



JARDÍN BOTÁNICO
DE BOGOTÁ

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

**INFORME BIMESTRAL No.2
MARZO - ABRIL 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. MAYO 8 DE 2022



Contenido

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

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 segundo 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 marzo al 30 de abril 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 **50** 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 01/03/2022 al 30/04/2022
- Tipo de población: Todo tipo de población
- Total encuestados: 50 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						

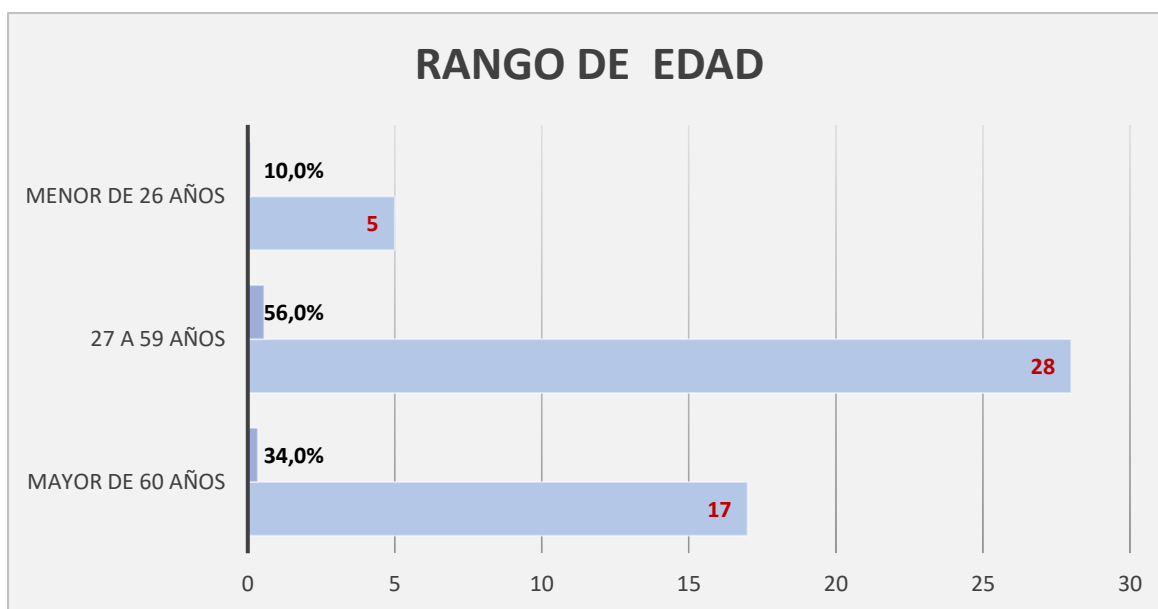
▶ ¿What is your perception of the service? Please answer here:

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.

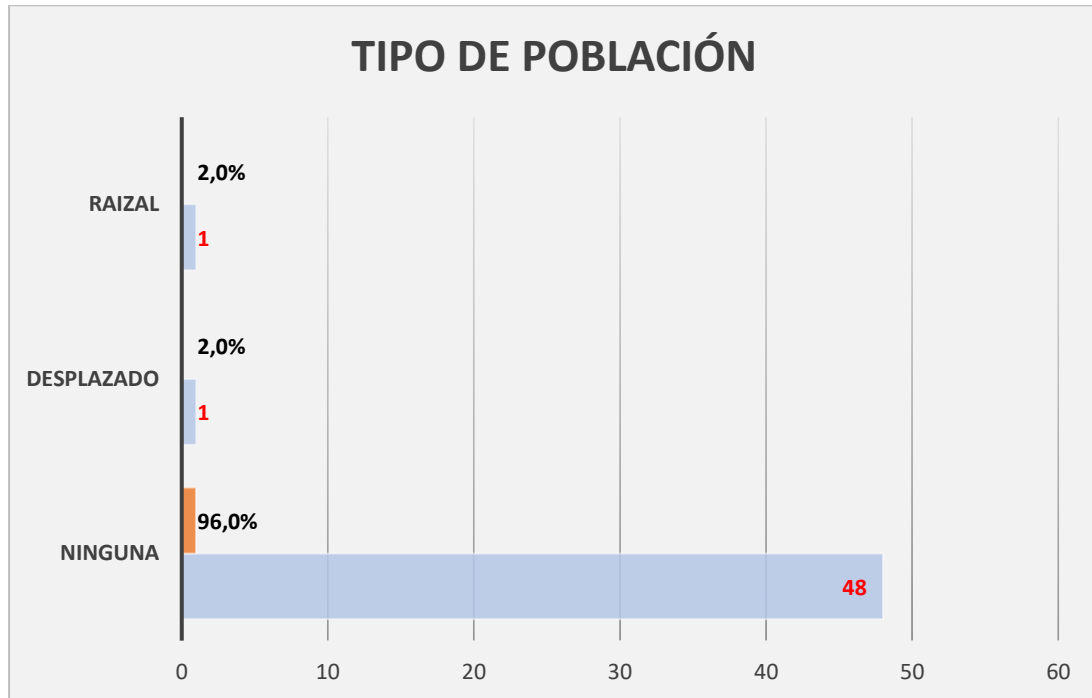
6. RANGO DE EDAD DEL ENCUESTADO



Gráfica 1. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código Doc. SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/04/2022

En la gráfica 1 se identifica que, de los 50 ciudadanos encuestados en el periodo, 5 usuarios que representaron el 10.0% de la población encuestada indicaron tener una edad menor a 26 años, 28 usuarios que equivalieron al 56.0% de los encuestados se encontraban en el rango de edad de 27 a 59 años y 17 usuarios que representaron el 34.0% tenían más de 60 años.

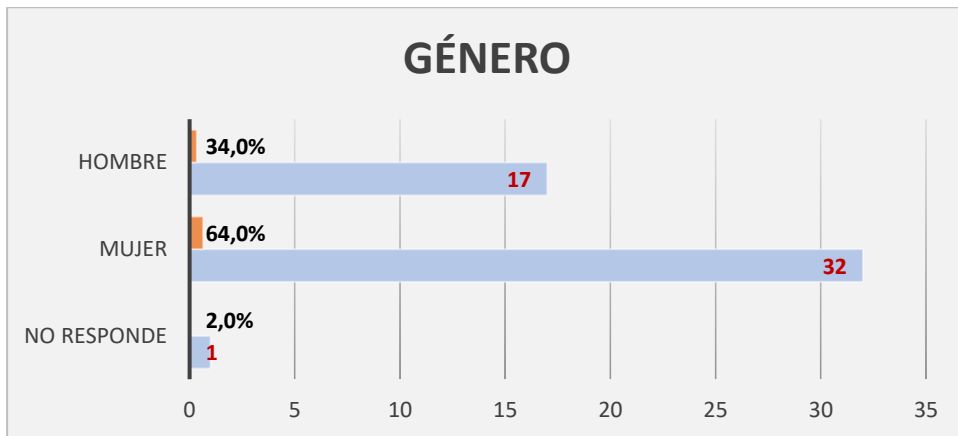
7. TIPO DE POBLACIÓN



Gráfica 2. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/04/2022

La gráfica 2 muestra que, del total de la población encuestada, 1 persona equivalente al 2.0% indicó pertenecer al tipo “Raizal”, 1 persona equivalente al 2.0% indicó pertenecer a “Desplazado”, y 48 personas equivalentes al 96.0% indicaron pertenecer al tipo “Ninguna”.

8. GÉNERO

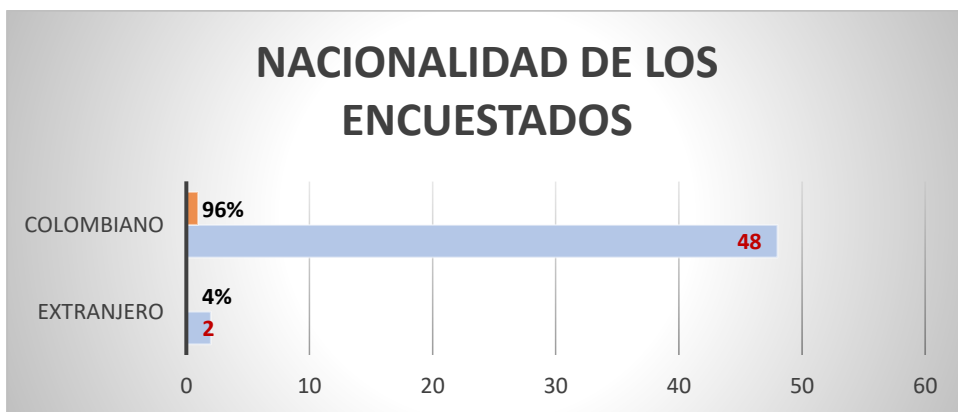


Gráfica 3. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/04/2022

De las 50 personas encuestadas 17 manifestaron ser hombres lo que correspondió al 34.0% de la población encuestada, 32 manifestaron ser mujeres lo cual equivalió al 64.0% y 1 persona que representó el 2.0% no respondió a esta pregunta.

9. NACIONALIDAD

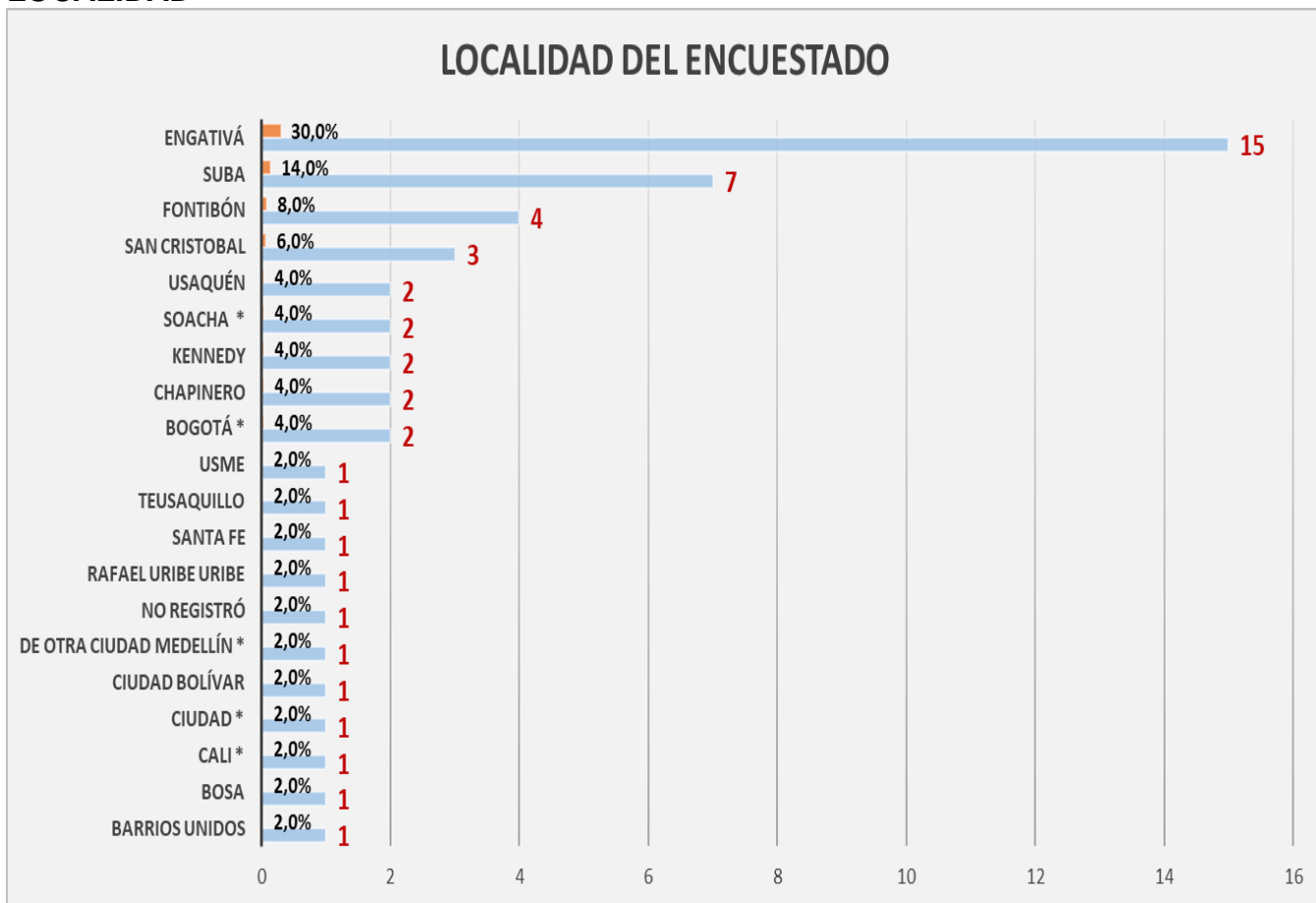
De las 50 personas encuestadas, 48 manifestaron ser de nacionalidad colombiana y 2 de nacionalidad extranjera.



Gráfica 4. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/04/2022

10. LOCALIDAD Y BARRIO

LOCALIDAD

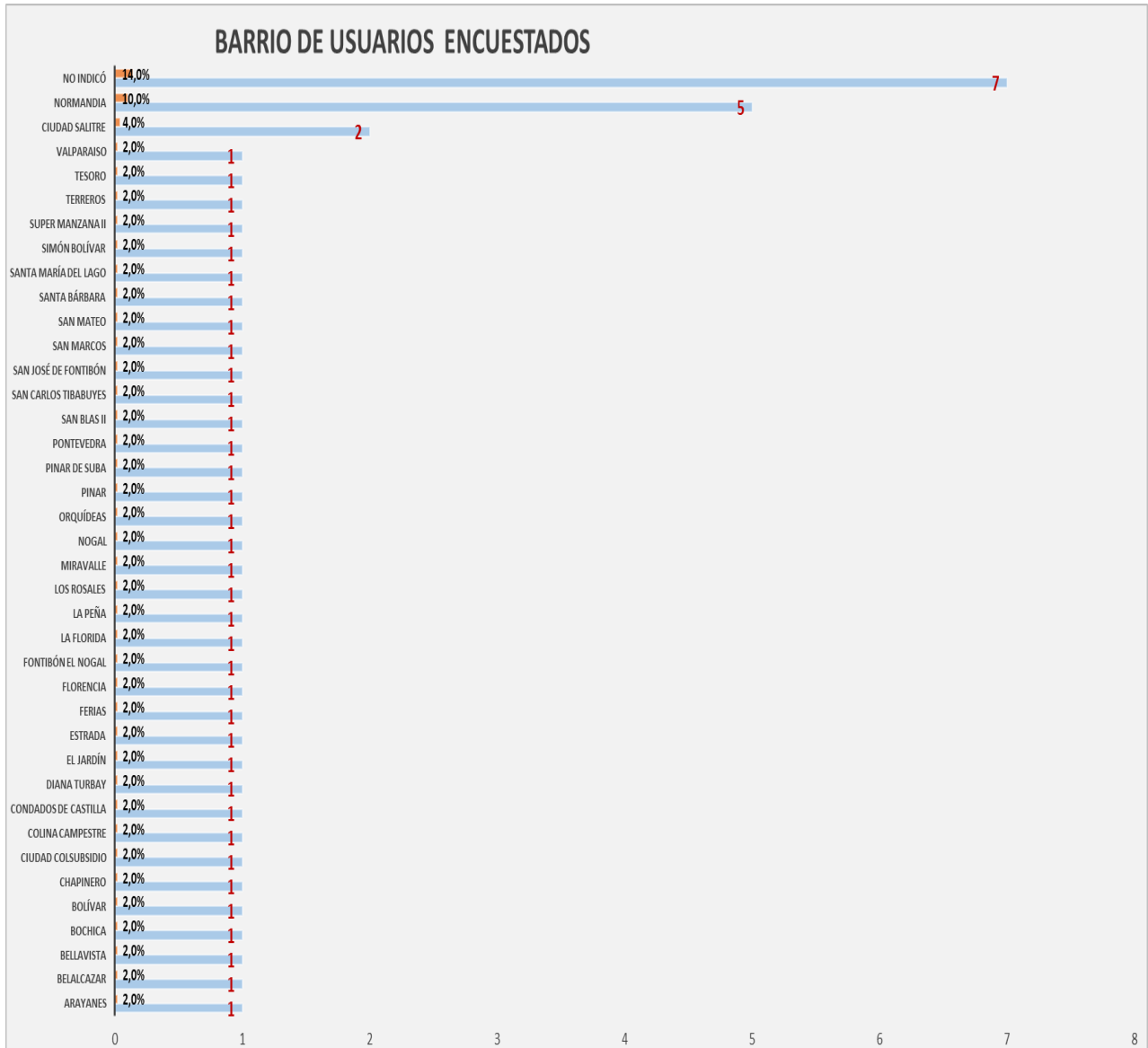


Nota: las Ubicaciones señaladas por un (*) corresponden a las localidades no validas
Gráfica 5. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/04/2022

Con respecto a las localidades de las que provienen los ciudadanos encuestados, se evidencia que 15 personas que equivalen al 30.0% manifestaron provenir de Engativá; Suba con 7 personas representa el 14.0%; Fontibón con 4 personas representa el 8.0%; San Cristóbal con 3 personas representa el 6.0%; Usaqué, Kennedy, y Chapinero con 2 personas cada una representaron el 4.0%; Ciudad Bolívar, Usme, Teusaquillo, Santa Fe, Rafael Uribe Uribe, Bosa y Barrios unidos con 1 usuario cada una representaron el 2.0%. Una (1) persona no registró el campo Localidad en la encuesta.

Las siguientes ubicaciones (Bogotá, Otra Ciudad Medellín, Cali, Ciudad y Soacha) fueron mencionadas por los encuestados y estos 5 registros fueron contabilizados entre las referenciadas como “Localidades no validas” representando en conjunto el 14.0% de la población.

BARRIO



Gráfica 6. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/04/2022

Tal y como se identifica en la Gráfica 6, en conjunto 36 barrios representan un 72.0% (de cada uno respondió una persona). Del barrio Ciudad Salitre fueron encuestadas 2 personas representando un 4.0%. 5 personas que representaron el 10.0% pertenecen al barrio Normandía; 7 personas que representan el 14.0% no reportaron el Barrio del que provenían.

11. 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 26,0% (13 encuestas)
- Consultas en las cuales se solicita información general 12.0% (6 encuestas)
- Atención al ciudadano 12.0% (6 encuestas)
- Consultas sobre recorridos el 10.0% (5 encuestas)
- Información sobre asesorías 6.0% (3 encuestas)
- Los peticionarios cuyas solicitudes estuvieron asociadas a temas no indicados representaron el 4.0% (2 encuestas)
- Contratación 4.0% (2 encuestas)
- Agenda Cultural 4.0% (2 encuestas)
- Las 11 encuestas restantes que equivalieron al 22.0%, relacionaron cada una un servicio diferente a los antes mencionados.

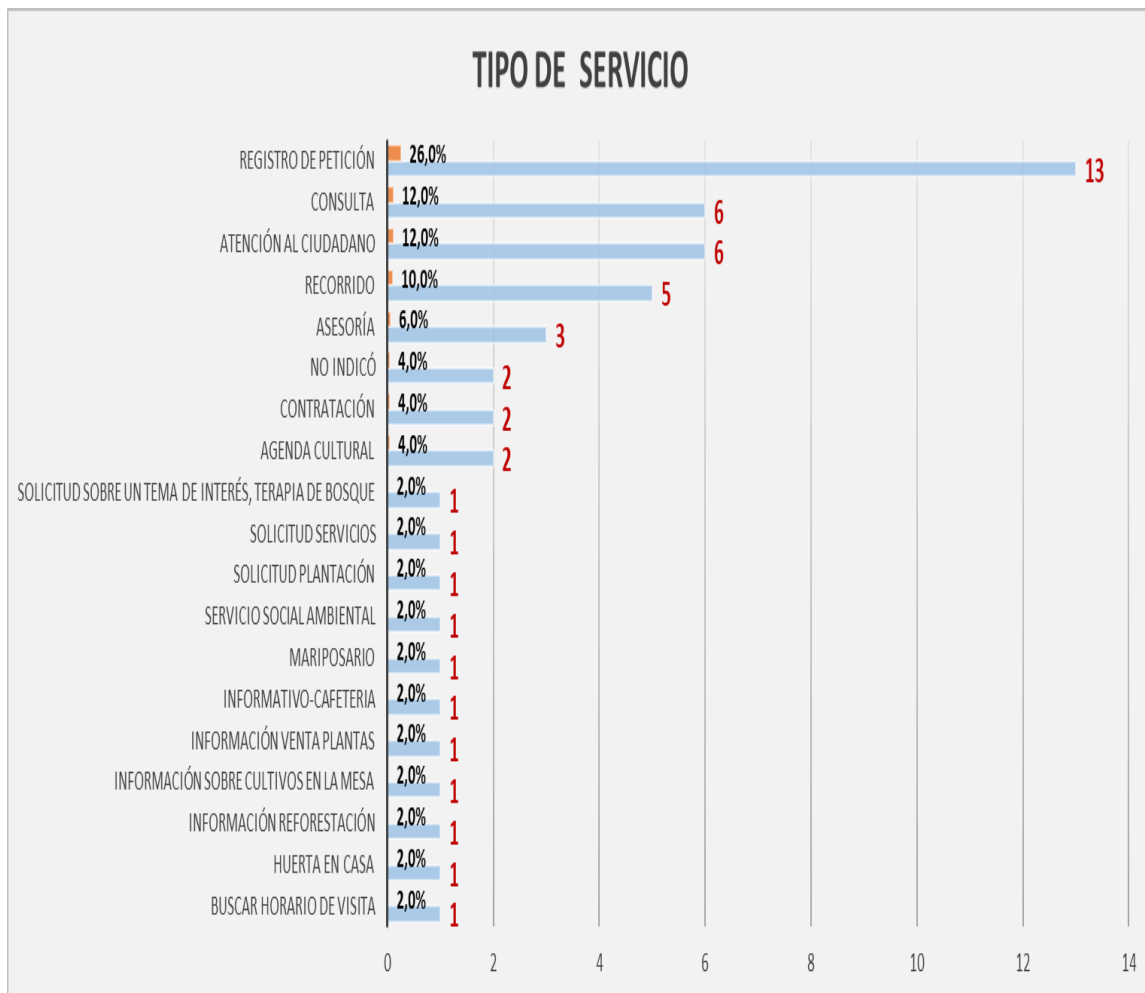


Gráfico 7. Fuente: Encuesta de Percepción y Atención a la Ciudadanía Código SAC.PR.01.F.02
Fecha: 30/04/2022

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 *Otro* con un 36.0%, *Amigo/familiar* 36.0%, *Página web* 30.0%, *Redes sociales* 8.0%. El resto de las opciones identificadas por los encuestados (volante/plegable y televisión) representan en conjunto el 6.0%.

FUENTE DEL CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DEL JBB		
FUENTE	ENCUESTAS	PROPORCIÓN POR FUENTE SOBRE 50 ENCUESTAS
Televisión	1	2,0%
Volante/plegable	2	4,0%
Redes sociales	4	8,0%
Página web	15	30,0%
Amigo/familiar	18	36,0%
Otro	18	36,0%

Nota: Algunos ciudadanos seleccionaron más de un canal en el instrumento de encuesta

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

Fecha: 30/04/2022

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 II 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	0	0	1	1	46	2	50	48	4.94
2	Amabilidad y actitud de servicio	0	0	1	3	44	2	50	48	4.90
3	Orientación y guía	2	0	0	1	35	12	50	38	4.76
4	Estado de las colecciones de la entidad	0	0	0	5	25	20	50	30	4.83
5	Estado de la infraestructura e instalaciones	0	0	0	5	29	16	50	34	4.85
									Calificación promedio general	4.86

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

Fecha: 30/04/2022

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 48 encuestas que valoraron la variable “Profesionalismo y claridad de la información” el promedio de calificación fue 4.94/5.
- De las 48 encuestas que valoraron la “Amabilidad y actitud de servicio” la calificación fue de 4.90/5.
- El promedio de calificación de las 38 encuestas en las que se valoró el ítem “Orientación y guía” fue de 4.76/5.
- La valoración promedio del “Estado de las colecciones de la Entidad” fue de 4.83/5 obtenida a partir de la calificación hecha en 30 encuestas.
- Con respecto al “Estado de la infraestructura e instalaciones”, el promedio de su valoración a partir de las 34 encuestas diligenciadas fue de 4.85/5.

14. PERCEPCIÓN FRENTE AL SERVICIO

De 50 visitantes que diligenciaron la encuesta, 40 dejaron sus comentarios con respecto a su percepción sobre el servicio así. (transcripción textual):

1. *Gracias por la agenda y orientación*
2. *Amabilidad y atención óptima*
3. *Falta de orientación o guía podría ser escrita en folletos?. o con código QR? para poder disfrutar a plenitud la visita (encuesta buzón)*
4. *Muy bueno y con claridad del servicio solicitado ante la servidora*
5. *Muy buena*
6. *Muy bien*
7. *Muy educativo*
8. *Entregar mapa a los visitantes y mucha falta de señalización, falta de demarcación ya que no hay una ruta establecida para el recorrido. (Encuesta buzón)*
9. *Muy atenta y buen servicio*
10. *que fue tramitada mi inquietud*
11. *La (...) es que regrese el grupo de caminantes. Mi petición como residente de la 6 A:M. (Encuesta buzón)*
12. *Muy buena atención al cliente*
13. *Muy claro y fácil de comprender*
14. *Satisfactoria, diligente y profesional*
15. *Agradable el trato y disponibilidad*
16. *Excelente*
17. *Excelente*
18. *Muy buena*
19. *Buen servicio*
20. *El servicio del señor Antonio Vazques (sic) es excelente*



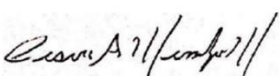
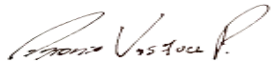
21. *Se me brindó toda la información como se pude brindar, una persona maravillosa, atenta, me dio todo la información que necesitaba. Los felicito porque esta señora Amilde me dada toda la ayuda que necesitaba.*
22. *No encontramos solución al problema pero la asesoría estuvo muy bien*
23. *Muy buena atención. Muchas gracias*
24. *Muy bueno, me asesoraron conforme a lo que indica la ley*
25. *Es un lugar muy bello que tiene mucho para mostrar y enseñar a nuestra juventud*
26. *Prestan una atención amable, comprensible y satisfactoria*
27. *Buen servicio*
28. *Excelente*
29. *El Tropicario es muy bonito, mas sin embargo en algunos jardines como los rosales hace falta un poco mas de mantenimiento. Continúen con su buen trabajo. NOTA: Sugerencia recibida a través del Buzón, registrada en el sistema \"Bogotá te escucha\" con el No 1694112022*
30. *Se me atendió amablemente y quedo a la espera de una respuesta a mi solicitud.*
31. *Su atención fue eficaz. Amable y despejó todas mis dudas*
32. *Buen servicio. Buena atención para resolver dudas*
33. *Excelente asesoría*
34. *Excelente*
35. *Calidad y efectividad*
36. *Muy bueno*
37. *Super amables gracias por este servicio los felicitos*
38. *Aclaró mis dudas y fue muy amable*
39. *Muy interesante la información y todo el trabajo adicional que tiene la entidad*
40. *Excelente actitud de servicio*

15. 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 que se carguen en código QR folletos o mapas del recorrido al interior del Jardín Botánico.
- Seguir manteniendo los principios de calidad y calidez en la atención a la ciudadanía.
- Revisar constantemente la señalización y reemplazar la que este faltante.
- Realizar cambios en los formatos de encuesta, para que en los apartados de barrio, localidad y tipo de servicio se opte por opciones ya establecidas y no como respuesta abierta ya que esto facilita la clara identificación de las opciones.

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

Participación	Nombre	Firma	Fecha
Aprobado por	Orlando Rodríguez Carvajal Secretario General y de Control Disciplinario Jardín Botánico de Bogotá		
Revisado por	Amilde Rozo Profesional Atención al Ciudadano Secretaría General y de Control Disciplinario		11/04/2022
	Cesar Augusto Mendoza Martínez Contratista Profesional especializado Secretaría General y de Control Disciplinario		10/04/2022
Elaborado por	Antonio Mario Vasquez Patiño Tecnólogo grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General y de Control Disciplinario		08/04/2022
<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, bajo nuestra responsabilidad • Este informe lo revisó y aprobó el 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. 			