy capacitadas y atención al ciudadano es excelente
20. Muy buena
21. Información muy buena
22. Muy amable por su atención.
23. Falta el mariposario. Muy amable
24. Buena atención
25. El servicio del Jardín Botánico es excelente
26. Muy buena ya que me brindaron la información que necesitaba con muy buena disposición y amabilidad
27. Muchas gracias
28. Pésimo. Tuvimos dos niños con problemas de salud y les tomaron unos glucómetros con un aparato sin pilas. Los hirieron dos veces y no hicieron nada en primeros auxilios. Pura negligencia de la logística y su cobraron toda la atención.

6 ACCIONES DE MEJORA

De acuerdo con el análisis realizado a los comentarios registrados en las encuestas por parte de los usuarios, se destaca que (24) encuestas indicaron satisfacción en el servicio de atención y (4) contienen recomendaciones frente al servicio y se describen a continuación:

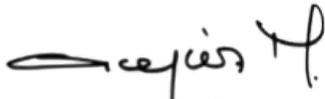
- Que se debería permitir la venta de las boletas para Majestuosos en la Taquilla del JBB
- Inseguridad frente a las preguntas.
- No se realizó curso de jardinería para el cual había sido informado, Pésimo.
- Tuvimos dos niños con problemas de salud y les tomaron unos glucómetros con un aparato sin pilas. Los hirieron dos veces y no hicieron nada en primeros auxilios. Pura negligencia de la logística y su cobraron toda la atención.

De acuerdo con las sugerencias presentadas por los ciudadanos, se recomienda:

- Para futuros eventos se permita la venta de los boletos en la taquilla del JBB
- Se recomienda tener más seguridad en la forma de responder a las inquietudes del ciudadano.
- Se sugiere brindar la información adecuada sobre los cursos que se van a realizar para evitar incumplimientos.
- Se recomienda al equipo de primeros auxilios tener a disposición todos los instrumentos del botiquín en funcionamiento para contar con un buen protocolo de emergencia.

La sugerencia para la mejora se registró por parte del grupo de servicio a la ciudadanía en el sistema "Bogotá Te Escucha" y se asignó a las dependencias.

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



AURA ELVIRA GÓMEZ MARTÍNEZ
Secretaria General

Participación	Nombre	Firma	Fecha
	Amilde Rozo Profesional Atención al Ciudadano - Secretaría General		4/01/2024
Revisado por	Liliana Márquez Galindo- Profesional Secretaría General Karen Johana Sánchez Gómez- Enlace MIPG Secretaría General Diana Fernanda Candía Ángel- Profesional de Apoyo Secretaría General		9/01/2024
Elaborado por	Kelly Johanna Zambrano Suarez Apoyo grupo de Atención al Ciudadano - Secretaría General		04/01/2024
<ul style="list-style-type: none"> • 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, 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.