



JARDÍN BOTÁNICO  
DE BOGOTÁ

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

**INFORME BIMESTRAL No.5  
SEPTIEMBRE - OCTUBRE DE 2022  
PROCESO: SAC.PR.01. F 02**

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

**BOGOTÁ, D.C. NOVIEMBRE 7 DE 2022**

DYP.F.04 Versión 3

Verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos



## Contenido

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 GÉNERO.....	5
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 .....	9
5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO.....	10
6. ACCIONES DE MEJORA.....	12

## 1 INTRODUCCIÓN

El Área de Servicio al Ciudadano 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 quinto 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 septiembre al 31 de octubre 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 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 **49** 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 01/09/2022 al 31/10/2022
- Tipo de población: Todo tipo de población
- Total encuestados: 49 encuestados.

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

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**  
Código SAC.PR.01.F.02 Versión: 1

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   
Victima 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 Guianza						
Estado de las colecciones de la entidad						
Estado de la infraestructura e instalaciones						

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

**PERCEPTION AND SATISFACTION SURVEY ATTENTION TO CITIZENSHIP**  
Code SAC.PR.01.F.02 Version: 1

Dear citizen your opinion is very important for the improvement of our service. Please, complete this questionnaire about the attention received.

▶ Age range:  
18 a 26 years  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: \_\_\_\_\_ Neighborhood: \_\_\_\_\_

▶ Which Service did you use during your visit? \_\_\_\_\_

▶ 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:

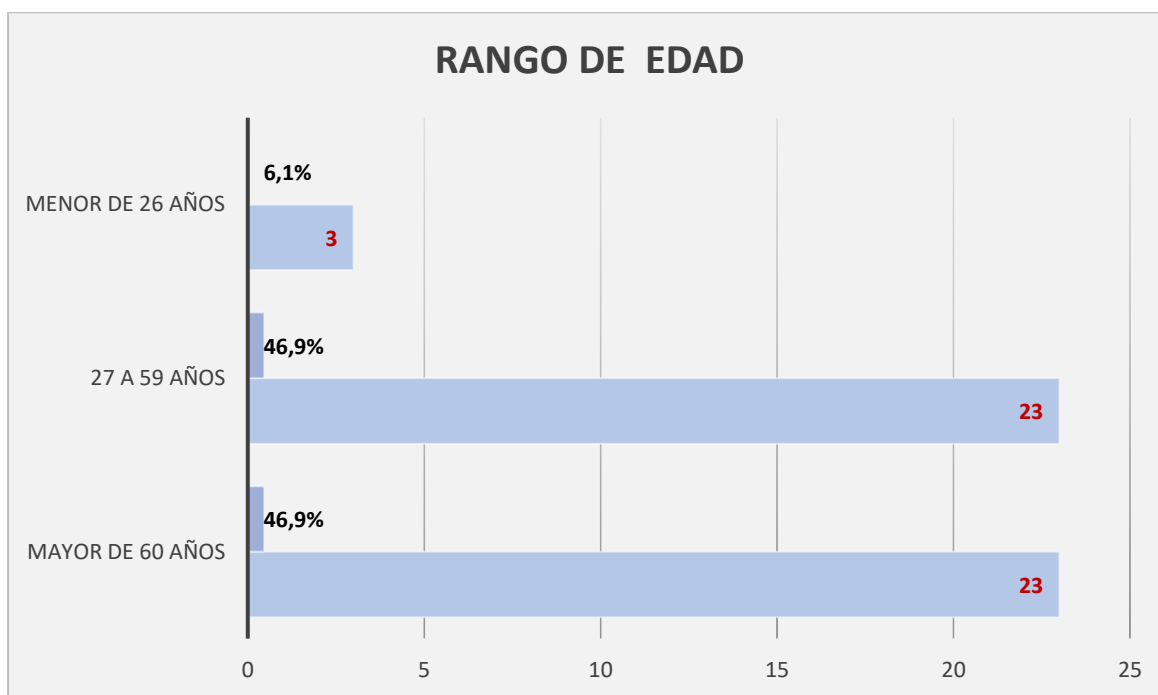
Item	1	2	3	4	5	Does not know/ Does not respond
Professionalism and clarity of information						
Kindness and serving attitude						
Orientation and guidance						
Status of the entity's collections						
Infrastructure and facilities status						

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

## 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.

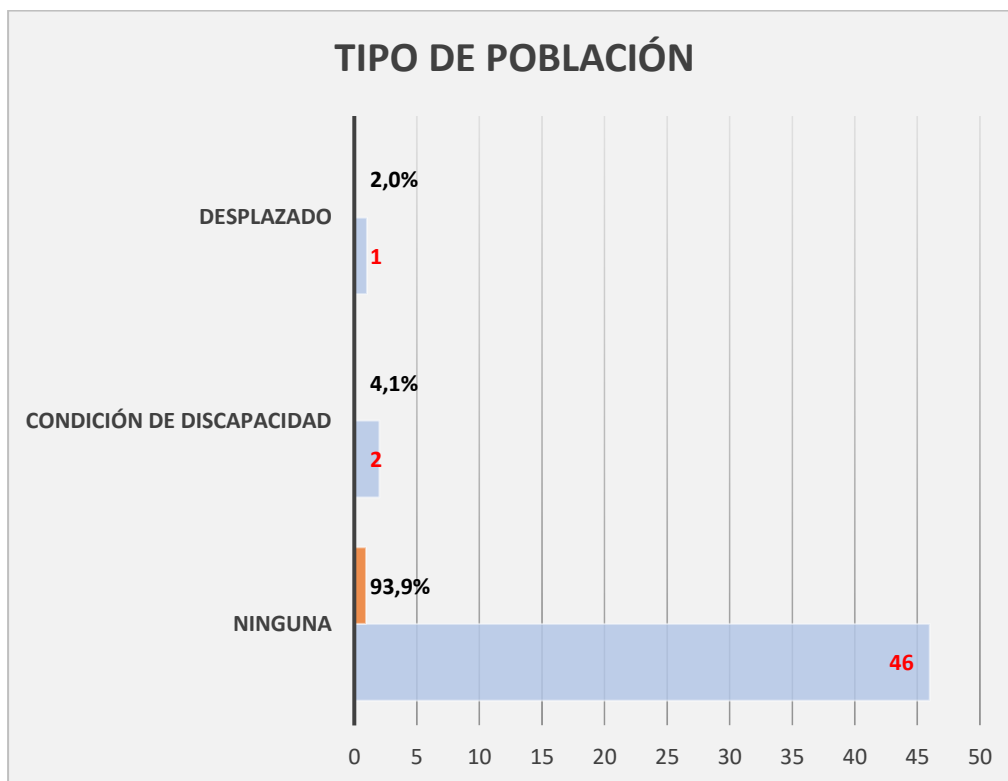
### 5.1 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO



Gráfica 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01.F.02  
Fecha: 31/10/2022

En la gráfica 1 se identifica que, de los 49 ciudadanos encuestados en el periodo, 3 usuarios que representaron el 6.1% de la población encuestada indicaron tener una edad menor a 26 años, 23 usuarios que equivalieron al 46.9% de los encuestados se encontraban en el rango de edad de 27 a 59 años y 23 usuarios que representaron el 46.9% tenían más de 60 años.

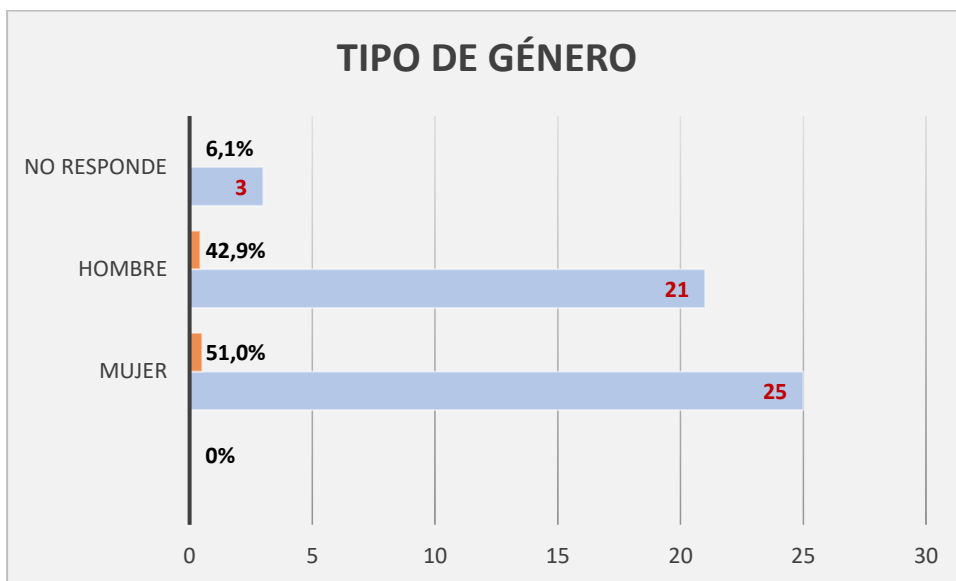
## 5.2 TIPO DE POBLACIÓN



Gráfica 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02  
Fecha: 31/10/2022

La gráfica 2 muestra que, del total de la población encuestada, 1 persona equivalente al 2.0% indicó pertenecer al tipo “Desplazado”, 2 personas equivalentes al 4.1% indicaron pertenecer a “Condición de discapacidad”, y 46 personas equivalentes al 93.9% indicaron pertenecer al tipo “Ninguna”.

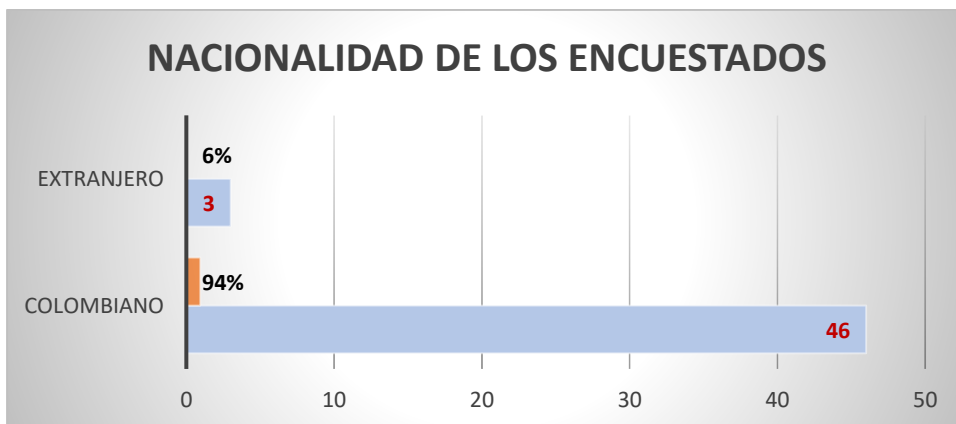
### 5.3 GÉNERO



Gráfica 3. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02  
Fecha: 31/10/2022

De las 49 personas encuestadas 21 manifestaron ser hombres lo que correspondió al 42.9% de la población encuestada, 25 manifestaron ser mujeres lo cual equivalió al 51.0%, la población restante que no respondió su género con 3 personas equivale al 6.1% de la población.

### 5.4 NACIONALIDAD

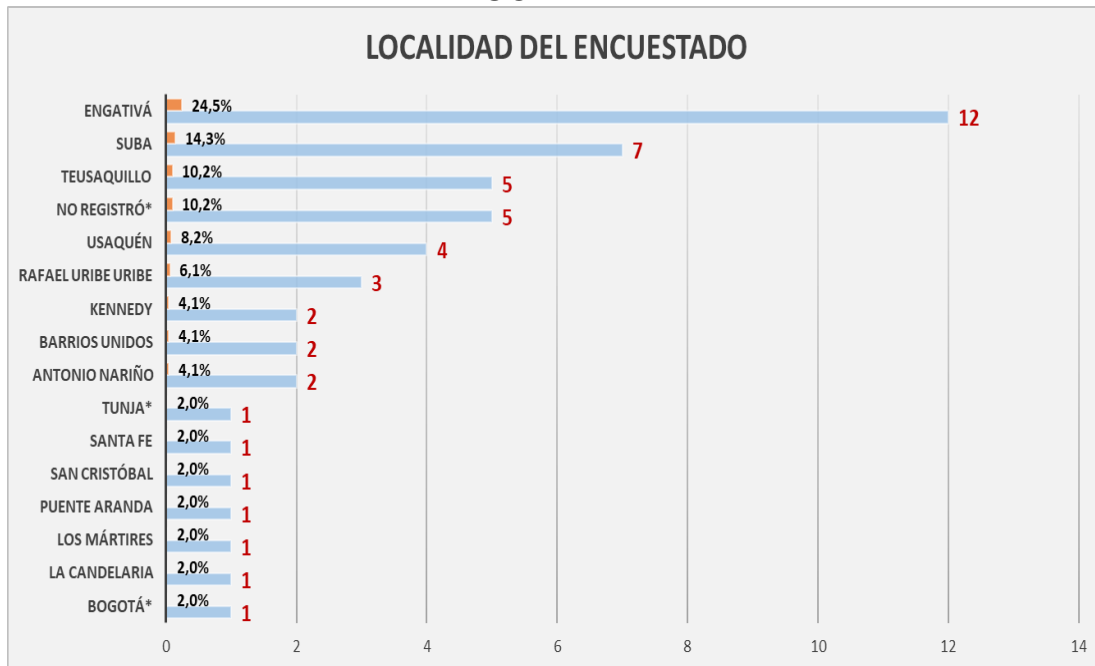


Gráfica 4. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02  
Fecha: 31/10/2022

De las 49 personas encuestadas, 46 de ellas que equivalen al 94.0% indicaron ser de nacionalidad colombiana, las otras 3 personas encuestadas que equivalen al 6.0% de la población, indicaron ser de nacionalidad extranjera.

## 5.5 LOCALIDAD Y BARRIO

### LOCALIDAD



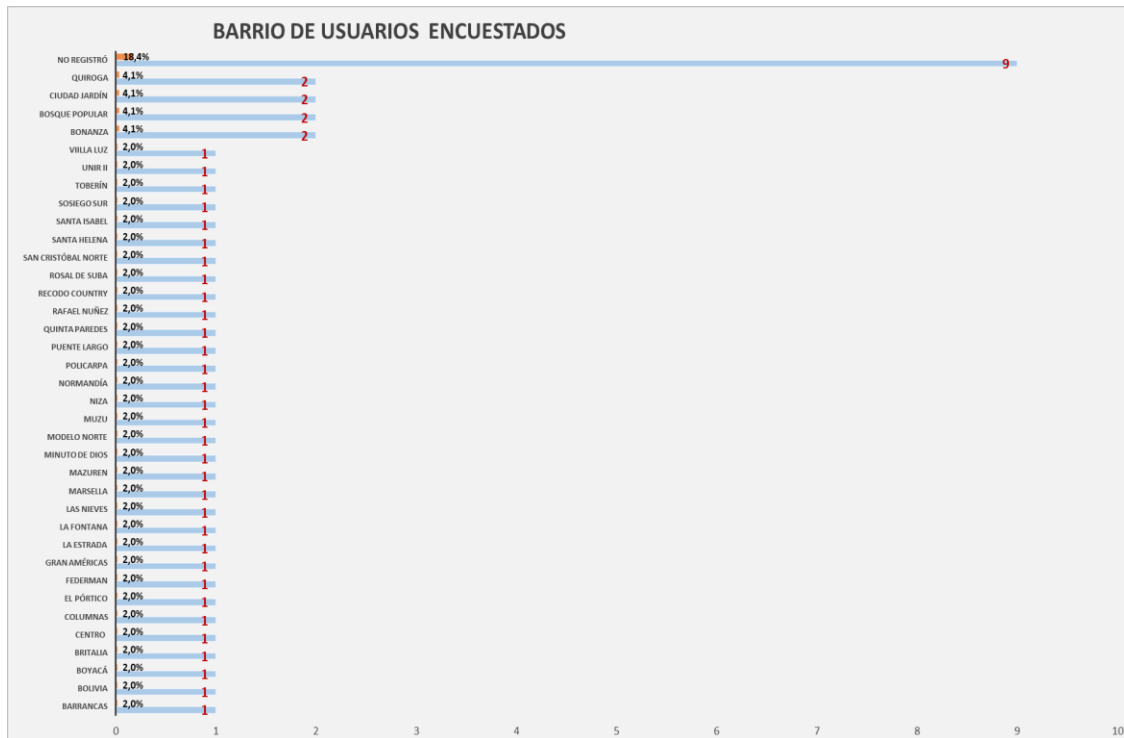
Nota: las Ubicaciones señaladas por un (\*) corresponden a las localidades no validas  
 Gráfica 5. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02  
 Fecha: 31/10/2022

Con respecto a las localidades de las que provienen los ciudadanos encuestados, se evidencia que 12 usuarios que equivalen al 24.5% indicaron Engativá, seguida de la localidad de Suba con 7 personas representa el 14.3%; Teusaquillo con 5 personas equivale al 10.2%, Usaquén con 4 personas equivale al 8.2%, Rafael Uribe Uribe con 3 personas equivale al 6.1% de la población, Kennedy, Barrios Unidos y Antonio Nariño con 2 personas cada una representan el 4.1%, Santa Fe, San Cristóbal, Puente Aranda, Los Mártires y la Candelaria con una (1) por cada una de las mencionadas localidades corresponden al 2.0%. 5 personas que no registraron el campo Localidad en la encuesta corresponden al 10.2%.



Las siguientes ubicaciones (Bogotá, Tunja) fueron mencionadas por los encuestados y estos 2 registros fueron contabilizados entre las referenciadas como “Localidades no validas” representando en conjunto el 4.0% de la población.

### BARRIO



Gráfica 6. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02  
Fecha: 31/10/2022

Tal y como se identifica en la Gráfica 6, en conjunto 32 barrios representan un 65.3% (de cada uno respondió una (1) persona). De los barrios Quiroga, Ciudad Jardín, Bosque Popular y Bonanza fueron encuestadas 2 personas de cada uno representando un 16.3%. 9 personas que representan el 18.4% no reportaron el barrio del que provenían.

## 5.6 TIPO DE SERVICIO

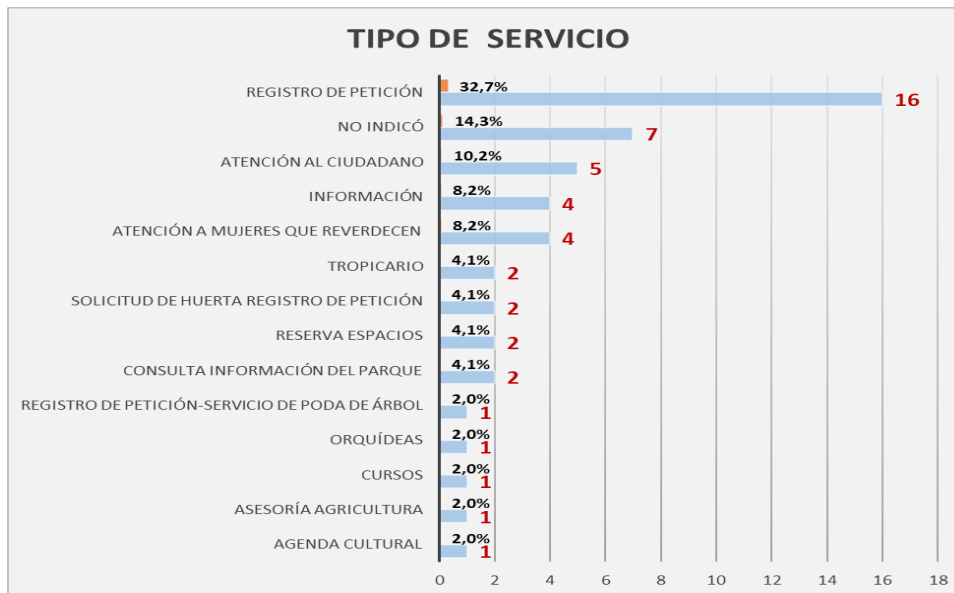


Gráfico 7. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02  
Fecha: 31/10/2022

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 32.7% (16 encuestas)
- Información Atención al ciudadano 10.2% (5 encuestas)
- Información general 8.2% (4 encuestas)
- Atención a mujeres que reverdecen 8.2% (4 encuestas)
- Los peticionarios cuyas solicitudes estuvieron asociadas a temas no indicados representaron el 14.3% (7 encuestas)
- Las 13 encuestas restantes que equivalieron al 26.5%, relacionaron cada una un servicio diferente a los antes mencionados.

## 5.7 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 *Otro* con un 27.8%, *Amigo/Familiar* 29.6%, *Página web* 22.2%, *Redes sociales* 11.1%. El resto de las opciones identificadas por los encuestados (televisión, prensa, correo electrónico, Volante/plegable y radio) representan en conjunto el 19.4%. En conclusión, de los canales indicados, el de mayor representación fue *amigo/familiar*, seguido del canal *Página Web*.

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

FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD		
Correo electrónico	1	1,9%
Televisión	4	7,4%
Redes sociales	6	11,1%
Página web	12	22,2%
Otro	15	27,8%
Amigo/familiar	16	29,6%
Total, encuestas	54	100,0%

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

Fecha: 31/10/2022

## 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 V 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	1	2	1	5	38	2	49	47	4,64
2	Amabilidad y actitud de servicio	2	2	1	2	40	2	49	47	4,62
3	Orientación y guía	3	2	0	2	38	4	49	45	4,56
4	Estado de las colecciones de la entidad	1	0	2	5	32	9	49	40	4,68
5	Estado de la infraestructura e instalaciones	1	0	2	4	37	5	49	44	4,73
									Calificación promedio general	4,64

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

Fecha: 31/10/2022

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 47 encuestas que valoraron la variable “Profesionalismo y claridad de la información” el promedio de calificación fue 4.64/5.
- De las 47 encuestas que valoraron la “Amabilidad y actitud de servicio” la calificación fue de 4.62/5.
- El promedio de calificación de las 45 encuestas en las que se valoró el ítem “Orientación y guía” fue de 4.56/5.
- La valoración promedio del “Estado de las colecciones de la Entidad” fue de 4.68/5 obtenida a partir de la calificación hecha en 40 encuestas.
- Con respecto al “Estado de la infraestructura e instalaciones”, el promedio de su valoración a partir de las 44 encuestas diligenciadas fue de 4.73/5.
- En conclusión, la calificación promedio general de las variables evaluadas fue de 4,64/5

## **5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO**

De 49 visitantes que diligenciaron la encuesta, 41 dejaron sus comentarios con respecto a su percepción sobre el servicio así. (transcripción textual):

1. *Excelente*
2. *La señora de la taquilla el día domingo 04-09-22 tuvo una atención muy mala, fue grosera.  
Nota: Inconformidad registrada en el sistema "Bogotá te escucha" con el No 3394672022*
3. *Es una empresa modelo*
4. *Información clara respecto a la solicitud*
5. *Muy amable la señora Amilde en su orientación*
6. *Excelente información*
7. *Muy bueno y de gran utilidad*
8. *Excelente. Muchas gracias*
9. *Excelente actitud, amable, cordial*
10. *Excelente en todo*
11. *La funcionaria muy amable me dio la orientación correcta*

12. *Falta completar el servicio para dar una opinión*
13. *Servicio excelente y rápido*
14. *Más oportunidades para las mujeres cabeza de familia \"Trabajo\"*
15. *Infinitas Gracias*
16. *Recibí orientación acerca del programa mujeres que reverdecen. Gracias por su atención*
17. *Faltan bancas en el Tropicario. Encuesta buzón de sugerencias*
18. *Muy malo, que falta de organización, un desorden horrible. Nombre del servidor público que lo atendió: Ninguno, estaban ocupados en el chisme. Encuesta Buzón de Sugerencias*
19. *Bueno*
20. *Muy claro*
21. *Muy óptimo en su servicio*
22. *Buena*
23. *Muy buena y clara*
24. *¡¡Felicitaciones!! Orden y profesionalismo de la educadora ambiental, Nataly. Encuesta buzón de sugerencias*
25. *Excelente servicio*
26. *Felicitaciones*
27. *Asesoría posibilidad huerta en casa urbana para sostenibilidad*
28. *Bueno el servicio. Cordial*
29. *Información completa y Solución a inquietudes*
30. *Excelente*
31. *Muy buena atención*
32. *"Se puede mejorar en servicios sanitarios y en mantenimiento Nota: Sugerencia registrada en el sistema \"Bogotá te escucha\" con el No 3792132022"*

33. Bueno

34. *"En el Tropicario pintaron las rejas sin tener protección de las plantas. Revisar las escaleras en madera al aire libre Nota: Sugerencia registrada en el sistema \"Bogotá te escucha\" con el No 3792602022."*

35. *Falta mayor orientación para hacer las rutas por el Jardín. Se ve algo desordenada la orientación. Nota: Sugerencia registrada en el Sistema \"Bogotá te escucha\" con el No 3789962022*

36. *Muy buena la atención brindada*

37. *Fue muy clara la explicación y orientación acerca de las actividades del Jardín*

38. *Buena, por favor seguir así*

39. *Información muy clara gracias*

40. *Excelente*

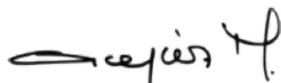
41. *Buen servicio, pero se recomienda un poco más de señalización por la zona o más mapas*

## **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:

- Nuevamente se solicita más atención en el servicio de aseo de los baños.
- Brindar más información de la entidad, a través de pancartas, avisos informativos y mapas de rutas visibles para los visitantes
- Se oriente a los colaboradores de la Entidad aplicar los protocolos de servicio a la ciudadanía.
- Resolver las dudas de manera asertiva y en un lenguaje claro que le facilite a la ciudadanía la comprensión de la información suministrada.
- Seguir manteniendo los principios de calidad y calidez en la atención a la ciudadanía.

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



**AURA ELVIRA GÓMEZ MARTÍNEZ**  
Secretaria General

Participación	Nombre	Firma	Fecha
Revisado por	Amilde Roza - Profesional Atención al Ciudadano Secretaría General		9/11/2022
	Daniela Rojas Chavarro- Enlace MIPG Secretaría General		15/11/2022
Elaborado por	Antonio Mario Vásquez Patiño-Tecnólogo grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General		07/11/2022
<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, 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>			