
SECRETARÍA GENERAL - SERVICIO A LA CIUDADANÍA



JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ "JOSÉ CELESTINO MUTIS"

INFORME MENSUAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - GESTIÓN DE PQRS
JULIO DE 2026, BOGOTÁ D.C.

Tabla de contenido

I.	Introducción	3
II.	Objetivo	3
III.	Alcance	3
IV.	Marco Legal.....	3
V.	Atención a la ciudadanía información general de solicitudes.....	5
VI.	Información general de solicitudes recibidas por los canales de interacción ciudadana	6
VII.	Gestión de peticiones en el sistema "Bogotá te Escucha" por tipo o modalidad	7
VIII.	Causa de quejas, reclamos y sugerencias del periodo octubre 2024	9
IX.	Subtemas más consultados en la presentación de las PQRSD	9
X.	Peticiones del periodo analizado y de periodos anteriores finalizadas por dependencias	11
XI.	Tiempo promedio de respuesta por tipología	11
XII.	Traslado de PQRSD por competencia	12
XIII.	Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Claridad, Calidez, Coherencia Y Oportunidad de las respuestas y manejo del sistema "Bogotá Te Escucha"	13
XIV.	Análisis de otras variables.....	14
XV.	Participación por Localidad	14
XVI.	Participación por estrato.....	15
XVII.	Tipo de persona.....	15
XVIII.	Conclusiones	16



JARDÍN
BOTÁNICO



I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría General del Jardín Botánico José Celestino Mutis está a cargo del proceso de Servicio a la Ciudadanía y, por tanto, es responsable de la recepción, asignación y seguimiento a la gestión de las peticiones ciudadanas, en cumplimiento de la normatividad vigente. En este contexto, presenta el informe de gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de los diferentes canales de interacción y registradas para su trámite interno en el sistema 'Bogotá Te Escucha', herramienta gerencial y de control que permite a las entidades distritales y a la ciudadanía registrar, gestionar y hacer seguimiento a los requerimientos, facilitando así una evaluación permanente de la gestión institucional

II. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente respecto a la elaboración y presentación de los informes de gestión de PQRS, con el propósito de contribuir a la mejora continua institucional.

III. ALCANCE

El presente informe corresponde al análisis de los requerimientos presentados por la ciudadanía durante el período comprendido entre el 1.º y el 31 de julio de 2026, que son de competencia del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

IV. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

- **LEY 1474 DE 2011, ARTÍCULO 76. Oficina De Quejas, Sugerencias y Reclamos:**

“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

(...) **Inciso 3.-** *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público".*

- **DECRETO DISTRITAL 640 DE 2025 – DECRETO ÚNICO DEL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA, TÍTULO 10 “LINEAMIENTOS EN MATERIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA”, sustituido por el DECRETO DISTRITAL 207 DE 2026:** Establece los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital y regula, entre otros aspectos, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. En particular, el artículo 277.18 dispone que todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, observando las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas definido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

Asimismo, el artículo 277.15 establece disposiciones relacionadas con el seguimiento y evaluación de la calidad del servicio prestado a la ciudadanía, mediante un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento que permita la trazabilidad, cuantificación y análisis de la prestación del servicio.

- **LEY 1712 DE 2014:** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*
- **ACUERDO 630 DE 2015 - Concejo de Bogotá -:** *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*

- **LEY 1437 DE 2011:** *"Por medio del cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Artículo 5. Derecho de las personas ante las autoridades" Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto"*
- **LEY 1755 DE 2015** *"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*
- **DECRETO LEY 019 DE 2012. ARTÍCULO 14.** *"Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales."*
- **CIRCULAR 053 DE 2016 SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.** *"Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas"*

Establece lineamientos para la publicación de información relacionada con las peticiones ciudadanas y señala que, en el acceso destinado al Informe de Peticiones Ciudadanas, deben publicarse como mínimo trimestralmente y en el mes inmediatamente siguiente al período, los informes de gestión de las peticiones ciudadanas, organizados por año y período.

V. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA INFORMACIÓN GENERAL DE SOLICITUDES



Gráfica1 Elaborado por el área Servicio a la Ciudadanía-
Secretaría General Fuente: Planilla registro atención diaria de
ciudadanos y reporte de PQRSD Sistema "Bogotá Te

Escucha" Fecha 03/08/2026

En julio de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 1.066 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

- Solicitudes con gestión inmediata atendidas por el JBJCM: 668 (62,66 %).
- Solicitudes de acceso a la información gestionadas a través del Sistema "Bogotá Te Escucha": 398 (37,34 %).

En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 2,30 % en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá "José Celestino Mutis", al pasar de 1.042 solicitudes en junio de 2026 a 1.066 en julio de 2026, lo que representa un incremento de 24 solicitudes.

Así mismo, se observa una variación en la distribución de las solicitudes: aquellas con gestión inmediata atendidas por el JBJCM disminuyeron de 721 (69,19 %) en junio a 668 (62,66 %) en julio. Esto representa una reducción de 53 solicitudes (7,35 %) y una disminución de 6,53 puntos porcentuales en su participación frente al total de solicitudes atendidas.

Por su parte, las solicitudes de acceso a la información gestionadas a través del Sistema "Bogotá Te Escucha" pasaron de 321 (30,81 %) en junio a 398 (37,34 %) en julio, lo que representa un aumento de 77 solicitudes (23,99 %), así como un incremento de 6,53 puntos porcentuales en su participación frente al total de solicitudes atendidas.

VI. INFORMACIÓN GENERAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En julio de 2026, los canales más utilizados concentraron el 68,86 % del total de interacciones, distribuido de la siguiente manera:



Telefónicamente 299, equivalente al **28,05 %**



WhatsApp 256, equivalente al **24,02 %**



Presencial 179, equivalente al **16,79 %**

Los demás medios, cada uno con una participación individual inferior al 11 %, sumaron en conjunto el 28,41%, distribuidos así



Web 126, equivalente al **11,82 %**



Correo electrónico 110, equivalente al **10,32 %**



Celular 76, equivalente al **7,13 %**



Buzón de Sugerencias 14, equivalente al **1,31 %**



Ventanilla de Correspondencia 6, equivalente al **0,56 %**

VII. GESTIÓN DE PETICIONES EN EL SISTEMA “BOGOTÁ TE ESCUCHA” POR TIPO O MODALIDAD

En julio de 2026, por tipo de petición, se observó que las categorías con mayor participación porcentual concentraron en conjunto el 88,69 % del total de solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera:

- Derecho de Petición de Interés General: 166 solicitudes (41,71 %)
- Derecho de Petición de Interés Particular: 123 solicitudes (30,90 %)
- Solicitud de acceso a la información: 64 solicitudes (16,08 %)

Las tipologías con menor participación porcentual sumaron en conjunto el 10,91 %, con la siguiente distribución:

- Queja: 22 solicitudes (5,53 %)
- Reclamo: 12 solicitudes (3,02 %)
- Consulta: 6 solicitudes (1,51 %)
- Sugerencia: 2 solicitudes (0,50 %)
- Felicitación: 2 solicitudes (0,50 %)
- Solicitud de copia: 1 solicitud (0,25 %)



Gráfica2 Elaborado por el área Servicio a la Ciudadanía-Secretaría General
Fuente: Planilla registro atención diaria de ciudadanos y reporte de PQRSD Sistema “Bogotá Te Escucha” Fecha 03/08//2026



JARDÍN
BOTÁNICO



En el período de julio de 2026, los subtemas más recurrentes en las peticiones finalizadas fueron:

- **Derechos de Petición de Interés Particular:** *Las solicitudes se concentraron principalmente en coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público). En menor proporción se registraron requerimientos relacionados con afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU), asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana y temas administrativos y financieros.*
- **Derechos de Petición General:** *Durante el período analizado, las solicitudes estuvieron orientadas principalmente a coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), constituyéndose en el subtema de mayor recurrencia. En menor proporción se presentaron requerimientos relacionados con afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, atención y servicio a la ciudadanía y asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana.*
- **Solicitud de Acceso a la Información:** *Las solicitudes estuvieron relacionadas principalmente con asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana, Agenda Cultural Virtual y atención y servicio a la ciudadanía. En menor proporción se presentaron requerimientos relacionados con afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, temas administrativos y financieros, coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público) y cursos y talleres.*

VIII. CAUSA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL PERIODO DE JULIO

Causa de Quejas:

- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público).



JARDÍN
BOTÁNICO



- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento.

Causa de Reclamos:

- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público).
- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento.
- Interacciones planta-organismos.
- Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU).
- Infraestructura e instalaciones.

Causa de Sugerencias:

- Gestión del Talento Humano / Contratación.
- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público).

IX. SUBTEMAS MÁS CONSULTADOS EN LA PRESENTACIÓN DE LAS PQRSD

- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público): 60,26 % (235 registros).
- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento: 17,18 % (67 registros).
- Asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana: 3,85 % (15 registros).
- Atención y servicio a la ciudadanía: 3,59 % (14 registros).
- Agenda cultural virtual: 2,56 % (10 registros).
- Temas administrativos y financieros: 2,31 % (9 registros).
- Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU): 2,05 % (8 registros).
- Cursos y talleres: 1,54 % (6 registros).
- Gestión del talento humano / contratación: 1,28 % (5 registros).
- Servicio social ambiental y prácticas universitarias: 1,03 % (4 registros).

- Asesorías técnicas en arborización urbana en el Distrito Capital (privados): 0,77 % (3 registros).
- Planes Locales de Arborización (PLAU): 0,51 % (2 registros).
- Asesorías técnicas en jardinería en el Distrito Capital (privados): 0,51 % (2 registros).
- Aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico: 0,51 % (2 registros).
- Educación ambiental y participación: 0,26 % (1 registro).
- Capacitación y asistencia técnica en agricultura urbana: 0,26 % (1 registro).
- Servicio de taquilla: 0,26 % (1 registro).
- Investigación – Colecciones vivas: 0,26 % (1 registro).
- Manejo integral del arbolado joven urbano en espacio público: 0,26 % (1 registro).
- Infraestructura e instalaciones: 0,26 % (1 registro).
- Centro de documentación-radicación: 0,26 % (1 registro).
- Interacciones planta-organismos: 0,26 % (1 registro).



Gráfica3 Elaborado por el área Servicio a la Ciudadanía-Secretaría General
Fuente: Planilla registro atención diaria de ciudadanos y reporte de PQRS Sistema "Bogotá Te Escucha" Fecha 03/08/2026

X. PETICIONES DEL PERIODO ANALIZADO Y DE PERIODOS ANTERIORES FINALIZADAS POR DEPENDENCIAS

En el Jardín Botánico de Bogotá "José Celestino Mutis", durante el periodo analizado se gestionaron un total de 390 requerimientos a través del sistema "Bogotá Te Escucha". Las solicitudes tramitadas se clasificaron así:

- Correspondientes al periodo actual: 200 solicitudes, equivalentes al 51,28 % del total.
- Correspondientes al periodo anterior: 190 solicitudes, equivalentes al 48,72 % del total.

DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS DE APOYO	PERIODO ACTUAL	%	PERIODO ANTERIOR	%	TOTAL, PERIODO ACTUAL Y DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	99	23,38%	164	42,05%	263	67,44%
SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA	67	17,18%	12	3,08%	79	20,26%
SUBDIRECCION EDUCATIVA Y CULTURAL	15	3,85%	3	0,77%	18	4,62%
SECRETARÍA GENERAL	13	3,33%	10	2,56%	23	5,90%
OFICINA JURÍDICA	5	1,28%	1	0,26%	6	1,54%
SUBDIRECCION CIENTÍFICA	1	0,26%	0	0,00%	1	0,26%
TOTAL GENERAL	200	51,28%	190	48,72%	390	100%

Tabla 1. Gestión de peticiones

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRS Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 03/08/2026

XI. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA

En el mes de julio de 2026, el tiempo promedio de respuesta por tipología fue el siguiente:

- Consulta: en promedio 21,80 días hábiles.
- Denuncia por actos de corrupción: en promedio 14 días hábiles.
- Derecho de petición de interés general: en promedio 9,12 días hábiles.
- Derecho de petición de interés particular: en promedio 10,97 días hábiles.
- Felicitación: en promedio 4,50 días hábiles.
- Queja: en promedio 12,63 días hábiles.
- Reclamo: en promedio 11,58 días hábiles.

- Solicitud de acceso a la información: en promedio 6,03 días hábiles.
- Solicitud Copia: en promedio 3,00 días hábiles
- Sugerencia: en promedio 9,50 días hábiles.

En julio de 2026, el tiempo promedio general de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 9,59 días hábiles.

XII. TRASLADO DE PQRS D POR COMPETENCIA

Para el mes de julio de 2026, el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis” trasladó, por competencia, un total de 82 PQRS a diferentes entidades distritales. La distribución de estos traslados se presenta a continuación:



Gráfica 4. Traslado por Competencia

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRS D Sistema 'Bogotá Te Escucha' de fecha 03/08/2026

Entre los traslados por competencia realizados por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis” a otras entidades distritales, se destacan los efectuados a la Secretaría Distrital de Ambiente, con 46 traslados (56,10 %), y a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, con 33 traslados (40,24 %).



JARDÍN
BOTÁNICO



Así mismo, la Secretaría Distrital de Salud, el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU y el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP registraron un (1) traslado cada uno, equivalente al 1,22 % del total de traslados realizados, respectivamente.

XIII. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CLARIDAD, CALIDEZ, COHERENCIA Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA “BOGOTÁ TE ESCUCHA”

La selección de la muestra se realizó de manera aleatoria y con fundamento metodológico, a partir del universo de peticiones ciudadanas finalizadas durante el mes de julio de 2026 por las diferentes dependencias de la Entidad. Para tal efecto, se definió una muestra representativa con un nivel de confianza del 95 %, garantizando la validez de los resultados obtenidos.

En este contexto, se evaluaron 390 requerimientos, equivalentes al 100 % de las peticiones ciudadanas finalizadas durante el período analizado. La revisión tuvo como propósito verificar el cumplimiento de los criterios de calidez, claridad, coherencia y oportunidad en las respuestas emitidas, así como el adecuado manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.

Como resultado del ejercicio de seguimiento, se evidenció un cumplimiento del 100 % en los criterios de Calidez, Claridad y Coherencia, los cuales fueron observados de manera satisfactoria en la totalidad de los requerimientos evaluados.

En lo referente a los criterios de Oportunidad y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, se identificaron treinta y cuatro (34) respuestas con oportunidad de mejora en cada criterio, registrándose 356 respuestas conformes de las 390 evaluadas, lo que representa un nivel de cumplimiento del 91,28 % para cada uno de estos criterios durante el período objeto de seguimiento.

Los resultados obtenidos evidencian un adecuado nivel de cumplimiento por parte de las dependencias evaluadas en los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas

a la ciudadanía, manteniéndose un cumplimiento del 100 % en Calidez, Claridad y Coherencia. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en los criterios de Oportunidad y Manejo del Sistema "Bogotá Te Escucha", con treinta y cuatro (34) casos en cada uno, por lo que se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, control y acompañamiento a las dependencias, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta, el adecuado cierre y gestión de las peticiones en la plataforma y la mejora continua en la atención a la ciudadanía.

Periodo	Oportunidad	Calidez	Claridad	Coherencia	Oportunidad	Manejo del sistema "Bogotá Te Escucha"
Julio 2026	Sí cumple	390	390	390	356	356
	No cumple	0	0	0	34	34
Resultado porcentual de cumplimiento		100,0%	100,0%	100,0%	91,28%	91,28%
Resultado porcentual de incumplimiento		0	0	0	8,72%	8,72%

Tabla 2. Criterios evaluados

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el informe de seguimiento de Calidad y Calidez en las Respuestas Julio de 2026

XIV. ANÁLISIS DE OTRAS VARIABLES

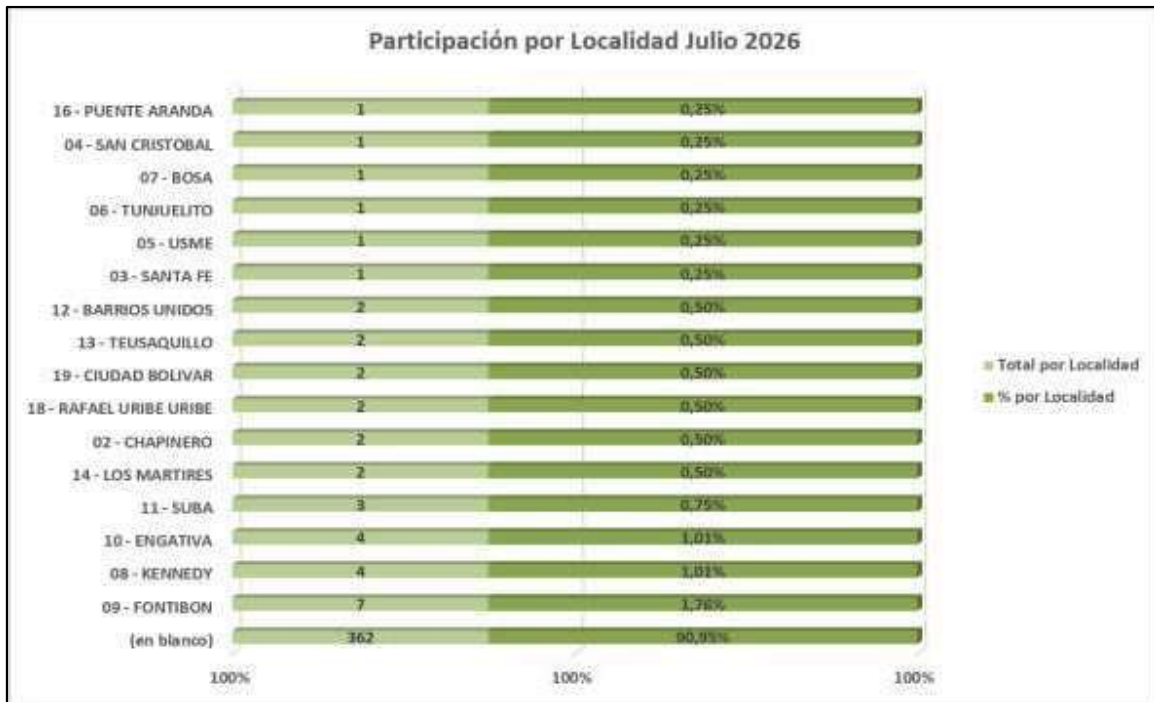
Participación por Localidad

Durante el mes de julio de 2026, la mayor participación registrada corresponde a ciudadanos que no reportaron localidad, con un 90,95 % del total (362 registros).

Entre las localidades con información registrada, se destaca Fontibón, con un 1,76 % (7 registros). Le siguen Kennedy y Engativá, cada una con un 1,01 % (4 registros respectivamente).

Por su parte, Suba registró una participación del 0,75 % (3 registros). Las localidades de Los Mártires, Chapinero, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Teusaquillo y Barrios Unidos registraron una participación individual del 0,50 % (2 registros cada una).

Finalmente, las localidades de Santa Fe, Usme, Tunjuelito, Bosa, San Cristóbal y Puente Aranda registraron una participación individual del 0,25 %, correspondiente a un (1) registro cada una.



Gráfica 5. Localidad de los ciudadanos
Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRSD Sistema
"Bogotá Te Escucha" de fecha 03/08/2026

XV. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Gráfica 6. Estrato de los ciudadanos
Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRSD Sistema "Bogotá Te Escucha" de
fecha 03/08/2026

Durante el mes de julio de 2026, la mayor participación correspondió a los ciudadanos que no reportaron información sobre su estrato socioeconómico, con un 82,16 % (327 registros).

Entre los ciudadanos que suministraron esta información, la mayor participación correspondió al estrato 3, con un 6,03 % (24 registros), seguido por el estrato 4, con un 4,77 % (19 registros); el estrato 2, con un 3,77 % (15 registros); el estrato 5, con un 1,51 % (6 registros); el estrato 1, con un 1,01 % (4 registros); y el estrato 6, con un 0,75 % (3 registros)

XVI. TIPO DE PERSONA

Para el mes de julio de 2026, la mayoría de los registros correspondió a personas naturales, con una participación del 76,64 % (246 registros), mientras que las personas jurídicas representaron el 9,03 % (29 registros).

Adicionalmente, el 14,02 % (45 registros) no informó el tipo de persona y el 0,31 % (1 registro) correspondió a establecimientos comerciales.



XVII. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

En julio de 2026, en la gestión de peticiones ciudadanas, no se registraron solicitudes de acceso a la información que hayan sido negadas por parte de la Entidad.

XVIII. CONCLUSIONES

- En julio de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió **1.066 solicitudes**, de las cuales **668 (62,66 %)** correspondieron a gestión inmediata realizada por el JBJCM y **398 (37,34 %)** fueron gestionadas a través del Sistema "Bogotá Te Escucha".
- En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia un **aumento del 2,30** en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá "José Celestino Mutis", al pasar de **1.042 solicitudes en junio a 1.066 en julio**, lo que representa un incremento de 24 solicitudes.
- En julio, los medios más utilizados concentraron el **68,86 %** del total de interacciones, distribuidos de la siguiente manera: atención telefónica con **299 registros (28,05 %)**, WhatsApp con **256 registros (24,02 %)** y atención presencial con **179 registros (16,79%)**.
- Los tipos de petición con mayor participación fueron los **Derechos de Petición de Interés General, los Derechos de Petición de Interés Particular y las Solicitudes de Acceso a la Información**, representando en conjunto el **88,69 %** del total de registros.
- En julio, los subtemas más recurrentes se concentraron principalmente en **coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana, atención y servicio a la ciudadanía y agenda cultural virtual**, evidenciando una mayor recurrencia de asuntos asociados a la gestión del arbolado urbano y a los servicios institucionales.
- Entre los subtemas más consultados se destacan las **coberturas vegetales (60,26 %)**, las **afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento (17,18 %)** y la **asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana (3,85 %)**, los cuales en conjunto representan el **81,29 %** del total de registros.
- En julio se finalizaron y evaluaron **390 peticiones ciudadanas** a través del Sistema "Bogotá Te Escucha", de las cuales **200 (51,28 %)** correspondieron al período actual y **190 (48,72 %)** a períodos anteriores.
- En el mismo mes, el tiempo promedio de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de **9,59 días hábiles**.
- Durante el período analizado, los traslados por competencia realizados por el Jardín Botánico de Bogotá "José Celestino Mutis" se concentraron principalmente hacia la



JARDÍN
BOTÁNICO

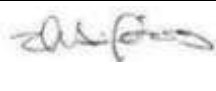


Secretaría Distrital de Ambiente, con 46 traslados (56,10%), y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, con 33 traslados (40,24 %). Así mismo, la **Secretaría Distrital de Salud, el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU y el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP registraron un (1) traslado cada uno, equivalente al 1,22 % del total de traslados realizados, respectivamente.**

- Para julio de 2026, los criterios de **Calidez, Claridad y Coherencia registraron un cumplimiento del 100 %**, sin identificarse oportunidades de mejora en estos aspectos. En cuanto a los criterios de **Oportunidad y Manejo del Sistema “Bogotá Te Escucha”**, se identificaron **treinta y cuatro (34) respuestas con oportunidad de mejora en cada criterio**, de un total de 390 requerimientos evaluados, registrándose **356 respuestas conformes**, lo que representa un nivel de cumplimiento del **91,28 % para cada uno de estos criterios** durante el período evaluado.
- En julio, en la gestión de peticiones ciudadanas, **no se registraron solicitudes de acceso a la información que hayan sido negadas por parte de la Entidad.**

LUZ MYRIAM ENRIQUEZ GUAVITA

Secretaria General (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Revisó	Diana Fernanda Arriola Gómez–Contratista Secretaria General		27/08/2026
Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		25/08/2026
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, lo presentamos para la firma de la Secretaria General.			