



JARDÍN BOTÁNICO
DE BOGOTÁ

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

**INFORME BIMESTRAL No.6
NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2022
PROCESO: SAC.PR.01. F 02**

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

BOGOTÁ, D.C. ENERO 4 DE 2023

DYP.F.04 Versión 3

Verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos



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.....	7
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 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 noviembre al 31 de diciembre 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 **32** 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: 01/11/2022 al 31/12/2022
- Tipo de población: Todo tipo de población
- Total encuestados: 32 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 ¿Cuál? Raizal
Desplazado Indígena Ninguna
Víctima de conflicto armado

▶ **Género:**
Hombre Mujer No responde
Otro ¿Cuál?: _____

▶ **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 Peticiones, 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? Raizal
Displaced From Indigenus None
Victim of armed conflict

▶ **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 Bogota'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:

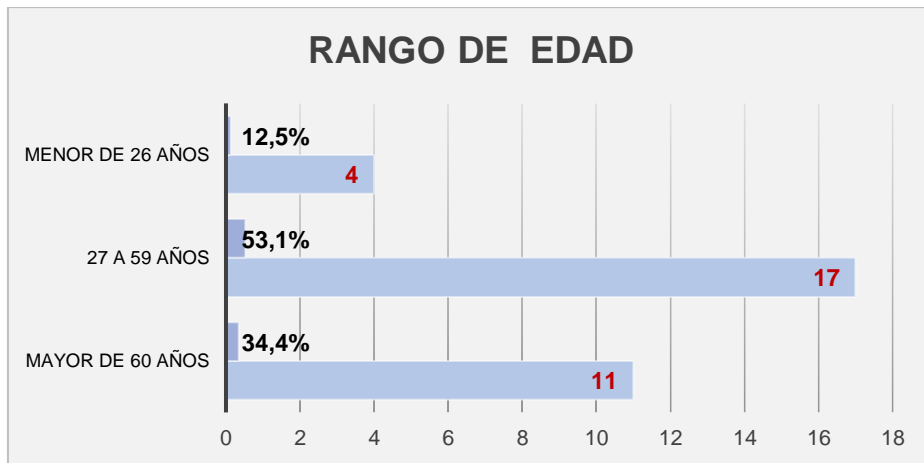
Name of the public servant that responded your request: _____
Date: _____

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 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

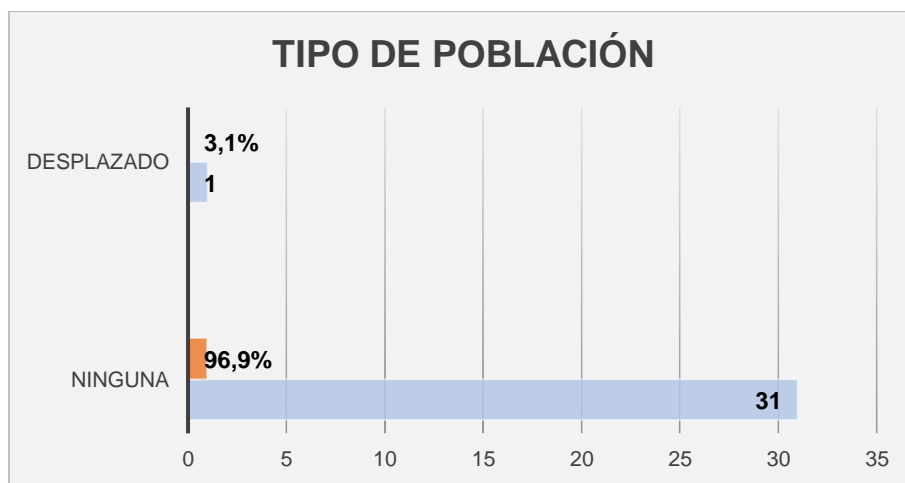


Gráfica 1.

Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/12/2022

En la gráfica 1 se identifica que, de los 32 ciudadanos encuestados en el periodo, 4 usuarios que representaron el 12.5% de la población encuestada indicaron tener una edad menor a 26 años, 17 usuarios que equivalieron al 53.1% de los encuestados se encontraban en el rango de edad de 27 a 59 años y 11 usuarios que representaron el 34.4% tenían más de 60 años.

5.2 TIPO DE POBLACIÓN

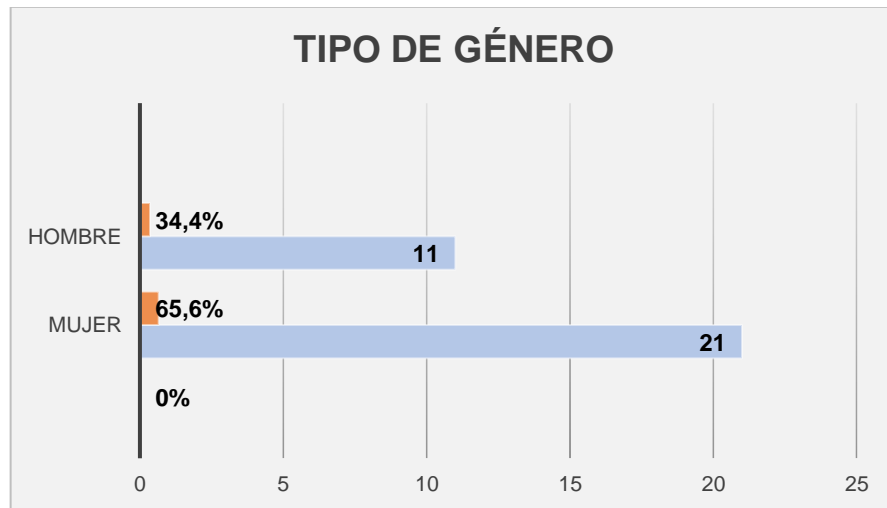


Gráfica 2.

Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/12/2022

La gráfica 2 muestra que, del total de la población encuestada, 1 persona equivalente al 3.1% y 31 personas equivalentes al 96.9% indicaron pertenecer al tipo “Ninguna”.

5.3 GÉNERO

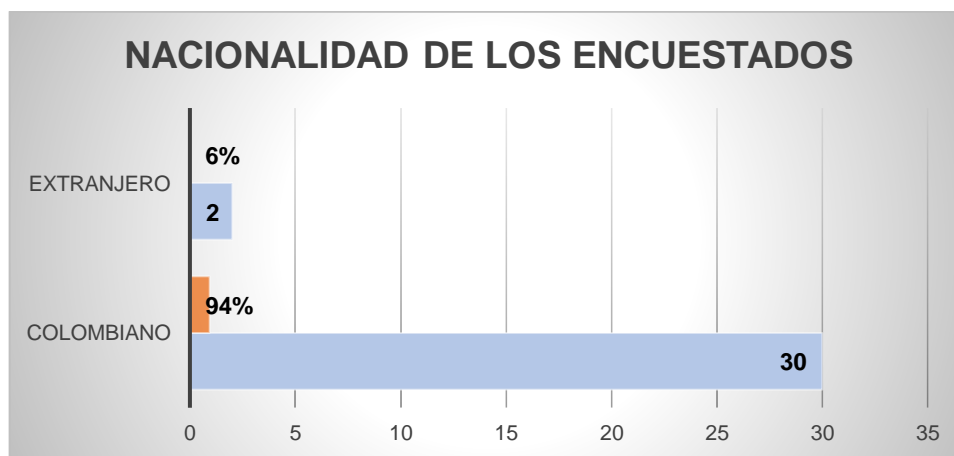


Gráfica 3.

Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/12/2022

De las 32 personas encuestadas 11 manifestaron ser hombres lo que correspondió al 34.4% de la población encuestada, 21 manifestaron ser mujeres lo cual equivalió al 65.6%.

5.4 NACIONALIDAD

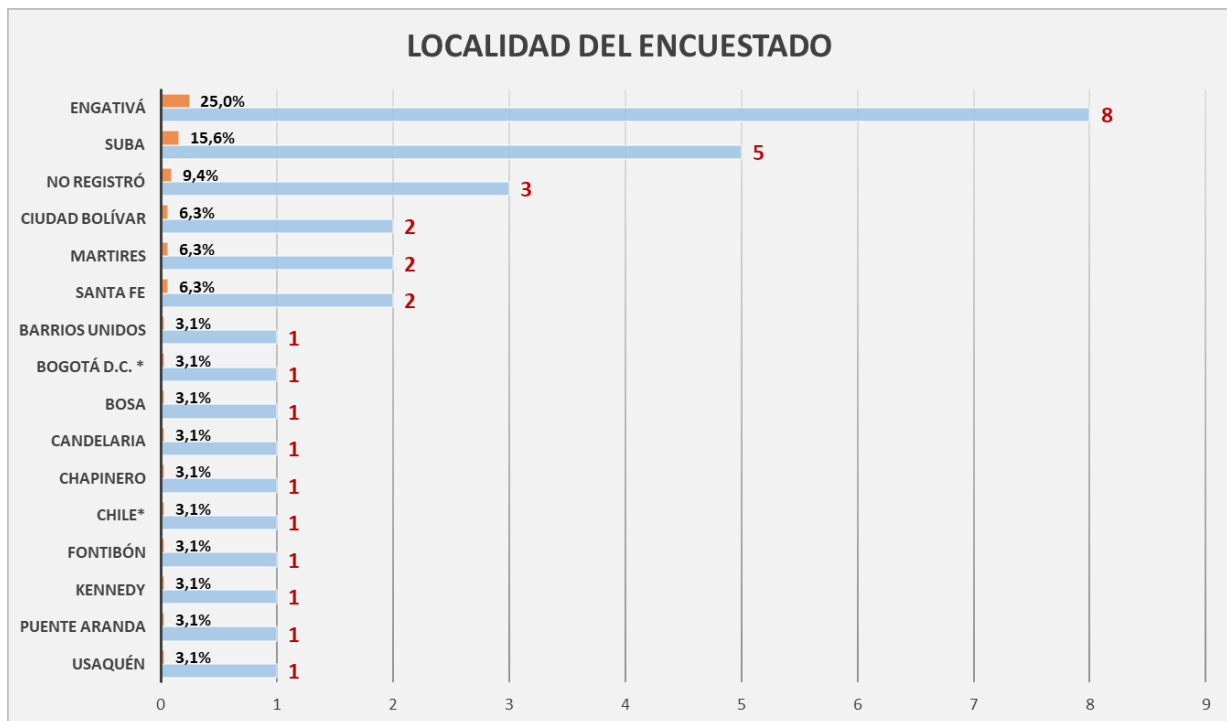


Gráfica 4.

Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/12/2022

De las 32 personas encuestadas, 30 de ellas que equivalen al 94.0% indicaron ser de nacionalidad colombiana, las otras 2 personas encuestadas que equivalen al 6.0% de la población, indicaron ser de nacionalidad extranjera.

5.5 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: 31/12/2022

Con respecto a las localidades de las que provienen los ciudadanos encuestados, se evidencia que 8 usuarios que equivalen al 25% indicaron Engativá, seguida de la localidad de Suba con 5 personas representa el 15.6%; Ciudad Bolívar, Mártires y Santa Fe con 2 personas cada una equivalen al 6.3%, Barrios Unidos, Bosa, Candelaria, Chapinero, Fontibón, Kennedy, Puente Aranda y Usaquén con 1 persona cada una equivalen al 3.1%. 3 personas que no registraron el campo Localidad en la encuesta corresponden al 9.4%.

Las siguientes ubicaciones (Bogotá, Chile) fueron mencionadas por los encuestados y estos 2 registros fueron contabilizados entre las referenciadas como "Localidades no validas" representando en conjunto el 6.2% de la población.

5.6 TIPO DE SERVICIO

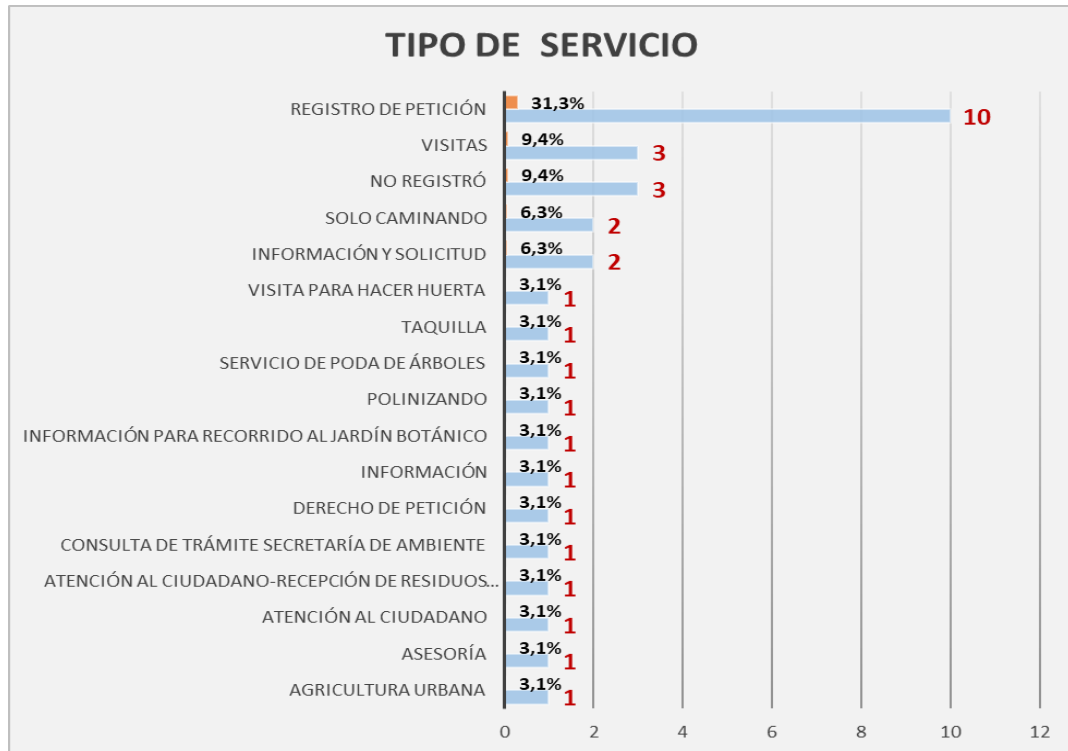


Gráfico 7.

Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/12/2022

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 31.3% (10 encuestas)
- Información Visitas 9.4% (3 encuestas)
- Solo caminando 6.3% (2 encuestas)
- Información y solicitudes 6.3% (2 encuestas)
- Los peticionarios cuyas solicitudes estuvieron asociadas a temas no indicados representaron el 9.4% (3 encuestas)
- Las 12 encuestas restantes que equivalieron al 37.5%, 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 *Amigo/Familiar* con un 30.6%, *Página web* 25.0%, *Otro* 22.2%. El resto de las opciones identificadas por los encuestados (Radio, redes sociales, televisión, prensa, correo electrónico) representan en conjunto el 22.2%. En conclusión, de los canales indicados, el de mayor representación fue *amigo/familiar*, seguido del canal *Página Web*.

FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD		
Correo electrónico	1	2,8%
Prensa	1	2,8%
Televisión	2	5,6%
Redes sociales	2	5,6%
Radio	2	5,6%
Otro	8	22,2%
Página web	9	25,0%
Amigo/familiar	11	30,6%
Total encuestas	36	100,0%

Tabla 1.

Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/12/2022

Nota: Cada encuesta puede tener más de una respuesta

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 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				
1	Conocimiento del tema	3	0	1	0	26	2	32	30	4,53
2	Amabilidad y disposición del servicio	2	0	0	0	28	2	32	30	4,73
3	Tiempo de espera	2	0	0	2	23	5	32	27	4,63
4	Estado de la infraestructura e instalaciones	1	0	0	2	24	5	32	27	4,78
									Calificación promedio general	4,67

Tabla 2.

Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 31/12/2022

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 de 1 a 5 de cada uno de los ítems:

- De las 30 encuestas que valoraron la variable “Conocimiento del tema” el promedio de calificación fue 4.53/5.
- De las 30 encuestas que valoraron la “Amabilidad y disposición del servicio” la calificación fue de 4.73/5.
- El promedio de calificación de las 27 encuestas en las que se valoró el ítem “Tiempo de espera” fue de 4.63/5.
- Con respecto al “Estado de la infraestructura e instalaciones”, el promedio de su valoración a partir de las 27 encuestas diligenciadas fue de 4.78/5.
- En conclusión, la calificación promedio general de las variables evaluadas fue de 4,67/5

5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De 32 visitantes que diligenciaron la encuesta, 30 dejaron sus comentarios con respecto a su percepción sobre el servicio así. (transcripción textual):

1. *Excelente*
2. *El servicio brindado es cordial y directo en cuanto a solicitudes*
3. *Muy amable y con disponibilidad a ayudarme en mi solicitud*
4. *"Fue un mal servicio por parte de la empleada Nota: Encuesta buzón de sugerencias"*
5. *Fue buena*
6. *"Excelente.Nota: En tiempo de espera respondió. ninguna."*
7. *Excelente*
8. *Muy buena atención de la funcionaria*
9. *Amable y cordial*
10. *Amabilidad en el servicio*
11. *Excelente*
12. *"Imss your sunday conserts they go very good alnside. Nota: Encuesta buzón de sugerencias"*
13. *Buena integral*
14. *Tranquilidad-paz*
15. *Es oportuno, información completa con variedad de opciones para hacer el uso del Jardín Botánico*
16. *Excelente. Aclaré mis expectativas*
17. *Excelente*
18. *El servicio de información fue excelente*
19. *Rápido y eficiente*
20. *Un excelente servicio*
21. *Buena actitud para resolver mi inquietud*
22. *Excelente atención, amabilidad, conocimiento en el tema*
23. *Buena*

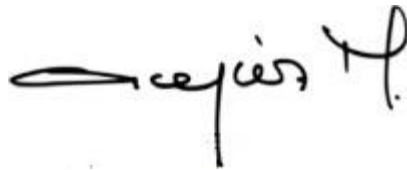
24. *Muy bueno*
25. *Excelente y claro*
26. *El servicio de taquilla no estuvo en el horario establecido, ya que era una visita de institución educativa SENA. Inconformidad registrada en el sistema \"Bogotá te escucha\" con el número 4607482022*
27. *pesimo servicio les interesa recaudar solo el dinero sin pensar en el bienestar y comodidad de las personas*
28. *\"Teníamos visita guiada a las 8 am y no había personal que vendiera boletas por tanto no iniciamos en el horario programado. Nota: Inconformidad registrada en el sistema \"Bogotá te escucha\" con el número 4597562022\"*
29. *Hola, me decepcionó el final del recorrido, sobre todo comparado con el del año pasado. Tres cosas: no estaba abierto el campo de flores con luces, no pudimos ver la cascada, y no hubo puente final iluminado, sino que salimos por un trecho feo y sin luces (como le dije a mi novio: el recorrido fue mágico, pero al final se perdió la magia...). Esto es una lástima, puesto que la temática me gustó. Fue decepcionante estar esperando las tres cosas mencionadas, y que al pasar al lado, no estuvieran abiertas... En fin, gracias.*
30. *El servicio es bueno y eficiente. Resolvieron mis dudas*

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:

- Resolver las dudas de manera asertiva y en un lenguaje claro que le facilite a la ciudadanía la comprensión de la información suministrada
- Verificar la disponibilidad del personal de taquilla para atender a los visitantes en el horario establecido.
- Mejorar la logística de los eventos que se realicen, mejorar rutas de ingreso y salida de los eventos
- 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 Rozo Profesional Atención al Ciudadano Secretaría General		7/01/2023
	Karen Jhoana Sánchez Gómez- Enlace MIPG Secretaría General	Karen Sánchez G.	11/01/2023
Elaborado por	Antonio Mario Vásquez Patiño Tecnólogo grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General		04/01/2023
<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.			