
SECRETARÍA GENERAL - SERVICIO A LA CIUDADANÍA



JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ "JOSÉ CELESTINO MUTIS"

INFORME MENSUAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - GESTIÓN DE PQRS
JUNIO 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

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

I. OBJETIVO

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

II. ALCANCE

El presente informe corresponde al análisis de los requerimientos presentados por la ciudadanía durante el período comprendido entre el 1.º y el 30 de junio de 2026, que son de competencia del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

III. 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 371/2010. “ARTÍCULO 3º De Los Procesos De Atención Al Ciudadano, Los Sistemas De Información Y Atención De Las Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias De Los Ciudadanos, En El Distrito Capital:**

Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo...”

- **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 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”*

IV. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA INFORMACIÓN GENERAL DE SOLICITUDES

En junio de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 1.042 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

- Solicitudes con gestión inmediata atendidas por el JBJCM: 721 (69,19 %).
- Solicitudes de acceso a la información gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”: 321 (30,81 %).

En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 12,73 % en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”, al pasar de 1.194 solicitudes en mayo de 2026 a 1.042 en junio de 2026.

Así mismo, se observa una variación en la distribución de las solicitudes: aquellas con gestión inmediata atendidas por el JBJCM disminuyeron de 807 (67,59 %) en mayo a 721 (69,19 %) en junio. Aunque se presentó una reducción de 86 solicitudes (10,66 %), su participación porcentual frente al total de requerimientos atendidos aumentó en 1,60 puntos porcentuales. Por su parte, las solicitudes de acceso a la información gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha” pasaron de 387 (32,41 %) a 321 (30,81 %), lo que representa una disminución de 66 solicitudes (17,05 %), así como una reducción de 1,60 puntos porcentuales en su participación frente al total de solicitudes atendidas.



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 03/07/2026

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

En junio de 2026, los canales más utilizados concentraron el 71,59 % del total de interacciones, distribuido de la siguiente manera:



WhatsApp

433, equivalente al 41,55%



Telefónicamente

161, equivalente al 15,45%



Presencial 152, equivalente al 14,59 %

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



Celular 107, equivalente al 10,27 %



Web 104, equivalente al 9,98 %



Correo electrónico 75, equivalente al 7,20 %



Buzón de Sugerencias 6, equivalente al 0,58 %



Ventanilla de Correspondencia 4, equivalente al 0,38 %

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

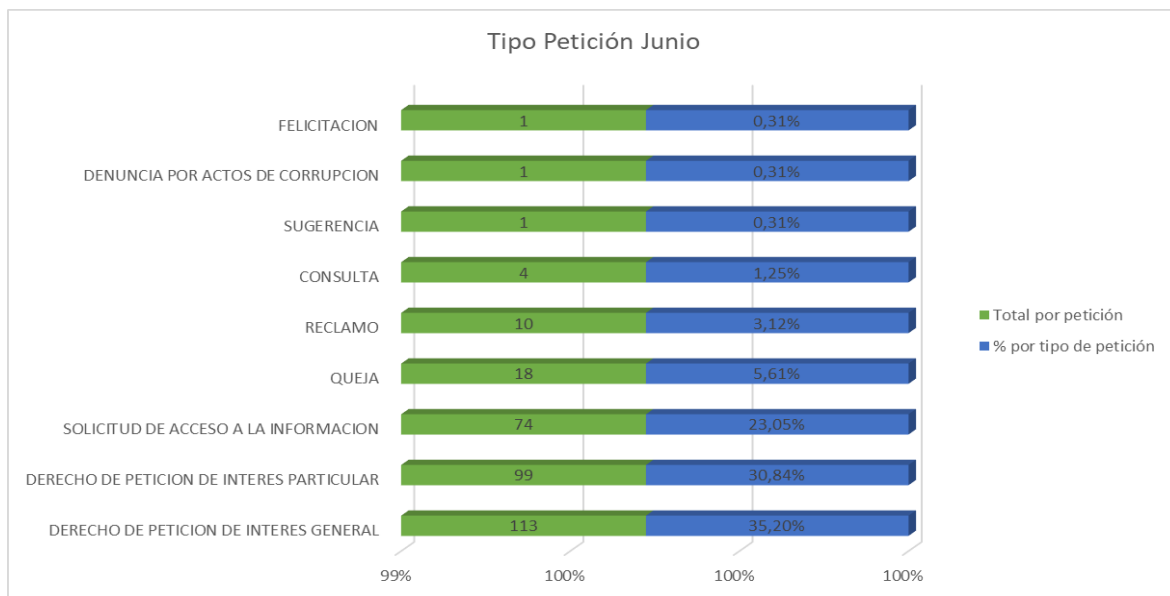
En junio de 2026, por tipo de petición, se observó que las categorías con mayor participación porcentual concentraron en conjunto el 89.09 % del total de solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera:

- Derecho de Petición de Interés General: 113 solicitudes (35,20 %)
- Derecho de Petición de Interés Particular: 99 solicitudes (30,84 %)
- Solicitud de acceso a la información: 74 solicitudes (23,05%)

Las tipologías con menor participación porcentual sumaron en conjunto el 10.91 %, con la siguiente distribución:

- Queja: 18 solicitudes (5,61 %)
- Reclamo: 10 solicitudes (3,12 %)

- Consulta: 4 solicitudes (1,25 %)
- Sugerencia: 1 solicitud (0,31 %)
- Felicitación 1 solicitud (0,31 %)
- Denuncia por actos de corrupción 1 solicitud (0,31 %)



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 03/07//2026

En el período de junio 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 asesorías técnicas en arborización urbana en el Distrito Capital (predios privados), afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento del arbolado, temas administrativos y financieros e incumplimiento de funciones de servidores – incidencia disciplinaria.*
- **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*

tema de mayor consulta. En menor proporción se presentaron requerimientos relacionados con afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento del arbolado, así como con Planes Locales de Arborización (PLAU).

- **Solicitud de Acceso a la Información:** *Las solicitudes estuvieron relacionadas principalmente con afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento del arbolado.*

VII. CAUSA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL PERIODO DE JUNIO

Causa de Quejas:

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

Causa de Reclamos:

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento.
- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público).

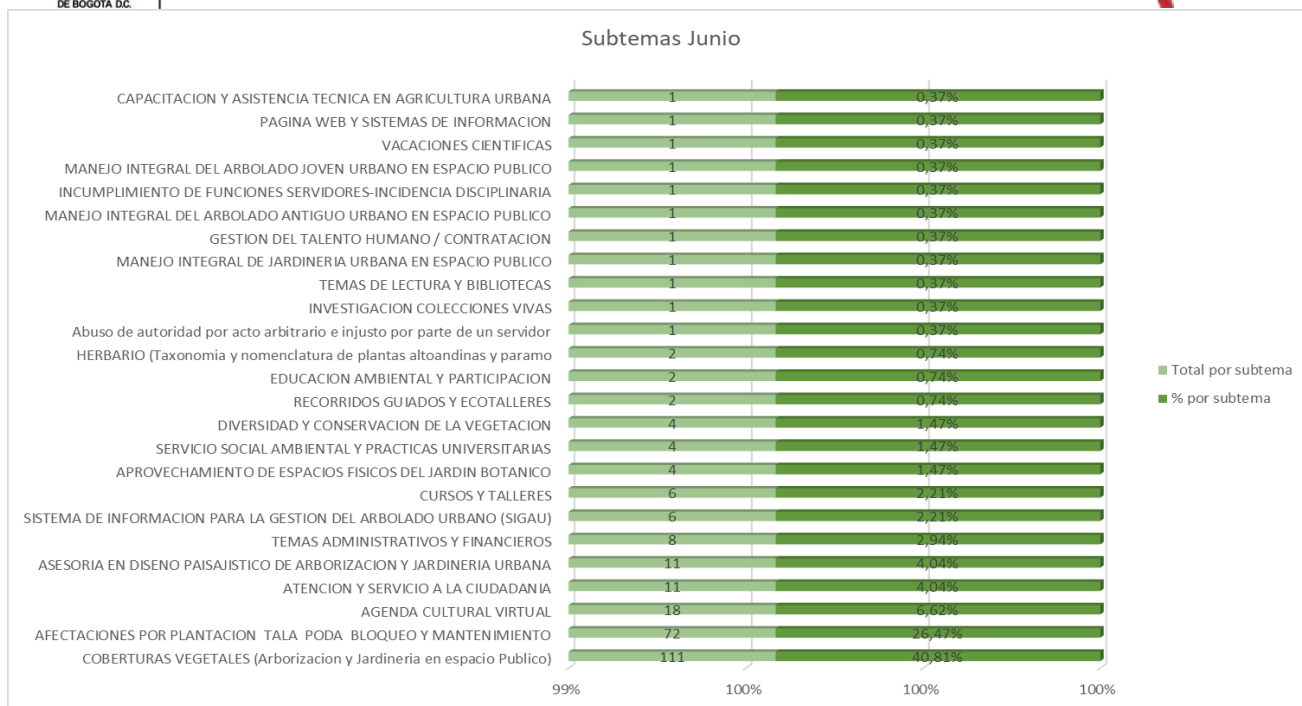
Causa de Sugerencias:

- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público)

VIII. SUBTEMAS MÁS CONSULTADOS EN LA PRESENTACIÓN DE LAS PQRS

- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público): 40,81 % (111 registros).

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento: 26,47 % (72 registros).
- Agenda cultural virtual: 6,62 % (18 registros).
- Atención y servicio a la ciudadanía: 4,04 % (11 registros).
- Asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana: 4,04 % (11 registros).
- Temas administrativos y financieros: 2,94 % (8 registros).
- Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU): 2,21 % (6 registros).
- Cursos y talleres: 2,21 % (6 registros).
- Aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico: 1,47 % (4 registros).
- Servicio social ambiental y prácticas universitarias: 1,47 % (4 registros).
- Diversidad y conservación de la vegetación: 1,47 % (4 registros).
- Recorridos guiados y ecotalleres: 0,74 % (2 registros).
- Educación ambiental y participación: 0,74 % (2 registros).
- Herbario (Taxonomía y nomenclatura de plantas altoandinas y páramo): 0,74 % (2 registros).
- Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor: 0,37 % (1 registro).
- Investigación – Colecciones vivas: 0,37 % (1 registro).
- Temas de lectura y bibliotecas: 0,37 % (1 registro).
- Manejo integral de jardinería urbana en espacio público: 0,37 % (1 registro).
- Gestión del talento humano / contratación: 0,37 % (1 registro).
- Manejo integral del arbolado antiguo urbano en espacio público: 0,37 % (1 registro).
- Incumplimiento de funciones de servidores – incidencia disciplinaria: 0,37 % (1 registro).
- Manejo integral del arbolado joven urbano en espacio público: 0,37 % (1 registro).
- Vacaciones científicas: 0,37 % (1 registro).
- Página web y sistemas de información: 0,37 % (1 registro).
- Capacitación y asistencia técnica en agricultura urbana: 0,37 % (1 registro).



Gráfica3 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 03/07/2026

IX. 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 272 requerimientos a través del sistema “Bogotá Te Escucha”. Las solicitudes tramitadas se clasificaron así:

- Correspondientes al periodo actual: 120 solicitudes, equivalentes al 44,12 % del total.
- Correspondientes al periodo anterior: 152 solicitudes, equivalentes al 55,88 % del total.

DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS DE APOYO	PERIODO ACTUAL	%	PERIODO ANTERIOR	%	TOTAL, PERIODO ACTUAL Y DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	36	13,24%	121	44,49%	157	57,72%
SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA	45	16,54%	16	5,88%	61	22,43%
SUBDIRECCION EDUCATIVA Y CULTURAL	26	9,56%	3	1,10%	29	10,66%
SECRETARÍA GENERAL	8	2,94%	7	2,57%	15	5,51%

OFICINA JURÍDICA	0	0%	3	1,10%	3	1,10%
SUBDIRECCION CIENTÍFICA	3	1,10%	0	0%	3	1,10%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,37%	2	0,74%	3	1,10%
DIRECCIÓN	1	0,37%	0	0%	1	0,37%
TOTAL GENERAL	120	44,12%	152	55,88%	272	100%

Tabla 1. Gestión de peticiones

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRSD Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 03/07/2026

X. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA

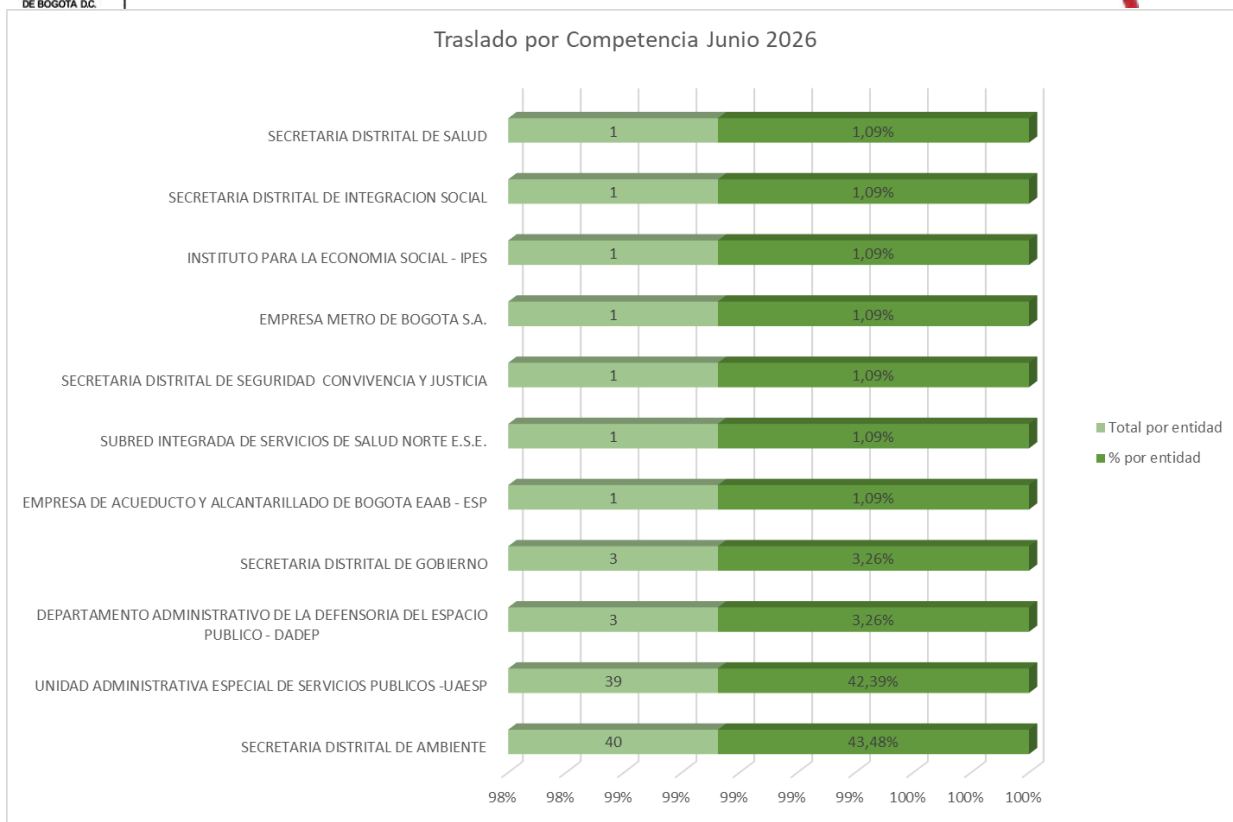
En el mes de junio de 2026, el tiempo promedio de respuesta por tipología fue el siguiente:

- Consulta: en promedio 8,00 días hábiles.
- Denuncia por actos de corrupción: en promedio 12,00 días hábiles.
- Derecho de petición de interés general: en promedio 10,19 días hábiles.
- Derecho de petición de interés particular: en promedio 10,15 días hábiles.
- Felicitación: en promedio 9,33 días hábiles.
- Queja: en promedio 13,67 días hábiles.
- Reclamo: en promedio 14,00 días hábiles.
- Solicitud de acceso a la información: en promedio 4,62 días hábiles.
- Sugerencia: en promedio 15,00 días hábiles.

En junio de 2026, el tiempo promedio general de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 9,33 días hábiles.

XI. TRASLADO DE PQRSD POR COMPETENCIA

Para el mes de junio de 2026, el Jardín Botánico de Bogotá "José Celestino Mutis" trasladó, por competencia, un total de 92 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 PQRSD Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 03/07/2026

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 40 traslados (43,48 %), y a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, con 39 traslados (42,39 %).

Así mismo, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP y la Secretaría Distrital de Gobierno registraron tres (3) traslados cada una, equivalentes al 3,26 % del total de traslados realizados. Por su parte, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB – ESP, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Empresa Metro de Bogotá S.A., el Instituto para la Economía Social – IPES, la Secretaría Distrital de Integración Social y la Secretaría Distrital de Salud registraron un (1) traslado cada una, correspondiente al 1,09 % del total de traslados efectuados.

XII. 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 junio 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 272 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 al criterio de Oportunidad, se identificaron diecisiete (17) respuestas con oportunidad de mejora, lo que representa un nivel de cumplimiento del 93,75 % para el período objeto de seguimiento.

Respecto al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, se identificaron veintiséis (26) respuestas con oportunidad de mejora, lo que corresponde a un nivel de cumplimiento del 90,44 % durante el período evaluado.

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 los criterios de Calidez, Claridad y Coherencia. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora asociadas al cumplimiento de los términos de respuesta (17 casos) y al adecuado cierre y gestión de las

peticiones en la plataforma “Bogotá Te Escucha” (26 casos), aspectos sobre los cuales se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, control y acompañamiento a las dependencias, con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y promover la mejora continua en la atención a la ciudadanía.

Periodo	Oportunidad	Calidez	Claridad	Coherencia	Oportunidad	Manejo del sistema "Bogotá Te Escucha"
Junio 2026	Sí cumple	272	272	272	255	246
	No cumple	0	0	0	17	26
Resultado porcentual de cumplimiento		100,0%	100,0%	100,0%	93,75%	90,44%
Resultado porcentual de incumplimiento		0	0	0	6,25%	9,56%

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 Junio de 2026

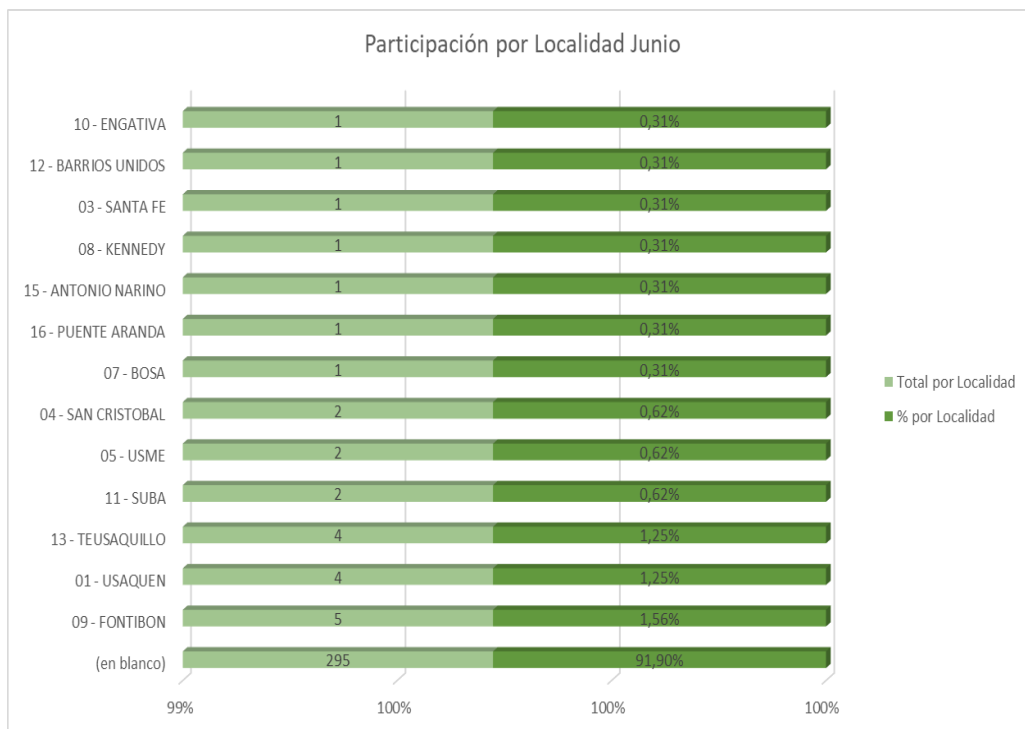
XIII. ANÁLISIS DE OTRAS VARIABLES

Participación por Localidad

Durante el mes de junio de 2026, la mayor participación registrada corresponde a ciudadanos que no reportaron localidad, con un 91,90 % del total (295 registros).

Entre las localidades con información registrada, se destaca Fontibón, con un 1,56 % (5 registros). Le siguen Usaquén y Teusaquillo, cada una con un 1,25 % (4 registros respectivamente).

Por su parte, las localidades de Suba, Usme y San Cristóbal registraron una participación individual del 0,62 % (2 registros cada una). Finalmente, las localidades de Bosa, Puente Aranda, Antonio Nariño, Kennedy, Santa Fe, Barrios Unidos y Engativá registraron una participación individual del 0,31 %, correspondiente a un (1) registro cada una.



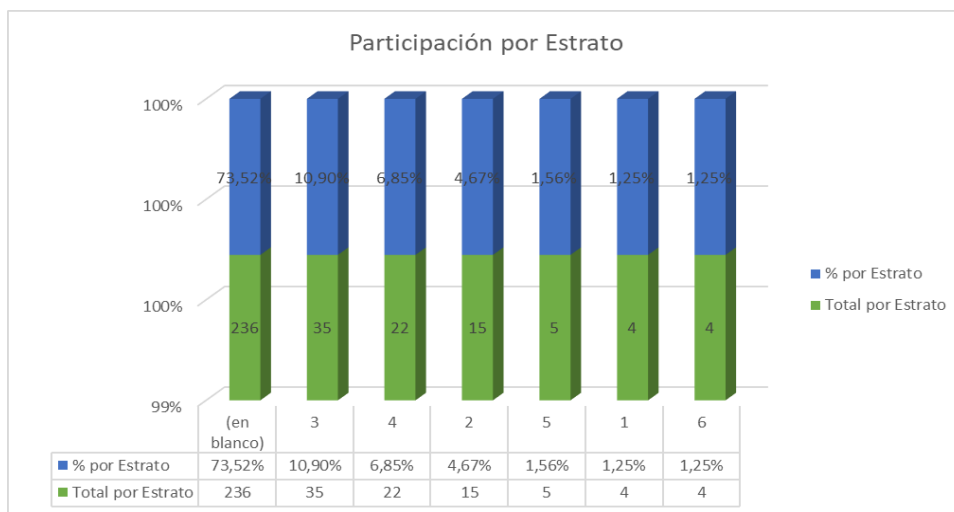
Gráfica 5. Localidad de los ciudadanos

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRS Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 03/07/2026

XIV. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Durante el mes de junio de 2026, la mayor participación correspondió a los ciudadanos que no reportaron información sobre su estrato socioeconómico, con un 73,52 % (236 registros).

Entre los ciudadanos que suministraron esta información, la mayor participación correspondió al estrato 3, con un 10,90 % (35 registros), seguido por el estrato 4, con un 6,85 % (22 registros); el estrato 2, con un 4,67 % (15 registros); el estrato 5, con un 1,56 % (5 registros); y los estratos 1 y 6, con una participación individual del 1,25 % (4 registros cada uno).

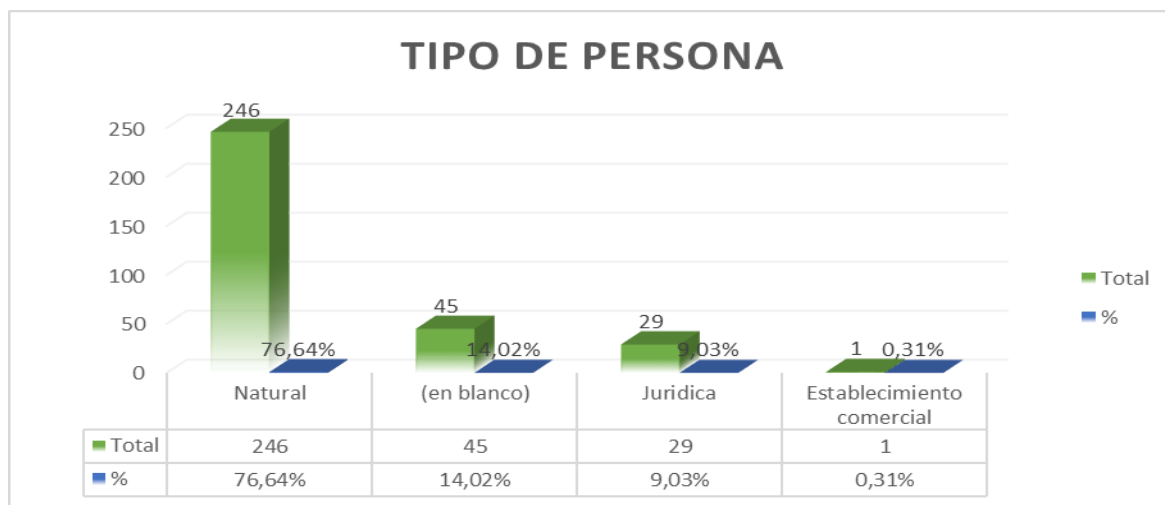


Gráfica 6. Estrato de los ciudadanos
Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRS Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 03/07/2026

XV. TIPO DE PERSONA

Para el mes de junio 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.



Gráfica 7. Participación por Persona
Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRS Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 03/07/2026

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

En junio 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.

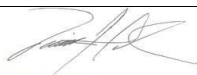
XVII. CONCLUSIONES

- En junio de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 1.042 solicitudes, de las cuales 721 (69,19 %) correspondieron a gestión inmediata realizada por el JBJCM y 321 (30,81 %) fueron gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”.
- En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 12,73 % en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”, al pasar de 1.194 solicitudes en mayo a 1.042 en junio.
- En junio, los medios más utilizados concentraron el 71,59 % del total de interacciones, distribuidos de la siguiente manera: WhatsApp con 433 registros (41,55 %), atención telefónica con 161 registros (15,45 %) y atención presencial con 152 registros (14,59 %).
- 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 89,09 % del total de registros.
- En junio, los subtemas más recurrentes se concentraron principalmente en coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento y agenda cultural virtual, evidenciando que la mayor demanda ciudadana continúa asociada a la gestión del arbolado urbano y a la oferta de servicios institucionales.

- Entre los subtemas más consultados se destacan las coberturas vegetales (40,81 %), las afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento (26,47 %) y la agenda cultural virtual (6,62 %), los cuales en conjunto representan el 73,90 % del total de registros.
- En junio se finalizaron y evaluaron 272 peticiones ciudadanas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”, correspondientes tanto al período actual como a períodos anteriores.
- En el mismo mes, el tiempo promedio de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 9,33 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 Secretaría Distrital de Ambiente (43,48 %) y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP (42,39 %). Así mismo, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP y la Secretaría Distrital de Gobierno registraron una participación del 3,26 % cada una, mientras que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB – ESP, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Empresa Metro de Bogotá S.A., el Instituto para la Economía Social – IPES, la Secretaría Distrital de Integración Social y la Secretaría Distrital de Salud registraron participaciones individuales del 1,09 %.
- Para junio de 2026, los criterios de Calidez, Claridad y Coherencia registraron un cumplimiento del 100%, sin identificarse oportunidades de mejora en estos aspectos, lo que refleja la calidad y consistencia en las respuestas emitidas. En cuanto al criterio de Oportunidad, se identificaron diecisiete (17) respuestas con oportunidad de mejora de un total de 272 casos evaluados, lo que representa un nivel de cumplimiento del 93,75 %. Asimismo, en el criterio de Manejo del Sistema “Bogotá Te Escucha” se presentaron veintiséis (26) oportunidades de mejora, correspondientes a un nivel de cumplimiento del 90,44 % durante el período evaluado.

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

NUBIA LUCIA WILCHES QUINTANA
Secretaria General

	Nombre	Firma	Fecha
Revisó	Diana Fernanda Arriola Gómez – Contratista Secretaria General		15/07/2026
Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		14/07/2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y <u>disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma de la Secretaria General.</u>			