

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

**INFORME BIMESTRAL No.2  
MARZO - ABRIL DE 2023  
PROCESO: SAC.PR.01. F 02**

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

**BOGOTÁ, D.C. MAYO 9 DE 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
5.1 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO.....	3
5.2 TIPO DE POBLACIÓN .....	3
5.3 GÉNERO .....	4
5.4 NACIONALIDAD .....	4
5.5 LOCALIDAD Y BARRIO.....	5
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 .....	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 segundo 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 marzo al 30 de abril 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 **47** encuestas.

### 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 la 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 01/03/2022 al 30/04/2023
------------------------	---

Tipo de población:	Todo tipo de población
Total encuestados:	47 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: 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.

► **Rango de edad del encuestado:**  
Menor de 26 años  27 a 59 años  Mayor de 60 años

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

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

► **Nacionalidad:**  
Colombiano  Extranjero

► **Localidad:** \_\_\_\_\_

► ¿Qué servicio utilizó durante su visita o llamada realizada?  
\_\_\_\_\_

► ¿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:

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						

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

Nombre del Servidor Público que le atendió: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Línea telefónica Jardín Botánico de Bogotá para presentar  
Peticiónes, 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: SAC.PR.01.F.02	Versión: 2	Fecha: 25/10/2022	Página: 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  27 a 59 years  Over 60 years

► **Population:**  
Disability condition  Which? \_\_\_\_\_  
Displaced  Rom  Raizal   
Victim of armed conflict  Indigenous  None

► **Gender:**  
Male  Female  Not Responding   
Other  Which?: \_\_\_\_\_

► **Nationality:**  
Colombian  Foreigner

► **Locality:** \_\_\_\_\_

► What service did you use during your visit or call? \_\_\_\_\_

► How did you hear about the services that the Bogotá's Botanical Garden offers?

Website  TV  Friend/Family  Newspaper   
Flyer  Social Network  E-mail  Radio   
Other  Which one? \_\_\_\_\_

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:

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						

► ¿What is your perception of the service? Please answer here:

Name of the public servant that responded your request: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

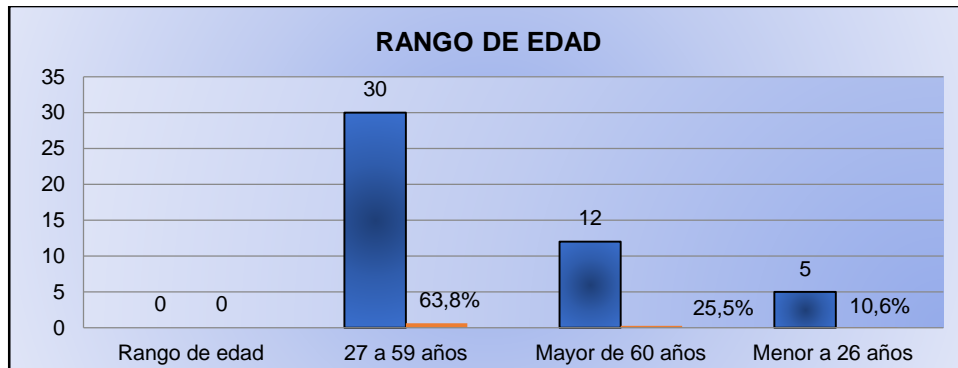
Phone line Bogotá Botanical Garden  
for request, complaints, claims, suggestions  
4377060 Ext. 1012

**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 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. Al finalizar 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.

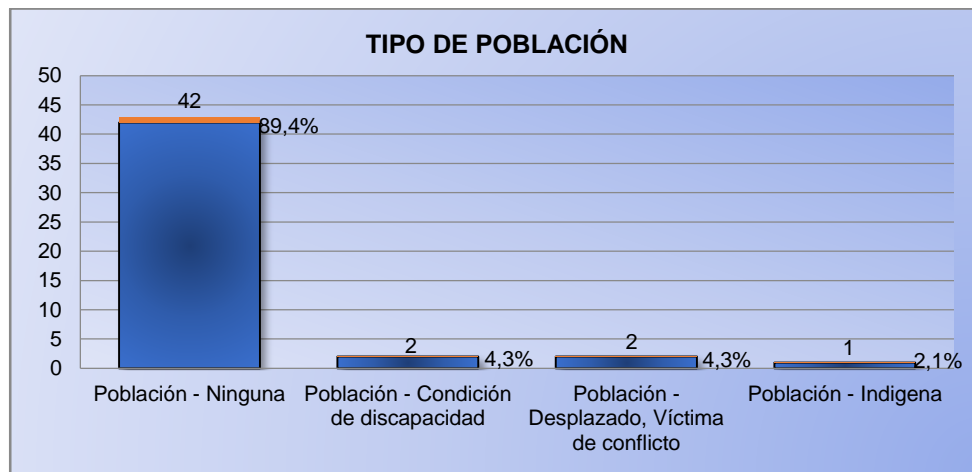
## 6. RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO



**Gráfica 1.**  
Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01. F.02  
Fecha: 30/04/2023

En la gráfica 1 se identifica que, de los 47 ciudadanos encuestados en el periodo, 30 usuarios representados en el 63.8% de los encuestados se encontraban en el rango de edad de 27 a 59 años, 12 usuarios que representaron el 25.5% tenían más de 60 años y 5 usuarios que representaron el 10.6% de la población encuestada indicaron tener una edad menor a 26 años.

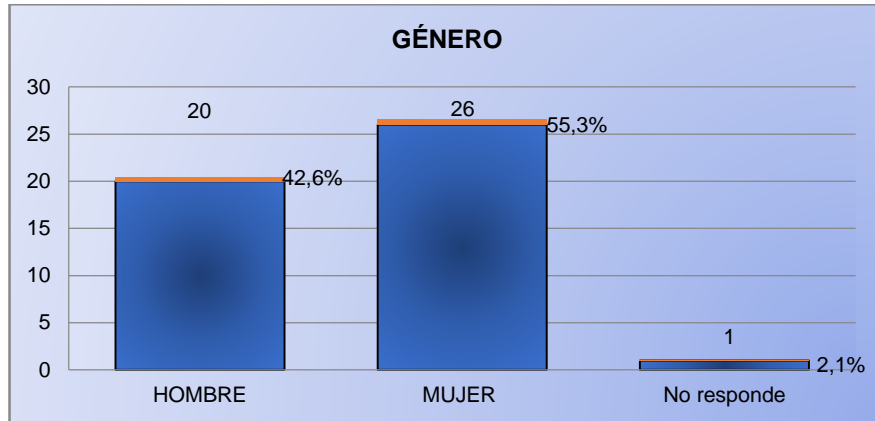
## 7. TIPO DE POBLACIÓN



**Gráfica 2.**  
Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02  
Fecha: 30/04/2023

La gráfica 2 muestra que, del total de la población encuestada, 42 personas correspondientes al 89.4% indicaron no pertenecer al ningún tipo de población, 2 personas correspondientes al 4.3% pertenecen a población con condición de discapacidad, 2 personas correspondientes al 4.3% indicaron pertenecer a población víctima de conflicto armado y a su vez indicaron encontrarse en condición de desplazados y 1 persona correspondiente al 2.1% pertenece a población indígena.

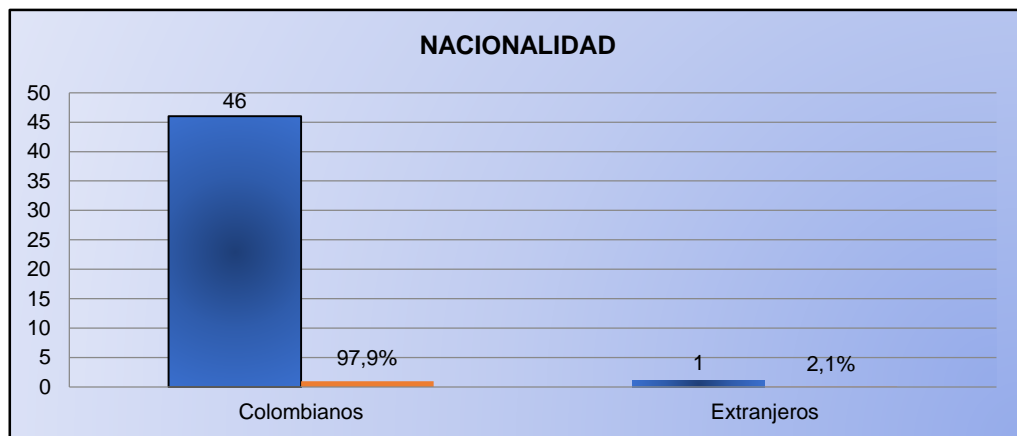
## 8. GÉNERO



Gráfica 3. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02  
Fecha: 30/04/2023

De las 47 personas encuestadas 20 manifestaron ser hombres lo que correspondió al 42.6% de la población encuestada, 26 manifestaron ser mujeres lo cual corresponde al 55.3%, (1) persona correspondiente al 2.1% no responde su identidad de género.

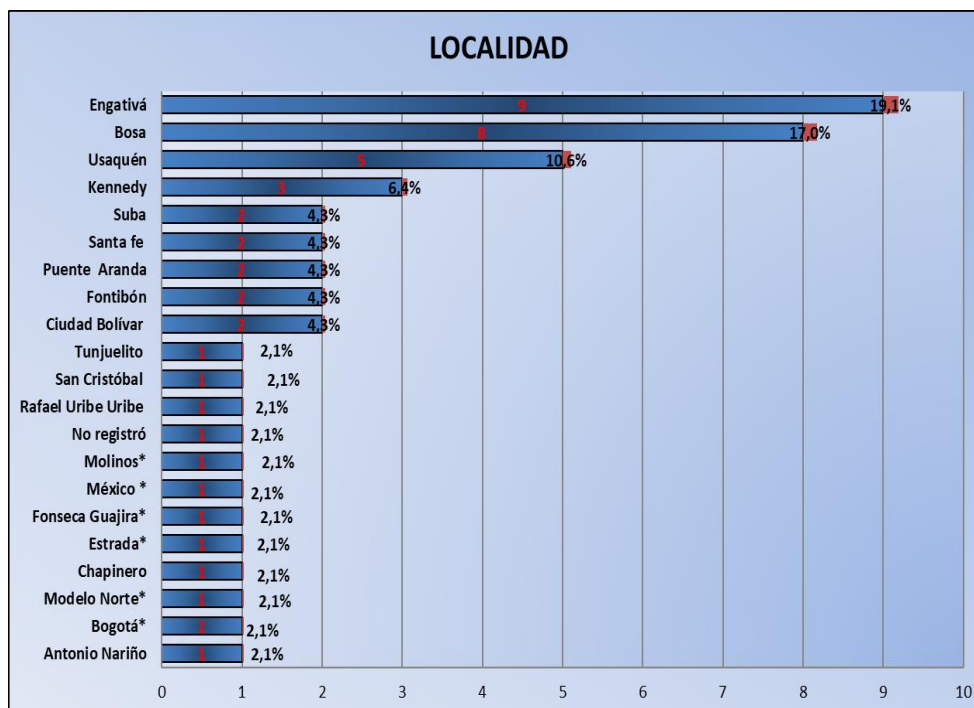
## 9. NACIONALIDAD



Gráfica 4.  
Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02  
Fecha: 30/04/2023

De los 47 usuarios encuestados, 46 correspondientes al 97.9% indicaron ser de nacionalidad colombiana, y 1 de nacionalidad extranjera correspondiente al 2.1% de la población.

## 10. LOCALIDAD



**Nota: las Ubicaciones señaladas por un (\*) corresponden a las localidades no validas**  
Gráfica 5. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02  
Fecha: 30/04/2023

Con respecto a las localidades de las que provienen los ciudadanos encuestados, se evidencia que 9 usuarios correspondientes al 19.1% indicaron Engativá, seguida de la localidad de Bosa con 8 personas que representa el 17.0%; Usaquén con 5 personas representa el 10.6%, Kennedy con 3 personas representa el 6.4%. Suba, Santa Fe, Puente Aranda, Fontibón y Ciudad Bolívar, con 2 personas cada una equivalen al 4.3%, Tunjuelito, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Chapinero y Antonio Nariño con 1 persona cada una equivalen al 2.1%, 1 persona que no registró el campo Localidad en la encuesta corresponde al 2.1%.

Las siguientes ubicaciones (Bogotá, México, Fonseca Guajira, Estrada, Molinos, Modelo Norte) fueron mencionadas por los encuestados y estos 6 registros fueron contabilizados entre las referenciadas como "Localidades no validas" representando en conjunto el 12.8% de la población.



## 11. TIPO DE SERVICIO

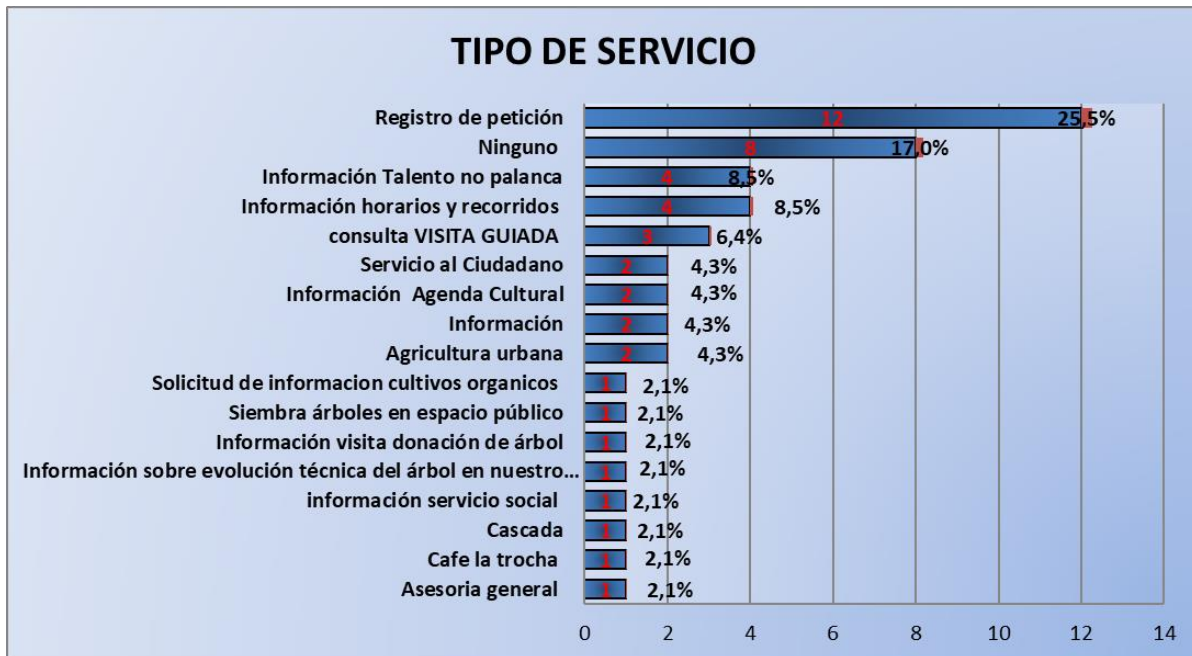


Gráfico 7.

Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02  
Fecha: 30/04/2023

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 representó el 25.5% (12 encuestas)
- Consultas sin ningún tema en específico 17.4% (8 encuestas)
- Talento no palanca 8.5% (4 encuestas)
- Información Horarios y recorridos 8.5% (4 encuestas)
- Consulta visita guiada 6.4% (3 encuestas)
- Servicio al ciudadano 4.3% (2 encuestas)
- Información Agenda Cultural 4.3% (2 encuestas)
- Información 4.3% (2 encuestas)
- Agricultura urbana 4.3% (2 encuestas)
- Otros temas de menor participación 17% (8 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 *Amigo/Familiar* con un 30.8%, *Otro* con



26.9%, *Página web* con 20.8%, *televisión* con 9.6% y *redes sociales* con 7.7%. El resto de las opciones identificadas por los encuestados (*Prensa*, *correo electrónico*, *radio*) representan en conjunto el 5.8%. En conclusión, de los canales indicados, el de mayor representación fue *amigo/familiar*, seguido de *Otros* y canal *Página Web*.

FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD		
Amigo/familiar	16	30,2%
Otro	14	26,4%
Página web	11	20,8%
Redes sociales	4	7,5%
Prensa	1	1,9%
Volante/Plegable	0	0,0%
Correo Electrónico	1	1,9%
Televisión	1	1,9%
Radio	5	9,4%
<b>Total respuestas</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02  
Fecha: 30/04/2023

**Nota: Cada encuesta puede tener más de una respuesta**

### 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:

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.

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN CIUDADANA II 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	1	0	2	1	42	1	47	46	4,80
	2	Amabilidad y disposición del servicio	1	0	0	2	40	4	47	43	4,86
	3	Tiempo de espera	1	0	0	2	41	3	47	44	4,86
	4	Estado de la infraestructura e instalaciones	1	0	0	2	35	9	47	38	4,84
<b>Calificación promedio general</b>										<b>4,84</b>	

Tabla 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01. F.02  
Fecha: 30/04/2023

- De las 46 encuestas que valoraron la variable “Conocimiento del tema” el promedio de calificación fue 4.80/5.
- De las 43 encuestas que valoraron la “Amabilidad y disposición del servicio” la calificación fue de 4.86/5.

- El promedio de calificación de las 44 encuestas en las que se valoró el ítem “Tiempo de espera” fue de 4.86/5.
- Con respecto al “Estado de la infraestructura e instalaciones”, el promedio de su valoración a partir de las 38 encuestas diligenciadas fue de 4.84/5.
- En conclusión, la calificación promedio general de las variables evaluadas fue de 4,84/5

#### 14. PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De 47 visitantes que diligenciaron la encuesta, 32 dejaron sus comentarios con respecto a su percepción sobre el servicio así. (transcripción textual):

1. *Las instalaciones y el servicio y atención de sus trabajadores son excelentes*
2. *Fui atendida exactamente lo que necesitaba sin rodeos o evasivas*
3. *Excelente las señoras muy amables y dispuestas a brindar la información*
4. *Buena, pero ideal brochure para quienes somos pocos virtuales*
5. *Muy bueno*
6. *Muy bueno*
7. *Agradable, clara y completa*
8. *"Muy amable y clara la información.*
9. *Información trámite Secretaría Ambiente*
10. *"El personal de taquilla atiende de mala manera y no recibe la sugerencia porque están cansados Nota: Encuesta registrada en el buzón de sugerencias "*
11. *Excelente*
12. *Buena atención hacia las personas*
13. *Totalmente satisfactorio. Excelente calidad del servicio*
14. *Muy bueno*
15. *Buena atención y buena disposición*
16. *Muy amable y excelente atención*
17. *Calidad humana, experiencia*
18. *Este formulario está terrible*
19. *Muy bueno el servicio*
20. *Excelente*
21. *Fue muy oportuna y clara la información*
22. *Es muy bueno y dan información complementaria*
23. *Excelente atención, por parte del personal en especial la señorita Grtella comida deliciosa*
24. *Agradecimiento*
25. **EXCELENTE MUY AMABLE, QUE NIÑA TAN GENTIL**
26. *Muy bueno, muy decente*
27. *Un buen servicio, falta restaurante*
28. *Asistencia pertinente*
29. *Excelente*
30. *Magnífico*

31. Excelente servicio, información muy clara y muy amables

32. xxx

33. Información puntual y acertada

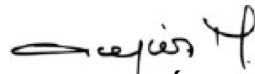
34. Servicio amable de ella y del señor Jorge Pérez

## 6. ACCIONES DE MEJORA



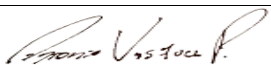
Analizados los comentarios de los usuarios expresados en las encuestas, se destacan las siguientes oportunidades de mejora manifestadas por la ciudadanía en el diligenciamiento de las encuestas:

- Facilitar a los usuarios otras maneras de consultar la información referente a la entidad, ya que no todos manejan medios virtuales.
- Mejorar la calidad y calidez en la atención a la ciudadanía ofrecida por el personal de taquilla.
- Se reitera la construcción de un restaurante para los visitantes.
- 

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
Revisado por	Amilde Rozo-Profesional Atención al Ciudadano Secretaría General		10/05/2023
	Liliana Márquez Galindo- Contratista Secretaría General – Ctto 009-2023		11/05/2023
	Karen Jhoana Sánchez Gómez- Enlace MIPG Secretaría General	Karen Sánchez G. 	
	Diana Fernanda Candía Ángel- Profesional de Apoyo Secretaría General		
Elaborado por	Antonio Mario Vásquez Patiño-Tecnólogo grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General		09/05/2023
<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, lo presentamos para la firma de la Secretaria General</li> <li>• El informe No se imprime como una buena práctica en la optimización de recursos, eficiencia administrativa y compromiso ambiental.</li> </ul>			