
SECRETARÍA GENERAL - SERVICIO A LA CIUDADANÍA



JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ “JOSÉ CELESTINO MUTIS”

INFORME MENSUAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - GESTIÓN DE PQRS
ABRIL 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 abril 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 abril de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 824 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

- Solicitudes con gestión inmediata atendidas por el JBJCM: 438 (53,16%)
- Solicitudes gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”: 386 (46,84%)

En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 6,99 % en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”, al pasar de 886 solicitudes en marzo de 2026 a 824 en abril de 2026.

Así mismo, se observa una variación en la distribución de las solicitudes: aquellas con gestión inmediata atendidas por el JBJCM disminuyeron de 478 (53,95 %) en marzo a 438 (53,16 %) en abril, mientras que las solicitudes gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha” pasaron de 408 (46,05 %) a 386 (46,84 %).



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 07/052026

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

En abril de 2026, los canales más utilizados concentraron el 69,22 % del total de interacciones, distribuido de la siguiente manera:



Correo electrónico 238, equivalente al 28,88 %



Telefónicamente 218, equivalente al 26,46%



Web 123, equivalente al 14,93 %

Los demás medios, cada uno con una participación individual inferior al 15 %, sumaron en conjunto el **25,42 %**, distribuidos así:

	Celular	110, equivalente al 13,35 %
	WhatsApp	82, equivalente al 9,95 %
	Presencial	36, equivalente al 4,37 %
	Buzón de Sugerencias	9, equivalente al 1,09 %
	Ventanilla de Correspondencia	8, equivalente al 0,97 %

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

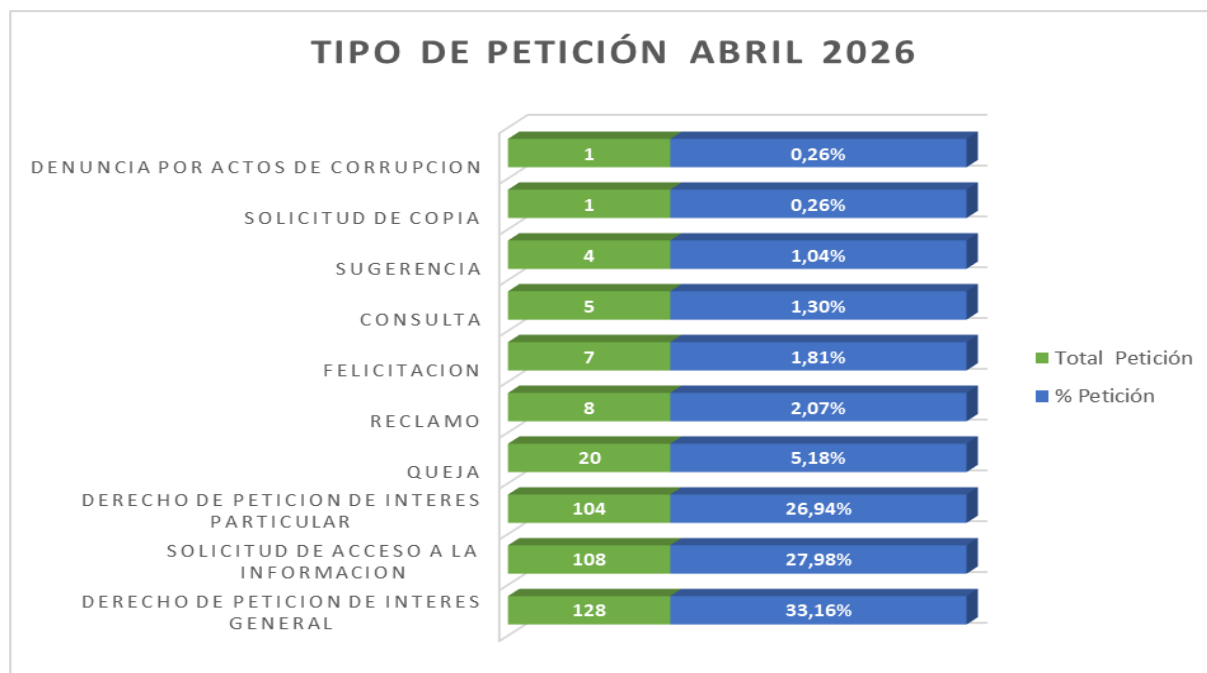
En abril de 2026, por tipo de petición, se observó que las categorías con mayor participación porcentual concentraron en conjunto el 88,08 % del total de solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera:

- Derecho de Petición de Interés General: 128 solicitudes (33,16 %)
- Solicitud de Acceso a la Información: 108 solicitudes (27,98 %)
- Derecho de Petición de Interés Particular: 104 solicitudes (26,94 %)

Las tipologías con menor participación porcentual sumaron en conjunto el 11,92 %, con la siguiente distribución:

- Queja: 20 solicitudes (5,18 %)
- Reclamo: 8 solicitudes (2,07 %)
- Felicitación: 7 solicitudes (1,81 %)
- Consulta: 5 solicitudes (1,30 %)

- Sugerencia: 4 solicitudes (1,04 %)
- Solicitud de copia: 1 solicitud (0,26 %)
- Denuncia por actos de corrupción: 1 solicitud (0,26 %)



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 07/05/2026

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

- **Derechos de Petición de Interés Particular:** Las solicitudes se concentraron principalmente en afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento del arbolado, seguido de atención y servicio a la ciudadanía. Así mismo, se registraron requerimientos asociados a coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), educación ambiental y participación, temas administrativos y financieros y el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU).
- **Derechos de Petición General:** Durante el período analizado, las solicitudes se orientaron principalmente a afectaciones por plantación,

tala, poda, bloqueo y mantenimiento, así como a la atención y servicio a la ciudadanía y la gestión de coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público). Igualmente, se evidenciaron requerimientos relacionados con educación ambiental y participación, temas administrativos y financieros, el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU), recorridos guiados y ecotalleres, gestión del talento humano y contratación y aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico.

- **Solicitud de Acceso a la Información:** *Las solicitudes estuvieron relacionadas principalmente con afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, atención y servicio a la ciudadanía y coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público). De igual forma, se presentaron requerimientos sobre educación ambiental y participación, temas administrativos y financieros, el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU), recorridos guiados y ecotalleres, gestión del talento humano y contratación, aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico, centro de documentación y radicación, asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana, página web y sistemas de información, cursos y talleres y servicio social ambiental y prácticas universitarias.*

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

Causa de Quejas:

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento
- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público)
- Análisis de paisajes mediante sistema de información geográfica

Causa de Reclamos:

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento
- Atención y servicio a la ciudadanía
- Educación ambiental y participación

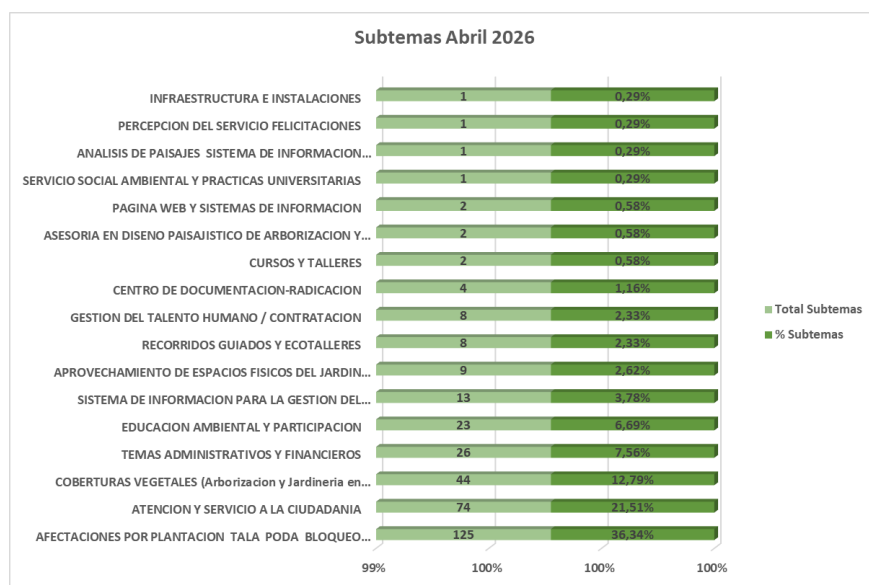
Causa de Sugerencias:

- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público)
- Temas administrativos y financieros
- Aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánicos

VIII. SUBTEMAS MÁS CONSULTADOS EN LA PRESENTACIÓN DE LAS PQRS

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento: 36,34 % (125 registros)
- Atención y servicio a la ciudadanía: 21,51 % (74 registros)
- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público): 12,79 % (44 registros)
- Temas administrativos y financieros: 7,56 % (26 registros)
- Educación ambiental y participación: 6,69 % (23 registros)
- Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU): 3,78 % (13 registros)
- Aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico: 2,62 % (9 registros)
- Recorridos guiados y ecotalleres: 2,33 % (8 registros)
- Gestión del talento humano / contratación: 2,33 % (8 registros)
- Centro de documentación-radición: 1,16 % (4 registros)
- Cursos y talleres: 0,58 % (2 registros)
- Asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana: 0,58 % (2 registros)

- Página web y sistemas de información: 0,58 % (2 registros)
- Servicio social ambiental y prácticas universitarias: 0,29 % (1 registro)
- Análisis de paisajes mediante sistema de información geográfica: 0,29 % (1 registro)
- Percepción del servicio felicitaciones: 0,29 % (1 registro)
- Infraestructura e instalaciones: 0,29 % (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 07/05/2026

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

- Correspondientes al periodo actual: 186, equivalentes al 54,07 %.
- Correspondientes al periodo anterior: 158, equivalentes al 45,93 %.

DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS DE APOYO	PERIODO ACTUAL	%	PERIODO ANTERIOR	%	TOTAL, PERIODO ACTUAL Y DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	61	17,73%	118	34,30%	179	52,03%
SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA	56	16,28%	10	2,91%	66	19,19%
SUBDIRECCION EDUCATIVA Y CULTURAL	28	8,14	4	1,16%	32	9,30%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	2,91	17	4,94%	27	7,85%
OFICINA JURÍDICA	9	2,62%	5	1,45%	14	4,07%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,29	0	0,00%	1	0,29%
SECRETARÍA GENERAL	18	5,23	4	1,16%	22	6,40%
SUBDIRECCION CIENTÍFICA	3	0,87	0	0,00%	3	0,87
TOTAL GENERAL	186	54,07%	158	45,93%	344	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 07/05/2026

El total de las 344 peticiones finalizadas en el periodo actual fueron gestionadas por el Jardín Botánico de Bogotá dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, garantizando el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta.

X. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA

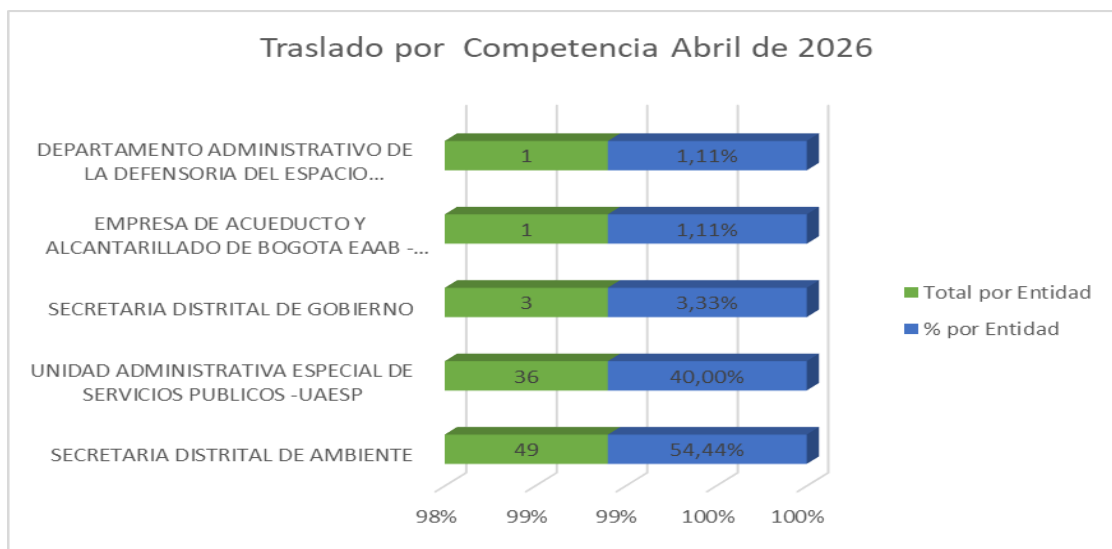
En el mes de abril, el tiempo promedio de respuesta por tipología fue el siguiente:

- Peticiones ciudadanas: entre 6 y 11 días hábiles.
- Consultas: 25,5 días hábiles.
- Peticiones con término de 15 días (derecho de petición de interés general y particular): gestionadas en promedio en 8,23 y 10,63 días hábiles.
- Solicitudes de acceso a la información: en promedio 6,57 días hábiles.
- Reclamos: en promedio 10,86 días hábiles.
- Quejas: en promedio 11 días hábiles.
- Sugerencias: en promedio 8 días hábiles.
- Felicitación: en promedio 6,93 días hábiles.

En abril, el tiempo promedio general de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 8,49 días hábiles.

XI. TRASLADO DE PQRS POR COMPETENCIA

Para el periodo de análisis, el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis” trasladó, por competencia, un total de 90 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 07/05/2026

Entre los traslados por competencia realizados por el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis” a otras entidades distritales, se destacan las siguientes:

- Secretaría Distrital de Ambiente: 49 traslados (54,44 %)
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP: 36 traslados (40,00 %)
- Secretaría Distrital de Gobierno: 3 traslados (3,33 %)
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP: 1 traslado (1,11 %)

Las demás entidades registraron participaciones individuales del 1,11 %, correspondientes a un (1) traslado cada una.

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 abril 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 344 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 dos (2) respuestas con oportunidad de mejora, lo que representa un nivel de cumplimiento del 99,42% para el período objeto de seguimiento.

Respecto al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, se identificaron cuatro (4) respuestas con oportunidad de mejora, lo que corresponde a un nivel de cumplimiento del 98,84% durante el período evaluado.

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 dos (2) respuestas con oportunidad de mejora, lo que representa un nivel de cumplimiento del 99,42% para el período objeto de seguimiento.

Respecto al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, se identificaron cuatro (4) respuestas con oportunidad de mejora, lo que corresponde a un nivel de cumplimiento del 98,84% durante el período evaluado.

Periodo	Oportunidad	Calidez	Claridad	Coherencia	Oportunidad	Manejo del sistema "Bogotá Te Escucha"
Abril 2026	Sí cumple	344	344	344	342	340
	No cumple	0	0	0	2	4
Resultado porcentual de cumplimiento		100,0%	100,0%	100,0%	99,42%	98,84%
Resultado porcentual de incumplimiento		0	0	0	0,58%	1,16%

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 Abril de 2026

XIII. ANÁLISIS DE OTRAS VARIABLES

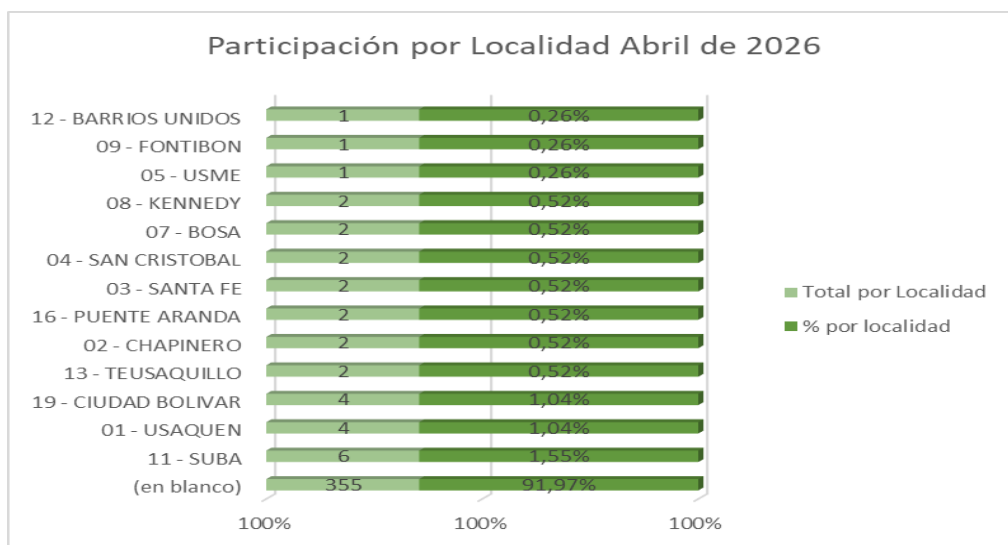
Participación por Localidad

Durante el mes de abril, la mayor participación registrada corresponde a ciudadanos que no reportaron localidad, con un 91,97 % del total (355 registros).

Entre las localidades con información registrada, se destaca Suba, con un 1,55 % (6 registros), seguida de Usaquén y Ciudad Bolívar, cada una con 1,04 % (4 registros respectivamente).

Las localidades de Teusaquillo, Chapinero, Puente Aranda, Santa Fe, San Cristóbal, Bosa y Kennedy registraron participaciones individuales del 0,52 %, correspondientes a dos (2) registros cada una.

Finalmente, las localidades de Usme, Fontibón y Barrios Unidos presentaron participaciones individuales del 0,26 %, con un (1) registro cada una.

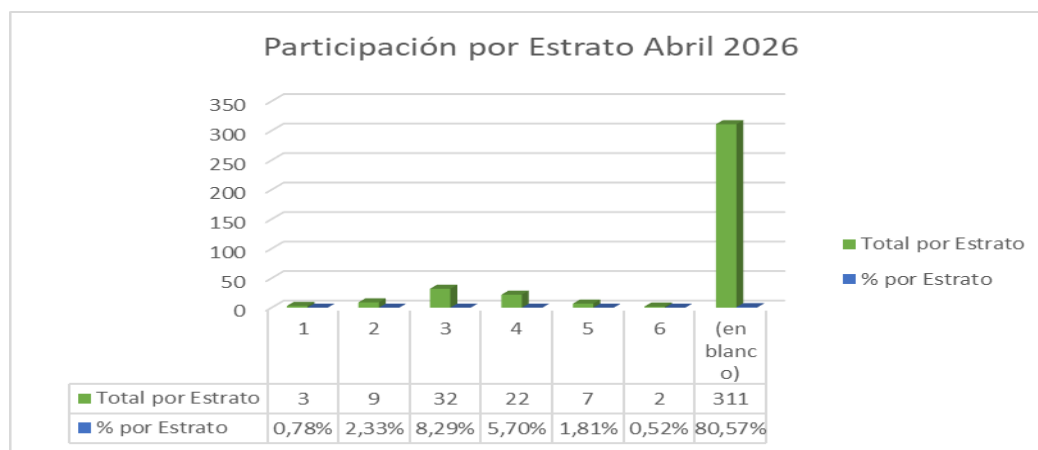


Gráfica 5. Localidad de los ciudadanos
Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRSD Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 07/05/2026

XIV. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Durante el mes de abril, la mayor participación correspondió al estrato 3 (8,29 %) y al estrato 4 (5,70 %). Les siguieron el estrato 2 (2,33 %), el estrato 5 (1,81 %), el estrato 1 (0,78 %) y el estrato 6 (0,52 %), siendo este último el de menor participación.

Adicionalmente, el 80,57 % de los ciudadanos no reportó información sobre su estrato socioeconómico.

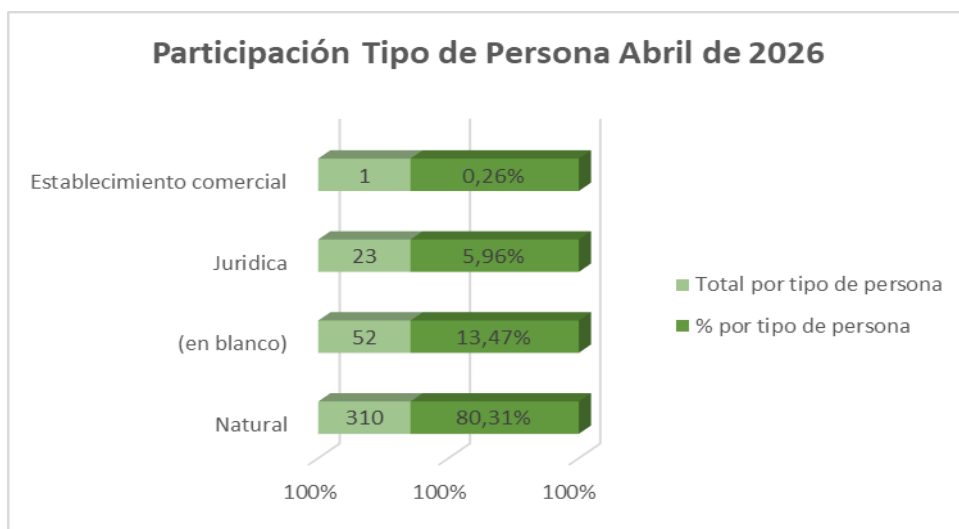


Gráfica 6. Estrato de los ciudadanos
Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRSD Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 07/05/2026

XV. TIPO DE PERSONA

Para el mes de abril, la mayoría de los registros correspondió a personas naturales (80,31 %), mientras que las personas jurídicas representaron el 5,96 %.

Adicionalmente, el 13,47 % no informó el tipo de persona y el 0,26 % correspondió a establecimiento comercial.



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 07/05/2026

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

En abril 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 abril, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 824 solicitudes, de las cuales 438 (53,16 %) correspondieron a gestión inmediata realizada por el JBJCM y 386 (46,84 %) fueron gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”.
- En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 6,99 % en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”, al pasar de 886 solicitudes en marzo a 824 en abril.
- En abril, los medios más utilizados concentraron el 70,27 % del total de interacciones, distribuidos de la siguiente manera: correo electrónico con 238 registros (28,88 %), atención telefónica con 218 registros (26,46 %) y web con 123 registros (14,93 %).
- Los tipos de petición con mayor participación fueron los Derechos de Petición de Interés General, las Solicitudes de Acceso a la Información y los Derechos de Petición de Interés Particular, representando en conjunto el 88,08 % del total de registros.
- En abril, los subtemas más recurrentes se concentraron principalmente en afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, atención y servicio a la ciudadanía y coberturas vegetales, evidenciando que la mayor demanda ciudadana continúa asociada a la gestión del arbolado urbano y a la atención de trámites y servicios institucionales.
- Entre los subtemas más consultados, se destacan las afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento (36,34 %), la atención y servicio a la ciudadanía (21,51 %) y las coberturas vegetales (12,79 %), los cuales en conjunto representan el 70,64 % del total de registros.
- El Jardín Botánico de Bogotá tramitó, dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015, la totalidad de las 344 peticiones finalizadas en el periodo actual.

- En el mismo mes, el tiempo promedio de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 8,49 días hábiles.
- Durante el periodo analizado, los traslados por competencia realizados por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis” se concentraron principalmente hacia la Secretaría Distrital de Ambiente (54,44 %) y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP (40,00 %), mientras que la Secretaría Distrital de Gobierno (3,33 %) y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP (1,11 %) recibieron una menor proporción de los traslados.
- Para abril 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 dos (2) respuestas con oportunidad de mejora de un total de 344 casos evaluados, lo que representa un nivel de cumplimiento del 99,42 %. Asimismo, en el criterio de Manejo del sistema “Bogotá Te Escucha” se presentaron cuatro (4) oportunidades de mejora, correspondientes a un nivel de cumplimiento del 98,84 % durante el período evaluado.
- En abril, en la gestión de peticiones ciudadanas, no se registraron solicitudes de acceso a la información que hayan sido negadas por parte de la Entidad

WILCHES
QUINTANA
NUBIA LUCIA

Firmado digitalmente por
WILCHES QUINTANA NUBIA
LUCIA
Fecha: 2026.05.25 15:22:02
-05'00'

NUBIA LUCIA WILCHES QUINTANA
Secretaria General

	Nombre	Firma	Fecha
Revisó	Diana Fernanda Arriola Gómez – Contratista Secretaria General		25/05/2026
Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		25/05/2026
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.			