

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

**INFORME BIMESTRAL No.4
JULIO – AGOSTO DE 2023
PROCESO: SAC.PR.01. F 02**

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



**BOGOTÁ, D.C
SEPTIEMBRE
2023**

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	1
2	OBJETIVO.....	1
3	METODOLOGÍA.....	1
4	ESPECIFICACIONES DE LA MUESTRA.....	1
5	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	2
6	RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO.....	3
7	TIPO DE POBLACIÓN.....	3
8	GÉNERO.....	4
9	NACIONALIDAD.....	4
10	LOCALIDAD.....	5
11	TIPO DE SERVICIO.....	6
12	FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD.....	6
13	CALIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN.....	7
14	PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO.....	8
15	ACCIONES DE MEJORA.....	9

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 tercer 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 julio al 31 de agosto 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 **45** 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 01/07/2023 al 31/08/2023 |
| ➤ Tipo de población: | Todo tipo de población |
| ➤ Total, encuestados: | 45 encuestados. |

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

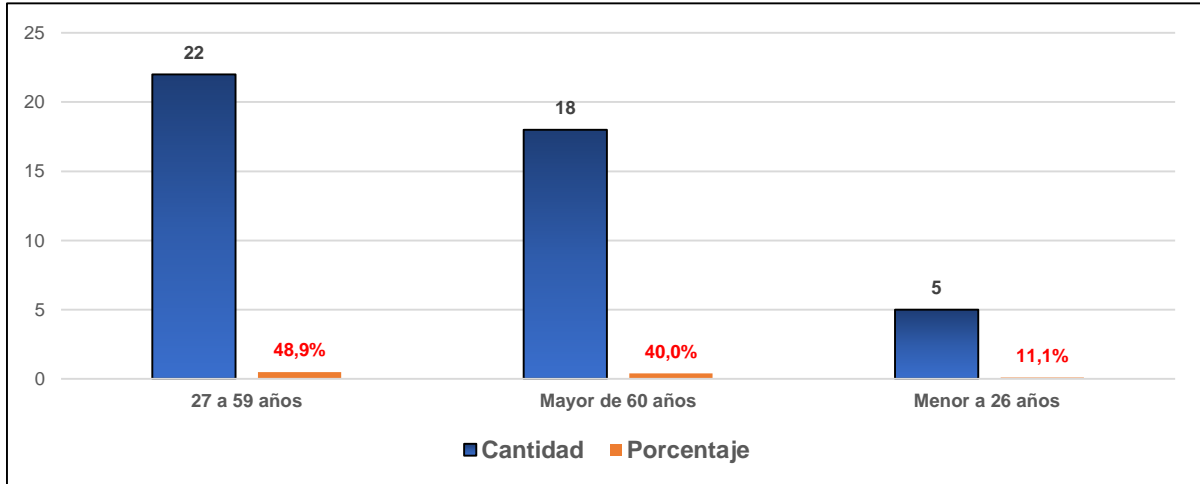
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS						
SAC – SERVICIO AL CIUDADANO						
Formato: Encuesta de percepción y satisfacción atención a la Ciudadanía.						
Código:	Versión:	Fecha:	Página:			
SAC.PR.01.F.02	2	26/10/2022	1 de 1			
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.						
Apreciado (a) ciudadano (a) su opinión es muy importante para el mejoramiento de nuestro servicio. Por favor diligencie el siguiente cuestionario sobre la atención recibida.						
▶ 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"/>						
▶ Población: Condición de discapacidad <input type="checkbox"/> Cual? <input type="text"/> 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"/>						
▶ Género: Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> No responde <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Cual?: <input type="text"/>						
▶ Nacionalidad: Colombiano <input type="checkbox"/> Extranjero <input type="checkbox"/>						
▶ Localidad: <input type="text"/>						
▶ ¿Qué servicio utilizó durante su visita o llamada realizada?						
▶ ¿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/pegable <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"/>						
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:						
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						
▶ ¿Cuál es su percepción frente al servicio? Por favor escríbalo aquí:						
<input type="text"/>						
Nombre del Servidor Público que le atendió: <input type="text"/>						
Fecha: <input type="text"/>						
Linea telefónica Jardín Botánico de Bogotá para presentar Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias 4377060 Ext. 1012						

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS						
SAC – SERVICIO AL CIUDADANO						
Formato: Encuesta de percepción y satisfacción atención a la Ciudadanía.						
Código:	Versión:	Fecha:	Página:			
SAC.PR.01.F.02	2	26/10/2022	1 de 1			
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.						
▶ Respondent's age range: Under 26 years old <input type="checkbox"/> 27 a 59 years <input type="checkbox"/> Over 60 years <input type="checkbox"/>						
▶ Population: Disability condition <input type="checkbox"/> Which? <input type="text"/> Raizal <input type="checkbox"/> Displaced <input type="checkbox"/> Rom <input type="checkbox"/> Indigenous <input type="checkbox"/> None <input type="checkbox"/> Victims of armed conflict <input type="checkbox"/>						
▶ Gender: Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/> Not Responding <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/> Which?: <input type="text"/>						
▶ Nationality: Colombian <input type="checkbox"/> Foreigner <input type="checkbox"/>						
▶ Locality: <input type="text"/>						
▶ What service did you use during your visit or call?? <input type="text"/>						
▶ How did you hear about the services that the Bogota'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"/>						
Qualify with an (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:						
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						
▶ ¿What is your perception of the service? Please answer here:						
<input type="text"/>						
Name of the public servant that responded your request: <input type="text"/>						
Date: <input type="text"/>						
Phone line Bogotá Botanical Garden for request, complaints, claims, suggestions 4377060 Ext. 1012						

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.

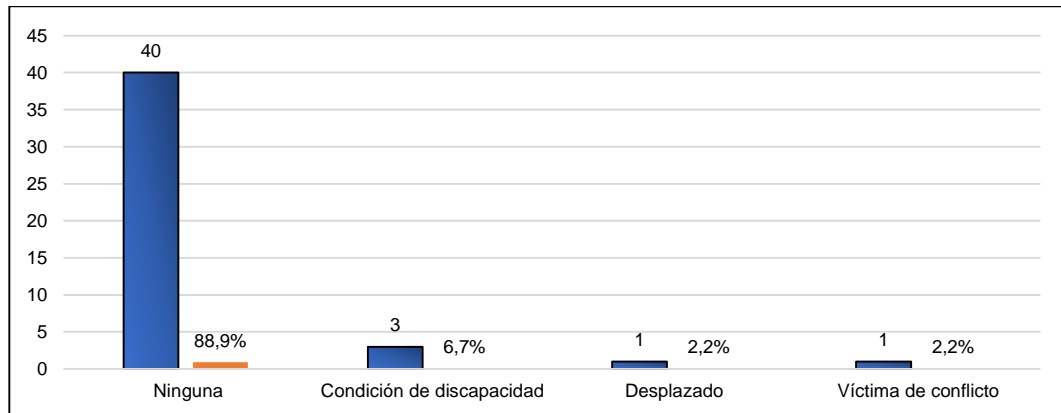
6 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO



Gráfica 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02
Fecha: 31/08/2023

En la gráfica 1 se identifica que, de los 45 ciudadanos encuestados en el periodo, (22) usuarios que equivalieron al 48,9% se encontraban en el rango de edad de 27 a 59 años, (18) usuarios que representaron el 40,0% tenían más de 60 años y (5) usuarios que representaron el 11,1% de la población encuestada eran menores de 26 años.

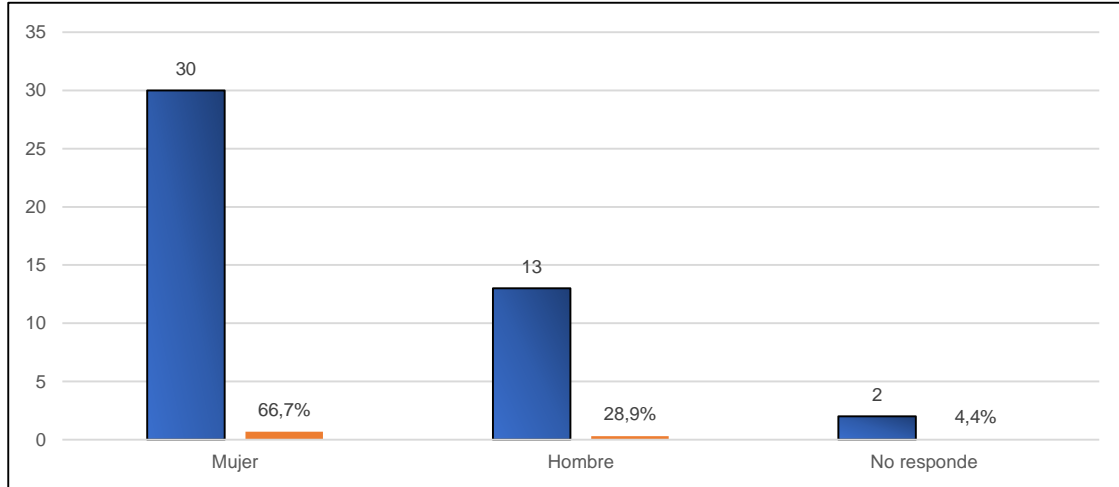
7 TIPO DE POBLACIÓN



Gráfica 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 31/08/2023

La gráfica 2 muestra que, del total de la población encuestada, (40) personas equivalentes al 88,9% indicaron no indicaron tipo de población, (3) personas equivalentes al 6,7% pertenecen a población con condición de discapacidad, (1) persona equivalente al 2,2% indicaron pertenecer a población víctima de conflicto (1) persona equivalente al 2,2% indicó ser desplazado.

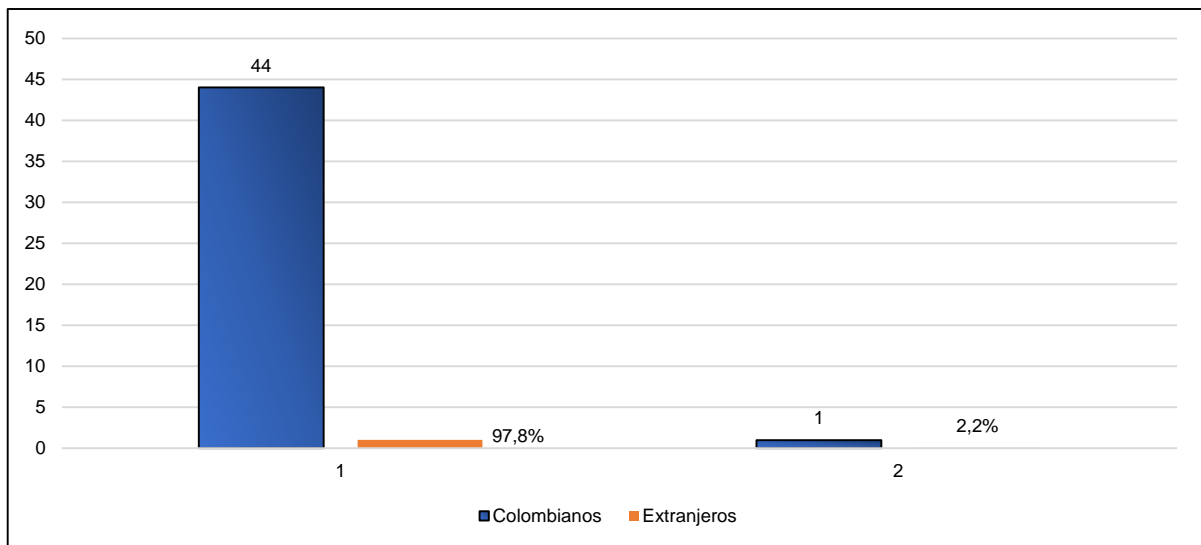
8 GÉNERO



Gráfica 3. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 31/08/2023

De las 45 personas encuestadas, 30 manifestaron ser mujeres lo que correspondió al 66,7% de la población encuestada, 13 manifestaron ser hombres lo cual equivalió al 28,9%, 2 personas equivalente al 4,4% no responde su identidad de género.

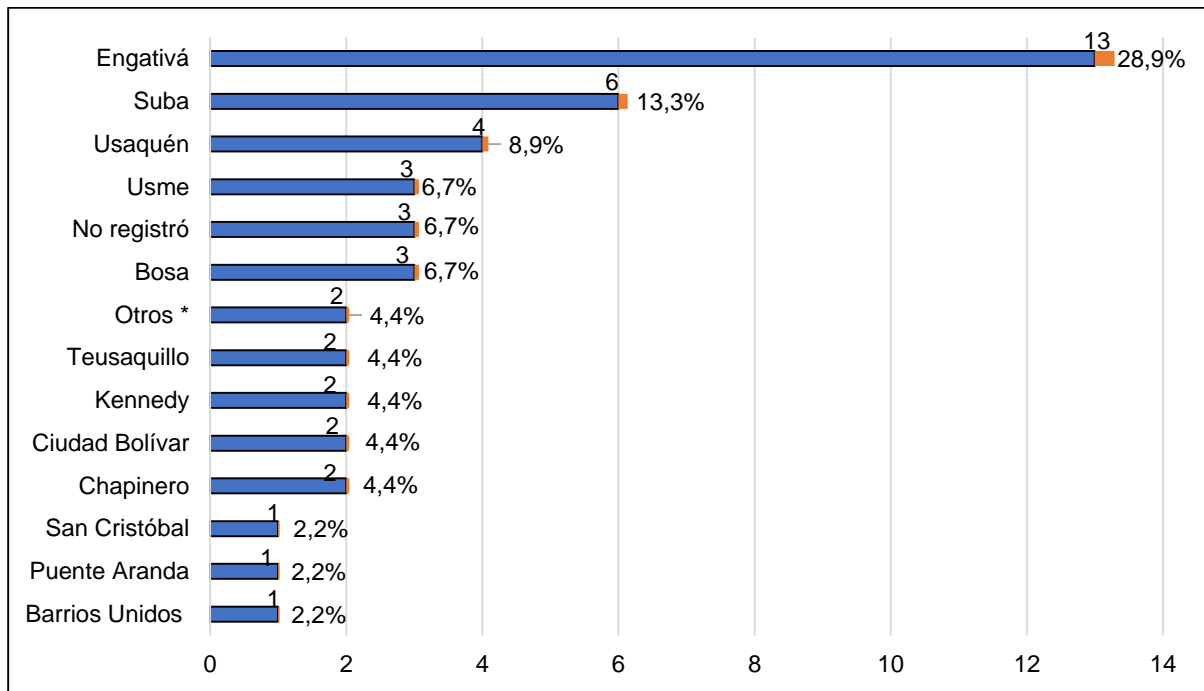
9 NACIONALIDAD



Gráfica 4. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 31/08/2023

De los 45 usuarios encuestados, 44 que equivalen al 97,8% indicaron ser de nacionalidad colombiana, y 1 de nacionalidad extranjera equivalente al 2,2% del total de la población.

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: 31/08/2023

Con respecto a las localidades de las que provienen los ciudadanos encuestados, se evidencia que (13) usuarios que equivalen al 28,% indicaron la localidad de Engativá, la localidad de Suba (6) personas que representa el 13,3 %, Usaquén (4) personas representa el 8.9%, Usme y Bosa con un total de (3) personas cada una equivale al 6,7%, las localidades de Teusaquillo, Kennedy, Ciudad Bolívar y Chapinero con un total de (2) encuestas por cada suman en conjunto el 8,8%, San Cristóbal, Puente Aranda Y Barrios Unidos con (1) por cada localidad equivalente al 2,2% representan en conjunto el 6,7% . (3) personas no registraron la localidad lo cual equivale al 6,7%. Las siguientes ubicaciones (Bogotá y México) fueron registradas por los encuestados como localidad, los 2 registros fueron contabilizados entre las referenciadas "Otros*" representando en conjunto el 4,4% de la población.

11 TIPO DE SERVICIO

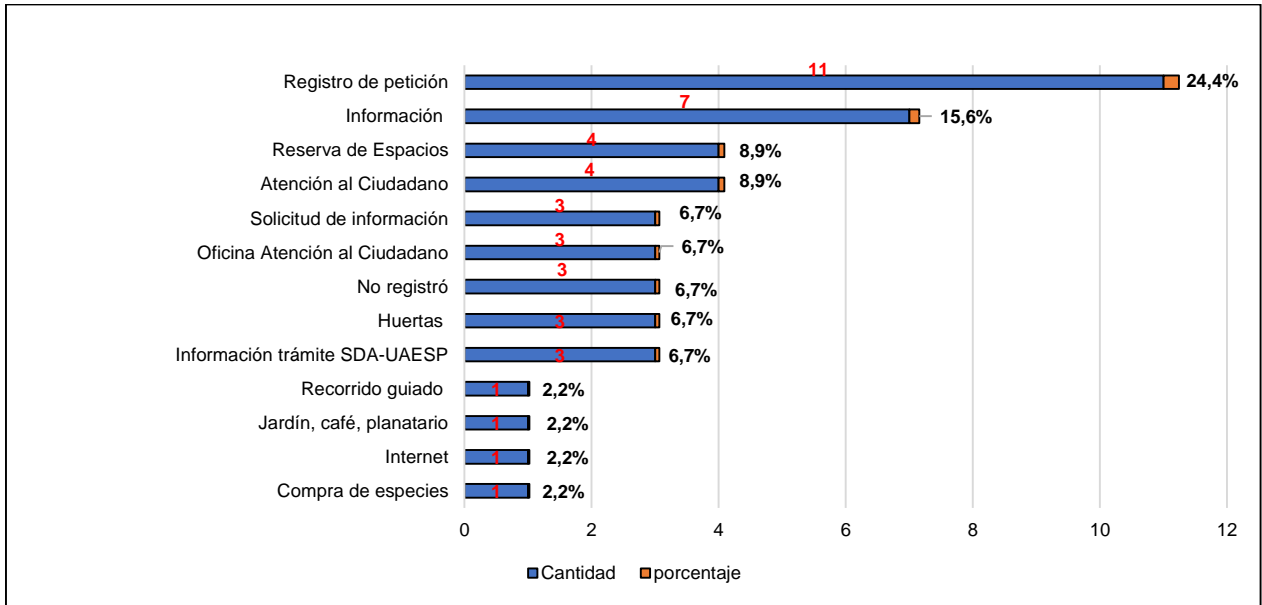


Gráfico 7. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 31/08/2023

En cuanto al número de encuestas y representatividad por tipo de servicio se destacan los siguientes datos (ver gráfico 7): 45 encuestas.

- El registro de peticiones en el sistema "Bogotá te escucha" originados por solicitudes recibidas representó el 24,4% (11 encuestas)
- Información representó el 15,6% (7 encuestas)
- Reserva espacios el 8,9% (4 encuestas)
- Atención al ciudadano 8,9% (4 encuestas)
- Solicitud de información 6,7% (3 encuestas)
- Oficina de atención al ciudadano 6,7% (3 encuestas)
- No registro 6,7% (3 encuestas)
- Huertas 6,7 % (3 encuestas)
- Información trámite SDA-UAESP 6,7% (3 encuestas)
- Otros temas de menor participación (recorrido guiado, jardín café planetario, internet, compra de especies) 11,1% (4 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 39, %, *Pagina web* con 31,4%, *Amigo/familiar* con 11,8%, *Redes Sociales* con 7,8%, *Televisión* con 5,9% y *Prensa* con

3,9%. 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	20	39,2%
Página web	16	31,4%
Amigo/Familiar	6	11,8%
Redes sociales	4	7,8%
Televisión	3	5,9%
Prensa	2	3,9%
Total encuestados	51	100,00%

Tabla 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 31/08/2023

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

13 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 IV BIMESTRE 2023											
----->	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	3	41	1	45	44	4,93
	2	Amabilidad y disposición del servicio	0	0	1	1	43	0	45	45	4,93
	3	Tiempo de espera	0	0	0	2	42	1	45	44	4,95
	4	Estado de la infraestructura e instalaciones	0	0	0	3	33	9	45	36	4,92
										Calificación promedio general	4,67

Tabla 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02
Fecha: 31/08/2023

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 44 encuestas que valoraron la variable “Conocimiento del tema” el promedio de calificación fue 4,93/5.
- De las 45 encuestas que valoraron la “Amabilidad y disposición del servicio” la calificación fue de 4,93/5.
- El promedio de calificación de las 44 encuestas en las que se valoró el ítem “Tiempo de espera” fue de 4,95/5.
- Con respecto al “Estado de la infraestructura e instalaciones”, el promedio de su valoración a partir de las 36 encuestas diligenciadas fue de 4,92/5.

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

14 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De 45 visitantes que diligenciaron la encuesta, 34 dejaron sus comentarios con respecto a su percepción sobre el servicio así. (transcripción textual):

1. Muy bueno excelente servicio
2. maravillada del servicio
3. Bueno, información correctamente
4. MUY FACIL Y RAPIDO
5. Buena atención
6. Es ágil efectivo eficaz muchas gracias
7. Intenté por la pagina PQRS y ventanilla virtual se llenan los datos y no funcionan, lo mismo el sistema Bogotá Te Escucha
8. Mi agradecimiento por qué sé para dónde dirigirme ahora.
9. Excelente
10. Me respondió una funcionaria Amilde con una ética profesional, se da tiempo para responder. Responde de tal forma que el ciudadano queda satisfecho con el servicio.
11. Excelente
12. Excelente ojalá hubiera más personal así
13. Excelente
14. Servicio amable. Conocimiento
15. Fue muy amable en atenderme
16. Buen servicio en general
17. Que le doy felicitaciones a la persona que me atendió Amilde Rozo porque es una persona que si cumple con su labor de trabajo. Contesta y orienta con la información.
18. Aceptable/ Bueno
19. Percepción
20. Muy buena
21. Me atendió la profesional Amilde. Muy bueno (oportuno/amable/de satisfacción)
22. Muy cordial
23. Las personas que nos atendieron se ven perfectamente enteradas para informar lo requerido
24. ¡Excelente! nos ayudó de manera muy gentil y oportuna la solicitud de préstamo de espacios
25. Excelente servicio
26. Mi hija tuvo un accidente en el café y rompió el plato de la taza, la señora lo quiso (SIC) cobrar y al negarme fue absolutamente grosera y me trató de ladrona y que aprendiera a educar a mi hija de 4 años. No es el trato. Nota: queja registrada en el sistema "Bogotá Te escucha" con el número 3614112023

27. CONCRETO Y FIABLE
28. Muy buen trato
29. muy clara
30. muy amable la muchacha
31. muy amable y clara la información
32. solo un poco más de cuidado y cariño acierto senderos y plantas Nota:
Sugerencia recibida a través del buzón de sugerencias
33. muy buena y amable
34. Excelente, muchas gracias

15 ACCIONES DE MEJORA

De acuerdo con el análisis realizado a los comentarios registrados en las encuestas por parte de los usuarios, se destaca que el 91,2% (31) indicaron satisfacción en el servicio de atención y un 8,82% (3) presentaron inconformidad y recomendaciones de mejora con respecto a:

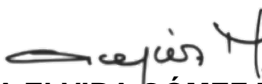
- Atención en la cafetería,
- Acceso a los formularios de radicación
- Senderos y las colecciones del Jardín Botánico

Por lo anteriormente expuesto se recomiendan las siguientes acciones de mejora:


- Que la atención y el servicio que se ofrece en la cafetería satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Se recomienda al área de Sistemas realizar revisión periódica a los formularios virtuales con el fin de garantizar un servicio continuo y en óptimas condiciones.
- Se recomienda a la Subdirección Técnica Operativa realizar seguimiento al mantenimiento de las colecciones y de los senderos de la Entidad.

Los reclamos y sugerencias para la mejora se registraron por parte del grupo de servicio a la ciudadanía en el sistema "Bogotá Te Escucha" y se asignaron 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
Secretaría General


Participación	Nombre	Firma	Fecha
Revisado por	Amilde Rozo Profesional Atención al Ciudadano Secretaría General		16/09/2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

JARDÍN BOTÁNICO
DE BOGOTÁ



	Karen Jhoana Sánchez Gómez- Enlace MIPG Secretaría General Diana Fernanda Candía Ángel- Profesional de Apoyo Secretaría General Liliana Márquez G- Profesional Secretaria General – Ctto 009-2023	Karen Sánchez G. 	22/09/2023
Elaborado por	Kelly Johanna Zambrano Suarez Apoyo grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General	Johanna Zambrano	14/09/2023
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 presente informe no se imprime como una buena práctica en la optimización de recursos, eficiencia administrativa y compromiso ambiental.

