



JARDÍN BOTÁNICO
DE BOGOTÁ

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

**INFORME BIMESTRAL No.3
MAYO - JUNIO DE 2022
PROCESO: SAC.PR.01. F 02**

**SECRETARÍA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO
SERVICIO AL CIUDADANO
JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS**

BOGOTÁ, D.C. JULIO 2 DE 2022



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO.....	1
3. METODOLOGÍA	1
4. ESPECIFICACIONES DE LA MUESTRA	2
5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	2
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	10
5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO.....	11
6. ACCIONES DE MEJORA.....	12

1 INTRODUCCIÓN

El Área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General y de Control Disciplinario 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 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 mayo al 30 de junio 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 ciudadanas y ciudadanos 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. 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 01/05/2022 al 30/06/2022
- Tipo de población: Todo tipo de población
- Total encuestados: 34 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
Víctima 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						

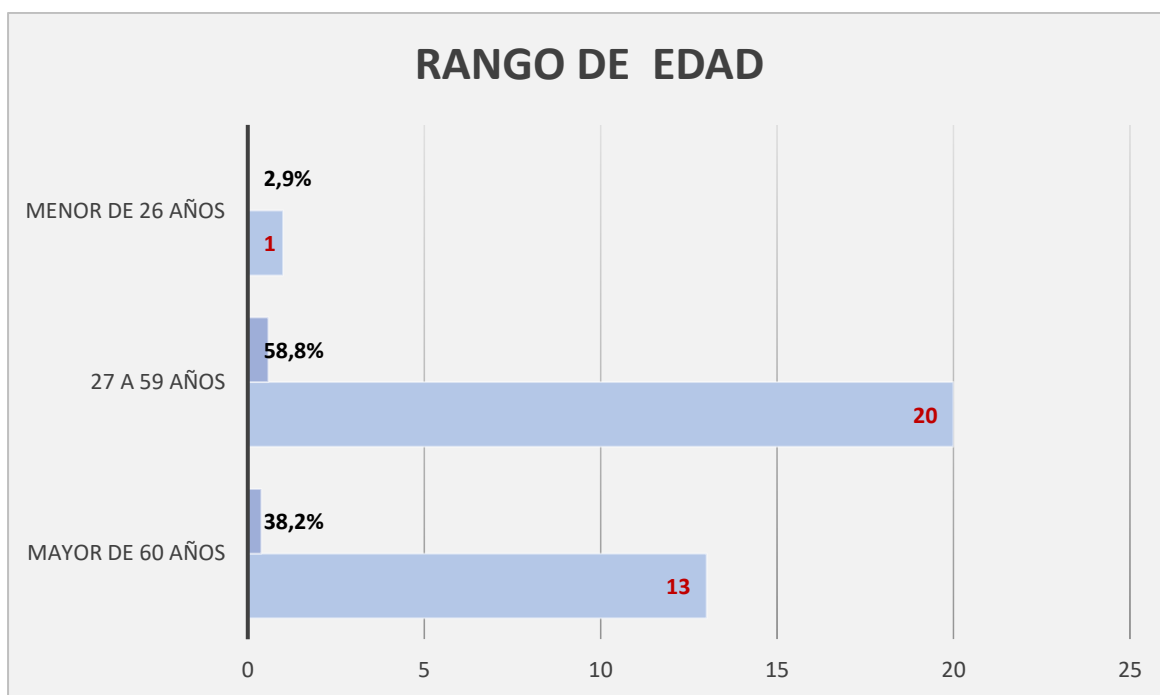
▶ ¿What is your perception of the service? Please answer here:

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.

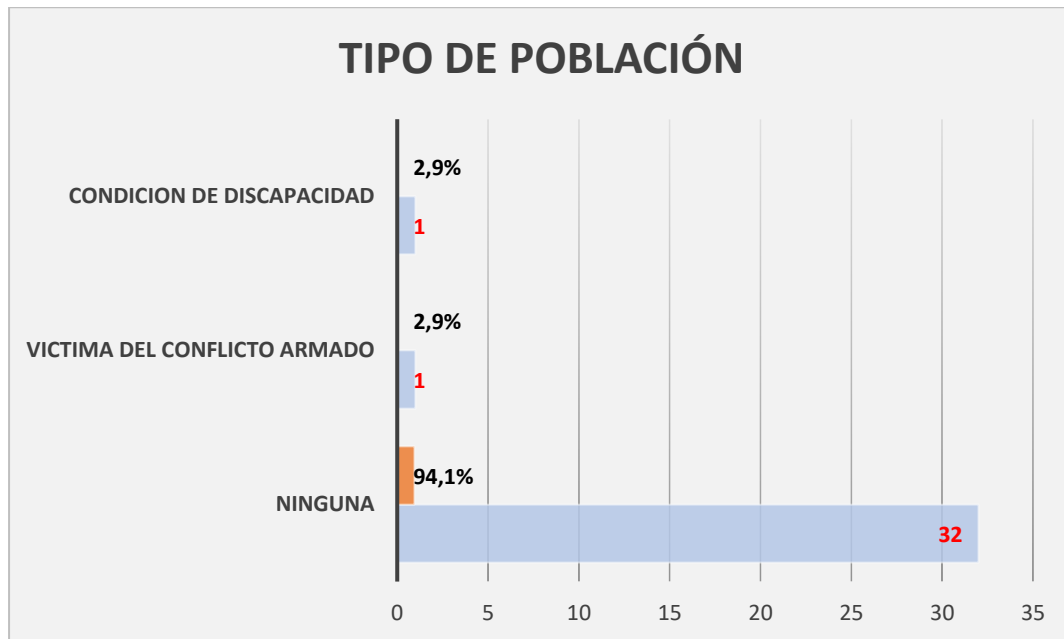
5.1 RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO



Gráfica 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/06/2022

En la gráfica 1 se identifica que, de los 34 ciudadanos encuestados en el periodo, 1 usuario que representó el 2.9% de la población encuestada indicaron tener una edad menor a 26 años, 20 usuarios que equivalieron al 58.8% de los encuestados se encontraban en el rango de edad de 27 a 59 años y 13 usuarios que representaron el 38.2% tenían más de 60 años.

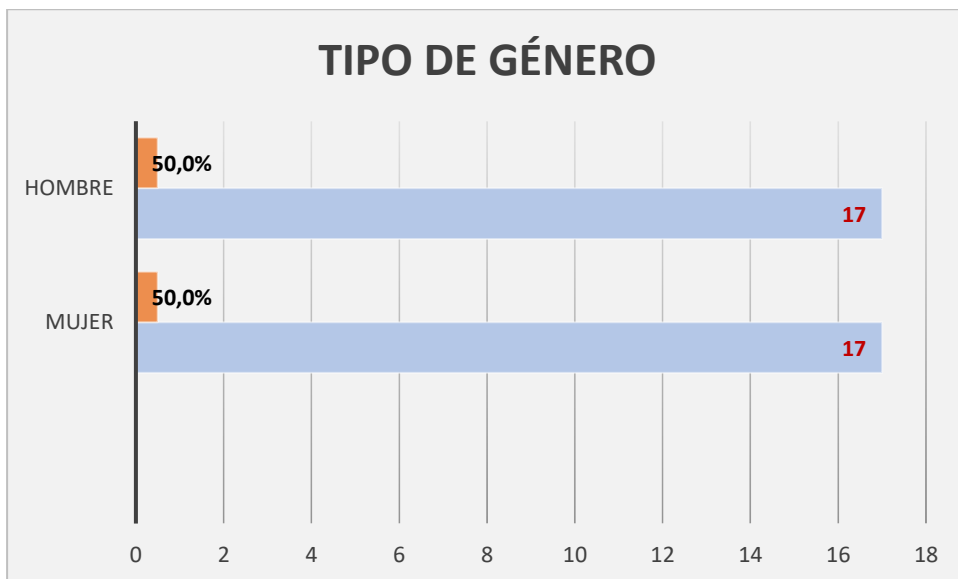
5.2 TIPO DE POBLACIÓN



Gráfica 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/06/2022

La gráfica 2 muestra que, del total de la población encuestada, una (1) persona equivalente al 2.9% indicó pertenecer al tipo “Condición de discapacidad”, 1 persona equivalente al 2.9% indicó pertenecer a “*Victima del conflicto armado*”, y 32 personas equivalentes al 94.1% indicaron pertenecer al tipo “*Ninguna*”.

5.3 GÉNERO

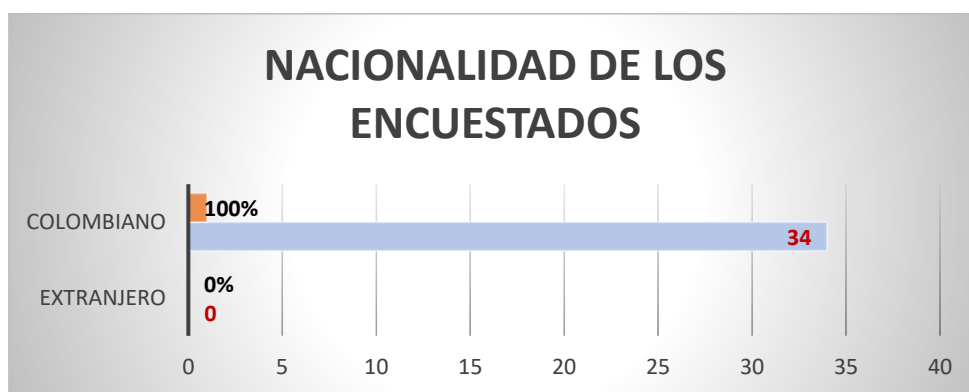


Gráfica 3. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/06/2022

De las 34 personas encuestadas 17 manifestaron ser hombres lo que correspondió al 50.0% de la población encuestada, 17 manifestaron ser mujeres lo cual equivalió al 50.0% restante.

5.4 NACIONALIDAD

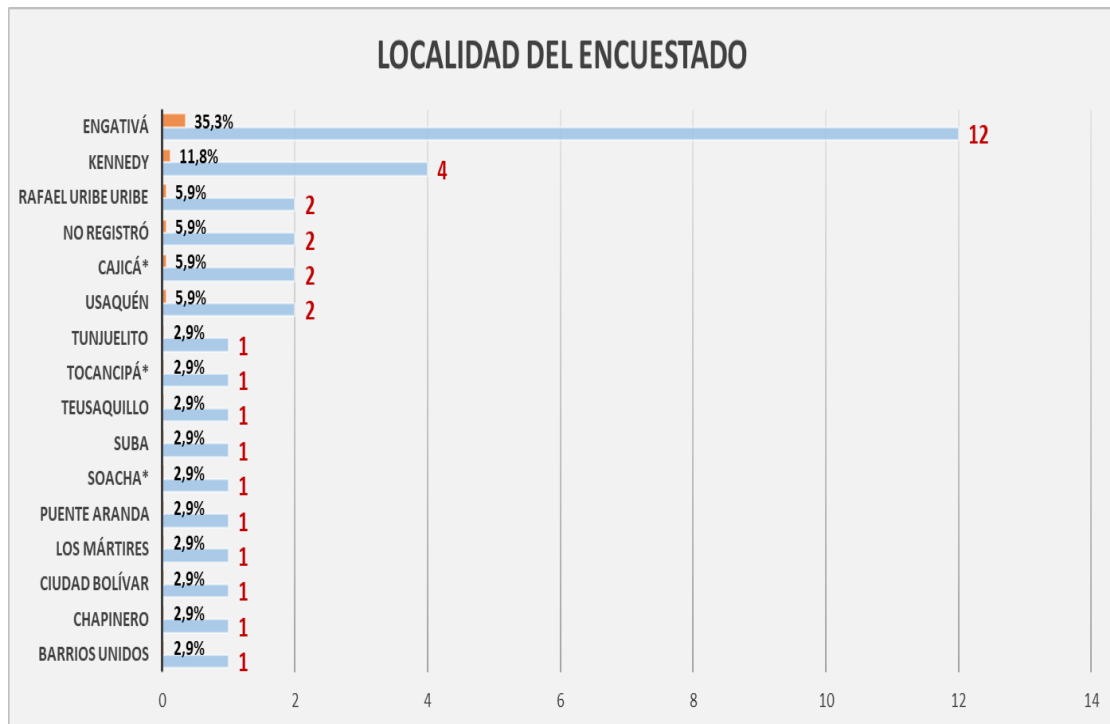
De las 34 personas encuestadas, todas manifestaron ser de nacionalidad colombiana.



Gráfica 4. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/06/2022

5.5 LOCALIDAD Y BARRIO

- LOCALIDAD

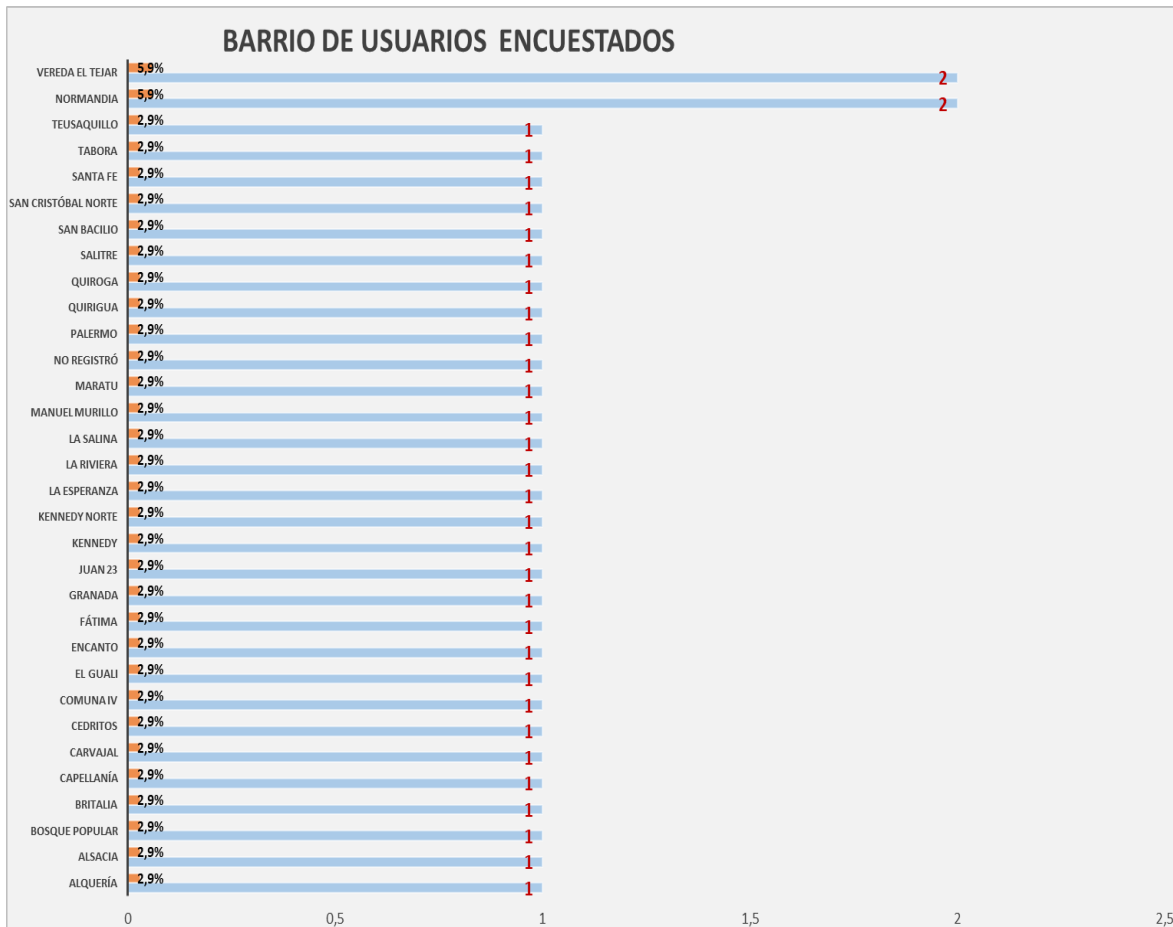


Nota: las Ubicaciones señaladas por un (*) corresponden a las localidades no validas
 Gráfica 5. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
 Fecha: 30/06/2022

Con respecto a las localidades de las que provienen los ciudadanos encuestados, se evidencia que 12 personas que equivalen al 35.3% manifestaron provenir de Engativá; Kennedy con 4 personas representa el 11.8%; Rafael Uribe Uribe y Usaquén con 2 personas cada una representan el 11.8%, Tunjuelito, Teusaquillo, Suba, Puente Aranda, Los Mártires, Ciudad Bolívar, Chapinero y Barrios Unidos con una (1) por cada una de las mencionadas localidades corresponden al 23.2%. Dos personas que no registraron el campo Localidad en la encuesta corresponden al 5.9%.

Las siguientes ubicaciones (Cajicá, Soacha y Tocancipá) fueron mencionadas por los encuestados y estos 4 registros fueron contabilizados entre las referenciadas como “Localidades no validas” representando en conjunto el 11.6% de la población.

- BARRIO



Gráfica 6. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/06/2022

Tal y como se identifica en la Gráfica 6, en conjunto 29 barrios representan un 85.3% (de cada uno respondió una (1) persona). Del barrio Vereda el Tejar fueron encuestadas 2 personas representando un 5.9%. 2 personas que representaron el 5.9% pertenecen al barrio Normandía; 1 persona que representa el 2.9% no reportó el barrio del que provenía.

5.6 TIPO DE SERVICIO

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 de manera presencial y telefónica representó el 38.2% (13 encuestas)
- Información Mujeres que reverdecen 5.9% (2 encuestas)
- Información Agricultura 5.9% (2 encuestas)
- Información general 5.9% (2 encuestas)
- Los peticionarios cuyas solicitudes estuvieron asociadas a temas no indicados representaron el 5.9% (2 encuestas)
- Las 13 encuestas restantes que equivalieron al 38.2%, relacionaron cada una un servicio diferente a los antes mencionados.

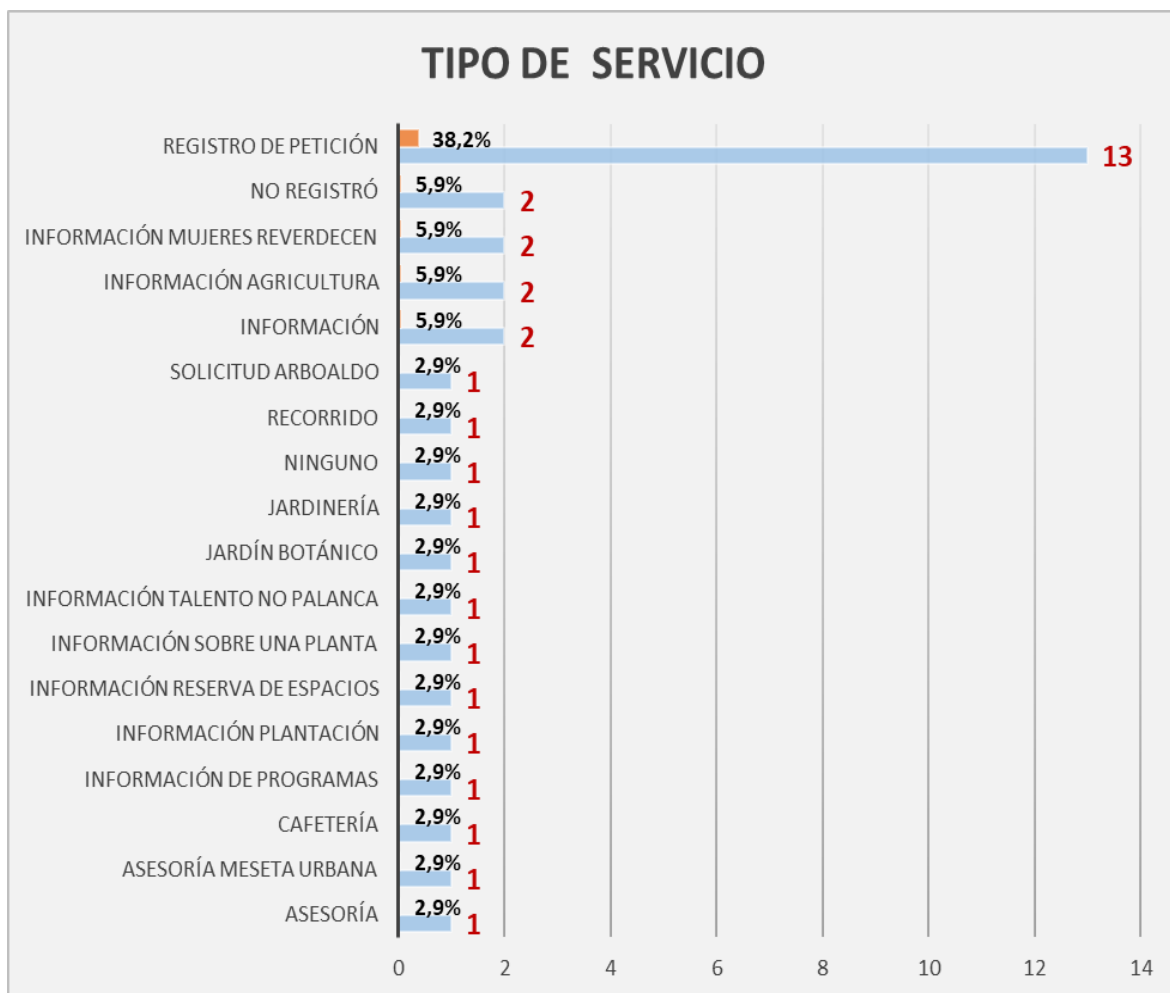


Gráfico 7. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/06/2022

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 44.1%, *Otro* 29.4.0%, *Página web* 11.8%, *Televisión* 8.8%. El resto de las opciones identificadas por los encuestados (Redes sociales/prensa y radio) representan en conjunto el 11.8%.

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

FUENTE DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ENTIDAD		
Radio	1	2,9%
Prensa	1	2,9%
Redes sociales	2	5,9%
Televisión	3	8,8%
Página web	4	11,8%
Otro	10	29,4%
Amigo/familiar	15	44,1%

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

Fecha: 30/06/2022

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 III 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	0	0	2	30	1	34	33	4,82
2	Amabilidad y actitud de servicio	2	0	0	1	31	0	34	34	4,74
3	Orientación y guía	1	0	0	1	22	10	34	24	4,79
4	Estado de las colecciones de la entidad	0	0	0	3	19	12	34	22	4,86
5	Estado de la infraestructura e instalaciones	1	0	0	3	19	11	34	23	4,70
									Calificación promedio general	4,78

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

Fecha: 30/06/2022

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 33 encuestas que valoraron la variable “Profesionalismo y claridad de la información” el promedio de calificación fue 4.82/5.
- De las 34 encuestas que valoraron la “Amabilidad y actitud de servicio” la calificación fue de 4.74/5.
- El promedio de calificación de las 24 encuestas en las que se valoró el ítem “Orientación y guía” fue de 4.79/5.

- La valoración promedio del “Estado de las colecciones de la Entidad” fue de 4.86/5 obtenida a partir de la calificación hecha en 22 encuestas.
- Con respecto al “Estado de la infraestructura e instalaciones”, el promedio de su valoración a partir de las 23 encuestas diligenciadas fue de 4.70/5.

5.9 PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De 34 visitantes que diligenciaron la encuesta, 21 dejaron sus comentarios con respecto a su percepción sobre el servicio así. (transcripción textual):

1. *El servicio muy excelente*
2. *Muy bueno*
3. *Muy acertado*
4. *"Por entrar un paquete de maní y papa no me dejan entrar. Tel 3124733635: Nota: Encuesta depositada en el Buzón de Sugerencias"*
5. *Excelente y muy bueno. Agradezco si nos sigan acompañando.*
6. *Recuerdos de plantas. Muy bueno gracias. Nota: Encuesta Buzón de Sugerencias*
7. *Muy amable y respetuosa conocedora del tema.*
8. *Muy buena y amable atención*
9. *Excelente, Interesante ayudamos al medio ambiente y hermoso*
10. *"La atención en la cafetería es muy mala, estuve 2 veces en diferente hora y fue la misma percepción no pude comprar. Nota: Encuesta Buzón de Sugerencias. Reclamo registrado en el sistema \'"Bogotá te escucha\'' con el No 2029452022"*
11. *"Falta un sitio para las personas que acompañamos a nuestros hijos para trabajar con portatil. Nota: Encuesta Buzón de Sugerencias. Sugerencia registrada en el sistema \'"Bogotá te escucha\'' con el No 2028622022"*
12. *"Preocupante la vestimenta de una funcionaria de planeación, tenía una falda muy corta y solo un brasier rojo. Falta de respeto. Nota: Encuesta Buzón de Sugerencias"*

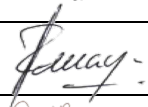


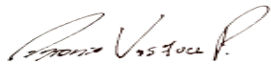
13. *Óptima*
14. *Pertinente y eficiente*
15. *Fui muy bien atendido*
16. *Buena. Espero que el resultado sea también de 5*
17. *Bueno y con envidia*
18. *Muy bueno el servicio, por favor solicito pronta apertura para mi el bien de mi barrio. Gracias. Petición registrada en el sistema Bogotá te escucha con el No 2255482022*
19. *Se deberían articular más entre entidades para bienestar del ciudadano*
20. *QUEJA ANTE SERVICIO DE SEGURIDAD SEÑORES CINDIA SOLER OLARTE ME HACEN ABRIR LA MALETA DE BEBE PAÑALERA MIENTRAS LLUEVE POR MOTIVOS DE SEGURIDAD NO ME GUSTO. PERO ABRI LA MALETA PASO SEGUIDO NO LA REVISEN. QUIERO QUE ME ACLAREN PARA QUE ME HICIERON ABRIR LA MALETA SIN REVISARLA. Nota: Se registró con el No 2427742022*
21. *Muy amable*

6 ACCIONES DE MEJORA

Analizados los comentarios de los usuarios expresados en las encuestas, se destacan las siguientes acciones de mejora identificadas directamente por la ciudadanía a modo de sugerencia y/o solicitud a implementar, al igual como necesidades de modificación en el instrumento de encuesta derivado de algunas respuestas que dificultan la interpretación, tabulación y/o consolidación de lo registrado.

- Se solicita informar a la población en la taquilla que el ingreso de alimentos está prohibido, para evitar inconvenientes.
- Seguir manteniendo los principios de calidad y calidez en la atención a la ciudadanía.
- Revisar constantemente la señalización y reemplazar la que este faltante.

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

Participación	Nombre	Firma	Fecha
Aprobado por	José Alberto Amaya González Secretario General y de Control Disciplinario (E)		05/07/2022
Revisado por	Daniela Rojas Chavarro- Enlace MIPG Secretaría General y de Control Disciplinario		5/07/2022
	Amilde Roza Profesional Atención al Ciudadano Secretaría General y de Control Disciplinario		02/07/2022
Elaborado por	Antonio Mario Vásquez Patiño Tecnólogo grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General y de Control Disciplinario		02/07/2022
<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 del Secretario General y de Control Disciplinario. • El informe No se imprime como una buena práctica en la optimización de recursos, eficiencia administrativa y compromiso ambiental. 			