
SECRETARÍA GENERAL - SERVICIO A LA CIUDADANÍA



JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ "JOSÉ CELESTINO MUTIS"

INFORME MENSUAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - GESTIÓN DE PQRS
MAYO 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 31 de mayo 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 mayo de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 1.194 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

- Solicitudes con gestión inmediata atendidas por el JBJCM: 807 (67,59 %).
- Solicitudes de acceso a la información gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”: 387 (32,41 %).

En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia un incremento del 44,90% en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”, al pasar de 824 solicitudes en abril de 2026 a 1.194 en mayo de 2026.

Así mismo, se observa una variación significativa en la distribución de las solicitudes: aquellas con gestión inmediata atendidas por el JBJCM aumentaron de 438 (53,16%) en abril a 807 (67,59 %) en mayo, mientras que las solicitudes de acceso a la información gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha” pasaron de 386 (46,84%) a 387 (32,41%), manteniéndose prácticamente en el mismo volumen, aunque con una disminución en su participación porcentual 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 04/06/2026

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

En mayo de 2026, los canales más utilizados concentraron el 68,77% del total de interacciones, distribuido de la siguiente manera:



WhatsApp

533, equivalente al 44,64%



Web

148, equivalente al 12,40 %



Telefónicamente

218, equivalente al 26,46%

Los demás medios, cada uno con una participación individual inferior al 11%, sumaron en conjunto el 31,23 %, distribuidos así:



Presencial 128, equivalente al 10,72 %



Celular 108, equivalente al 9,05 %



Correo electrónico 106, equivalente al 8,88 %



Buzón de Sugerencias 26, equivalente al 2,18 %



Ventanilla de Correspondencia 3, equivalente al 0,17 %



Redes Sociales 2, equivalente al 0,17%

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

En mayo de 2026, por tipo de petición, se observó que las categorías con mayor participación porcentual concentraron en conjunto el 83,23% del total de solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera:

- Derecho de Petición de Interés General: 112 solicitudes (33,53%)
- Derecho de Petición de Interés Particular: 83 solicitudes (24,85 %)
- Queja: 83 solicitudes (24,85 %)

Las tipologías con menor participación porcentual sumaron en conjunto el 16,77 %, con la siguiente distribución:

- Solicitud de Acceso a la Información: 26 solicitudes (7,78 %)
- Reclamo: 14 solicitudes (4,19 %)

- Consulta: 6 solicitudes (1,80 %)
- Felicitación: 4 solicitudes (1,20%)
- Denuncia por actos de corrupción: 4 solicitudes (1,20 %)
- Sugerencia: 2 solicitudes (0,60 %)



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 04/06/2026

En el período de mayo 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. En segundo lugar, se ubicaron los requerimientos relacionados con coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), seguidos por asuntos de atención y servicio a la ciudadanía. Así mismo, se registraron solicitudes asociadas a asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana, temas administrativos y financieros y consultas relacionadas con 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 del arbolado. En segundo lugar, se destacaron los requerimientos relacionados con coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), seguidos por asuntos de atención y servicio a la ciudadanía. Así mismo, se registraron solicitudes asociadas a asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana, temas administrativos y financieros, consultas relacionadas con el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU) e información interna y externa de la gestión.*

- **Solicitud de Acceso a la Información:** *Las solicitudes estuvieron relacionadas principalmente con temas administrativos y financieros, seguidos por requerimientos asociados a coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU) y afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento del arbolado. De igual forma, se presentaron solicitudes relacionadas con el servicio social ambiental y prácticas universitarias, la agenda cultural virtual, la atención y servicio a la ciudadanía, la gestión del talento humano y contratación, la educación ambiental y participación, el aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico, el sistema de correspondencia y radicación, así como cursos y talleres.*

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

Causa de Quejas:

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento.
- Sistema de correspondencia y radicación.
- Atención y servicio a la ciudadanía.

- Ciencia, tecnología e innovación.
- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público).
- Análisis de paisajes mediante sistema de información geográfica.
- Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU).
- Centro de documentación y radicación.
- Asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana.
- Recorridos guiados y ecotalleres.
- Agenda cultural virtual.
- Aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico.
- Incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos y extralimitación de las funciones.
- Incumplimiento de funciones de servidores públicos e incidencia disciplinaria.
- Cursos y talleres.
- Temas administrativos y financieros.

Causa de Reclamos:

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento.
- Temas administrativos y financieros.

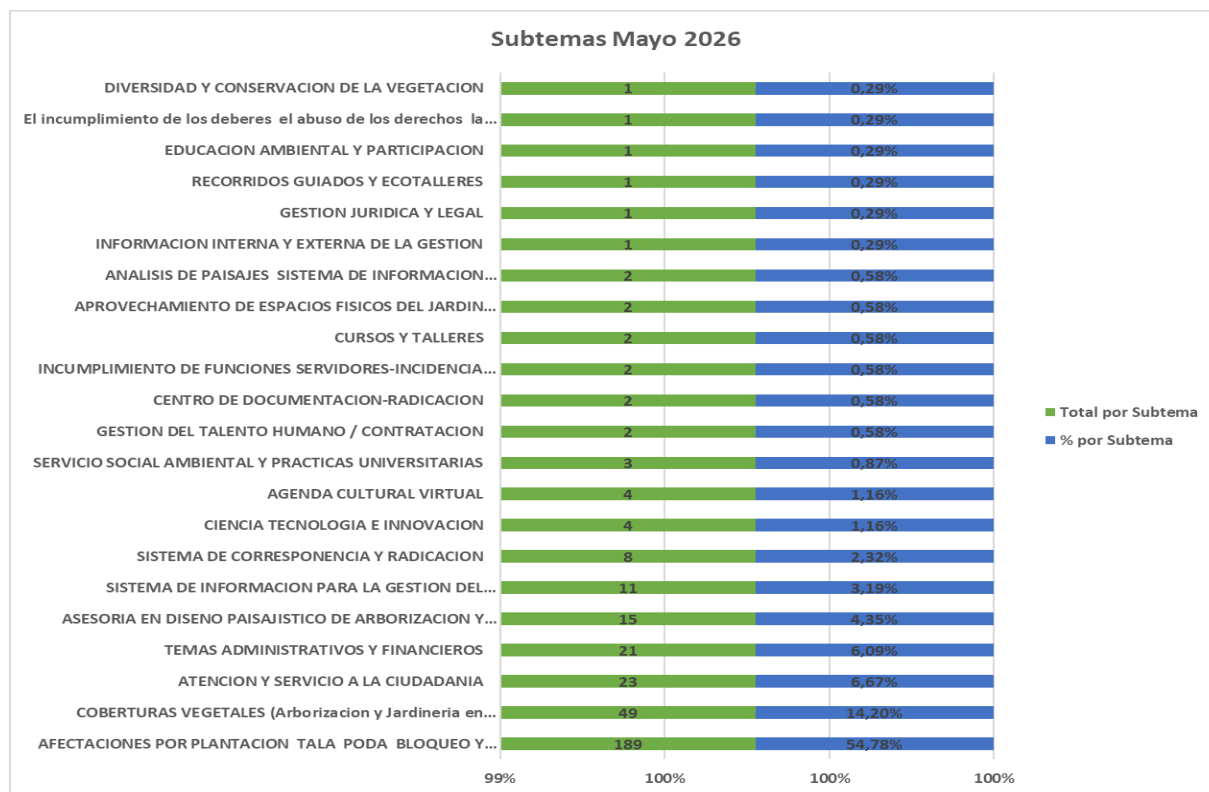
Causa de Sugerencias:

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

VIII. SUBTEMAS MÁS CONSULTADOS EN LA PRESENTACIÓN DE LAS PQRS

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento: 54,78 % (189 registros)
- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público): 14,20 % (49 registros)
- Atención y servicio a la ciudadanía: 6,67 % (23 registros)
- Temas administrativos y financieros: 6,09 % (21 registros)
- Asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana: 4,35 % (15 registros)
- Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU): 3,19 % (11 registros)
- Sistema de correspondencia y radicación: 2,32 % (8 registros)
- Ciencia, tecnología e innovación: 1,16 % (4 registros)
- Agenda cultural virtual: 1,16 % (4 registros)
- Servicio social ambiental y prácticas universitarias: 0,87 % (3 registros)
- Gestión del talento humano / contratación: 0,58 % (2 registros)
- Centro de documentación-radición: 0,58 % (2 registros)
- Incumplimiento de funciones de servidores públicos – incidencia disciplinaria: 0,58 % (2 registros)
- Cursos y talleres: 0,58 % (2 registros)
- Aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico: 0,58 % (2 registros)
- Análisis de paisajes mediante sistema de información geográfica: 0,58 % (2 registros)
- Información interna y externa de la gestión: 0,29 % (1 registro)
- Gestión jurídica y legal: 0,29 % (1 registro)
- Recorridos guiados y ecotalleres: 0,29 % (1 registro)
- Educación ambiental y participación: 0,29 % (1 registro)

- Incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos y extralimitación de las funciones: 0,29 % (1 registro)
- Diversidad y conservación de la vegetación: 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 04/06/2026

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 345 requerimientos a través del sistema "Bogotá Te Escucha". Las solicitudes tramitadas se clasificaron así:

- Correspondientes al periodo actual: 150 solicitudes, equivalentes al 43,48 % del total.
- Correspondientes al periodo anterior: 195 solicitudes, equivalentes al 56,52 % del total.

DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS DE APOYO	PERIODO ACTUAL	%	PERIODO ANTERIOR	%	TOTAL, PERIODO ACTUAL Y DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	81	23,48%	160	46,38%	241	69,86%
SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA	38	11,01%	13	3,77%	51	14,78%
SUBDIRECCION EDUCATIVA Y CULTURAL	10	2,90%	1	0,29%	11	3,19%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0,58%	0	0%	2	0,58%
OFICINA JURÍDICA	1	0,29%	2	0,58%	3	0,87%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0%	2	0,58%	2	0,58%
SECRETARÍA GENERAL	16	4,64%	17	4,93%	33	9,57%
SUBDIRECCION CIENTÍFICA	2	0,58%	0	0%	2	0,58%
TOTAL GENERAL	150	43,48	195	56,52%	345	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 04/06/2026

El total de las 345 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

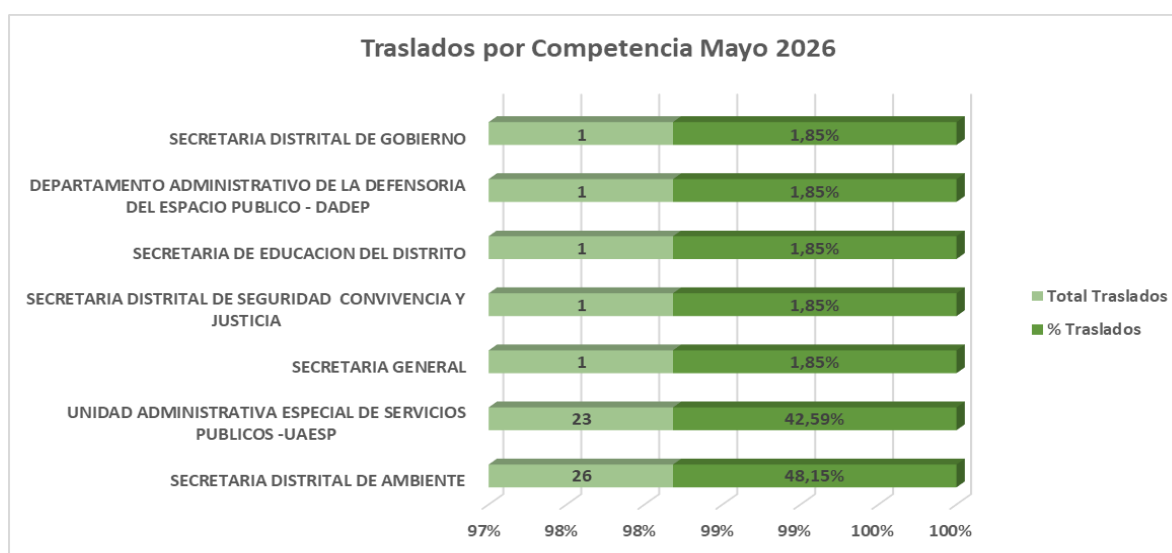
En el mes de mayo de 2026, el tiempo promedio de respuesta por tipología fue el siguiente:

- Consulta: en promedio 6,95 días hábiles.
- Denuncia por actos de corrupción: en promedio 8 días hábiles.
- Derecho de petición de interés general: en promedio 5,02 días hábiles.
- Derecho de petición de interés particular: en promedio 6,05 días hábiles.
- Solicitud de acceso a la información: en promedio 4,29 días hábiles.
- Reclamo: en promedio 4,97 días hábiles.
- Queja: en promedio 21,39 días hábiles.
- Sugerencia: en promedio 6 días hábiles.
- Felicitación: en promedio 3,93 días hábiles.

En mayo de 2026, el tiempo promedio general de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 8,97 días hábiles.

XI. TRASLADO DE PQRS POR COMPETENCIA

Para el mes de mayo de 2026, el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis” trasladó, por competencia, un total de 54 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 Sistema “Bogotá Te Escucha” de fecha 04/06/2026

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 26 traslados (48,15 %), y a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, con 23 traslados (42,59 %).

Así mismo, la Secretaría General, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría de Educación del Distrito, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP y la Secretaría Distrital de Gobierno registraron un (1) traslado cada una, equivalente al 1,85 % del total de traslados realizados.

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 mayo 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 345 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 once (11) respuestas con oportunidad de mejora, lo que representa un nivel de cumplimiento del 96,81 % 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 once (11) respuestas con oportunidad de mejora, lo que representa un nivel de cumplimiento del 96,81 % 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"
Mayo 2026	Sí cumple	345	345	345	334	341
	No cumple	0	0	0	11	4
Resultado porcentual de cumplimiento		100,0%	100,0%	100,0%	96,8%	98,84%
Resultado porcentual de incumplimiento		0	0	0	3,19%	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 Mayo de 2026

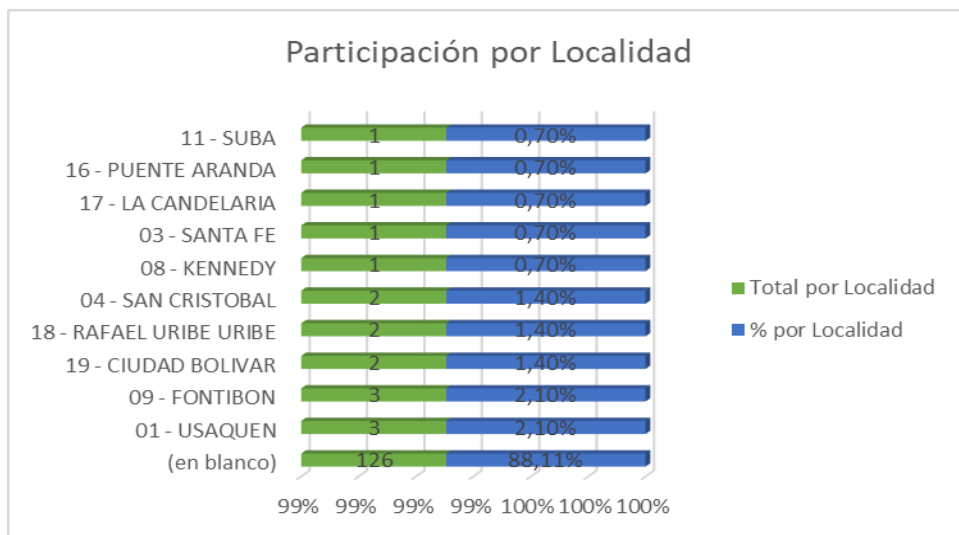
XIII. ANÁLISIS DE OTRAS VARIABLES

Participación por Localidad

Durante el mes de mayo de 2026, la mayor participación registrada corresponde a ciudadanos que no reportaron localidad, con un 88,11 % del total (126 registros).

Entre las localidades con información registrada, se destacan Usaquén y Fontibón, cada una con un 2,10 % (3 registros respectivamente). Les siguen Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe y San Cristóbal, con una participación individual del 1,40 % (2 registros cada una).

Por su parte, las localidades de Suba, Puente Aranda, La Candelaria, Santa Fe y Kennedy registraron participaciones individuales del 0,70 %, correspondientes a un (1) registro cada una.



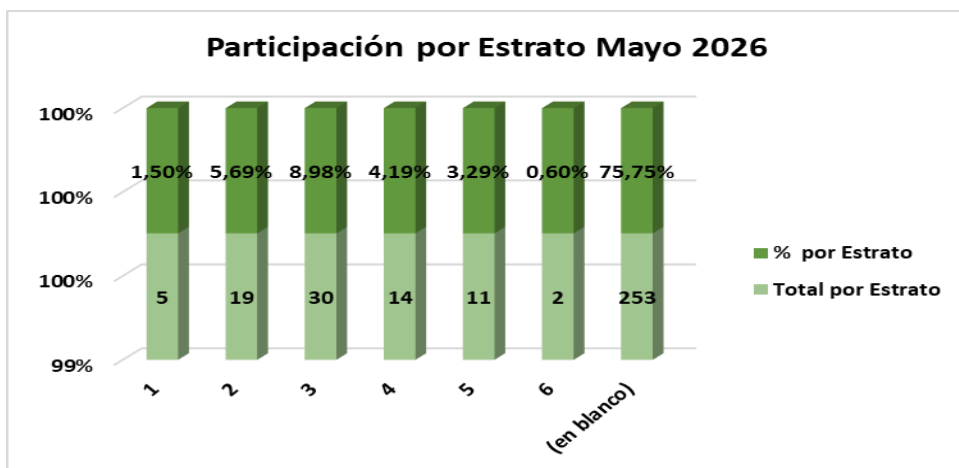
Gráfica 5. Localidad de los ciudadanos

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRS Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 04/06/2026

XIV. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Durante el mes de mayo de 2026, la mayor participación correspondió al estrato 3 (8,98 %) y al estrato 2 (5,69 %). Les siguieron el estrato 4 (4,19 %), el estrato 5 (3,29 %), el estrato 1 (1,50 %) y el estrato 6 (0,60 %), siendo este último el de menor participación.

Adicionalmente, el 75,75 % de los ciudadanos no reportó información sobre su estrato socioeconómico.



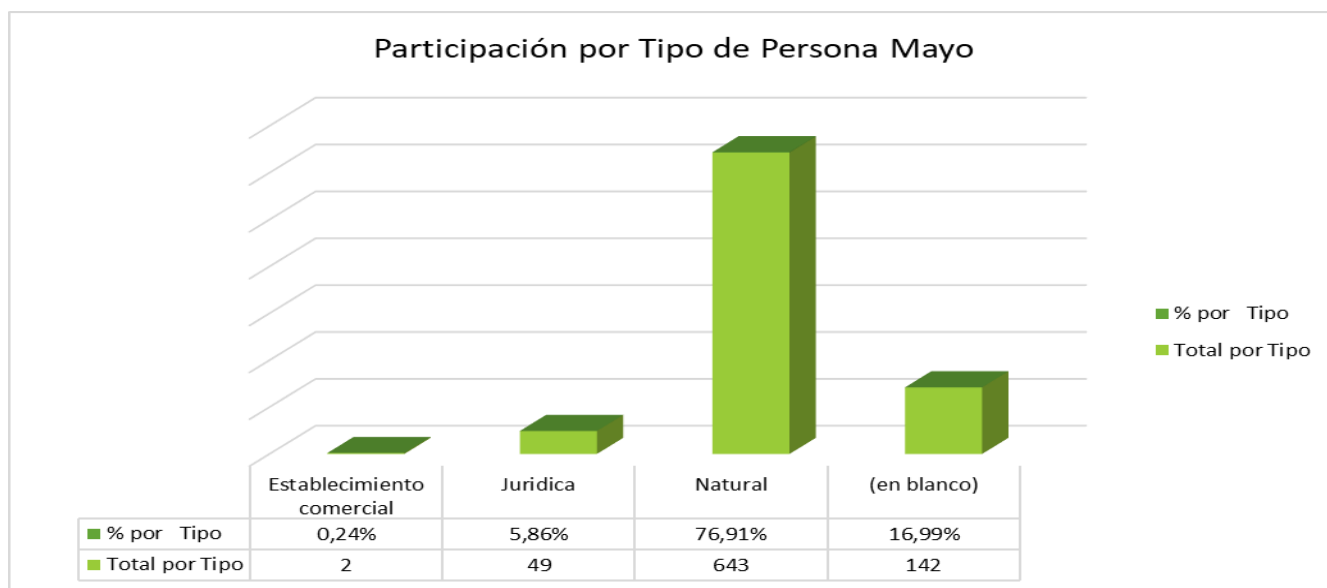
Gráfica 6. Estrato de los ciudadanos

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRS Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 04/06/2026

XV. TIPO DE PERSONA

Para el mes de mayo de 2026, la mayoría de los registros correspondió a personas naturales (76,91 %), mientras que las personas jurídicas representaron el 5,86 %.

Adicionalmente, el 16,99 % no informó el tipo de persona y el 0,24 % 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 PQRSD Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 07/05/2026

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

En mayo 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.

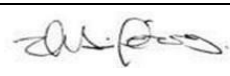
XVII. CONCLUSIONES

- En mayo, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 1.194 solicitudes, de las cuales 807 (67,59 %) correspondieron a gestión inmediata realizada por el JBJCM y 387 (32,41 %) fueron gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”.
- En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia un incremento del 44,90 % en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”, al pasar de 824 solicitudes en abril a 1.194 en mayo.
- En mayo, los medios más utilizados concentraron el 75,30 % del total de interacciones, distribuidos de la siguiente manera: WhatsApp con 533 registros (44,64 %), atención telefónica con 218 registros (18,26 %) y web con 148 registros (12,40 %).
- Los tipos de petición con mayor participación fueron los Derechos de Petición de Interés General, los Derechos de Petición de Interés Particular y las Quejas, representando en conjunto el 83,23 % del total de registros.
- En mayo, los subtemas más recurrentes se concentraron principalmente en afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público) y atención y servicio a la ciudadanía, 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 (54,78 %), las coberturas vegetales (14,20 %) y la atención y servicio a la ciudadanía (6,67 %), los cuales en conjunto representan el 75,65 % del total de registros.
- En mayo se finalizaron y evaluaron 345 peticiones ciudadanas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”, correspondientes tanto al periodo actual como a periodos anteriores.

- En el mismo mes, el tiempo promedio de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 8,97 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 (48,15 %) y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP (42,59 %), mientras que la Secretaría General, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría de Educación del Distrito, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP y la Secretaría Distrital de Gobierno registraron participaciones individuales del 1,85 %.
- Para mayo 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 once (11) respuestas con oportunidad de mejora de un total de 345 casos evaluados, lo que representa un nivel de cumplimiento del 96,81 %. 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 mayo, 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 Secretaría General		24/06/2026
Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		23/06/2026

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.



JARDÍN
BOTÁNICO

