

---

SECRETARÍA GENERAL - SERVICIO A LA CIUDADANÍA

---



JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ “JOSÉ CELESTINO MUTIS”

INFORME MENSUAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - GESTIÓN DE PQRSD  
ENERO 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 <b>Claridad, Calidez,</b> <b>Coherencia Y Oportunidad</b> 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

## II. 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.

## 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 enero 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 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”*

## V. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA INFORMACIÓN GENERAL DE SOLICITUDES

En enero de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 947 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

- Solicitudes con gestión inmediata atendidas por el JBJCM: 673 (71,1 %)
- Solicitudes gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”: 274 (28,9 %)





En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia un incremento del 49,61% en el total de peticiones atendidas por el Jardín Botánico José Celestino Mutis, al pasar de 633 solicitudes en diciembre de 2025 a 947 en enero de 2026.



**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 17/02/2026


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

En enero de 2026, los canales más utilizados concentraron el 88.92 % del total de interacciones, distribuido de la siguiente manera:

	Telefónicamente	297	para un	31.36%
	Correo Electrónico	189	para un	19.96%
	Vía Celular	196	para un	20.70%
	Vía WhatsApp	160	para un	16.90%

Los demás canales, cada uno con participación inferior al 10,00 %, sumaron en conjunto el 11,08 % y fueron los siguientes:

	Web	71	para un	7.50%
---	-----	----	---------	-------

	Presencial	24	para un	2.53%
	Buzón de Sugerencias	6	para un	0.63%
	Ventanilla de Correspondencia	4	para un	0.42%

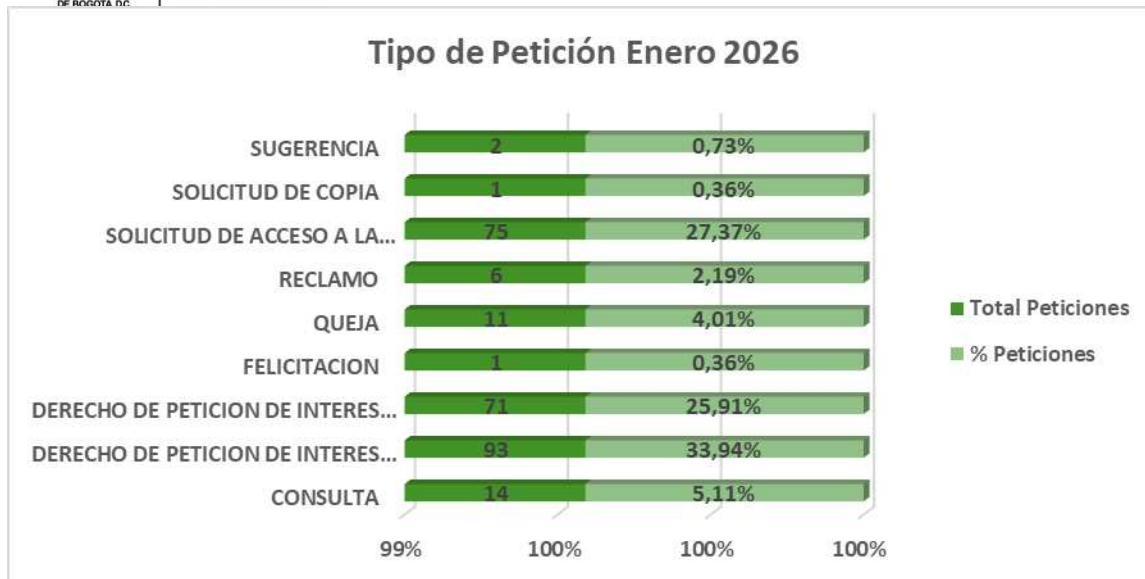
## VII. GESTIÓN DE PETICIONES EN EL SISTEMA “BOGOTÁ TE ESCUCHA” POR TIPO O MODALIDAD

En enero de 2026, por tipo de petición, se observó que las categorías con mayor participación porcentual concentraron en conjunto el 87,23 % del total de solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera:

- Derecho de Petición de Interés General: 93 solicitudes (33,94 %)
- Solicitud de Acceso a la Información: 75 solicitudes (27,37 %)
- Derecho de Petición de Interés Particular: 71 solicitudes (25,91 %)

Las tipologías con menor participación porcentual sumaron en conjunto el 12,77 %, con la siguiente distribución:

- Consulta: 14 solicitudes (5,11 %)
- Queja: 11 solicitudes (4,01 %)
- Reclamo: 6 solicitudes (2,19 %)
- Sugerencia: 2 solicitudes (0,73 %)
- Felicitación: 1 solicitud (0,36 %)
- Solicitud de copia: 1 solicitud (0,36 %)



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 17/02/2026

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

- **Derechos de Petición de Interés Particular:** *Las solicitudes se concentraron principalmente en atención y servicio a la ciudadanía, seguido de afectaciones relacionadas con actividades de plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento del arbolado. Asimismo, se recibieron peticiones sobre coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU), temas administrativos y financieros, así como requerimientos asociados al uso de los espacios físicos del Jardín Botánico.*
- **Derechos de Petición General:** *Durante el período analizado, las solicitudes se orientaron principalmente a afectaciones por actividades de plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, así como a requerimientos relacionados con el aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico y la gestión de coberturas vegetales, que incluye procesos de arborización y jardinería en el espacio público.*
- **Solicitud de Acceso a la Información:** *Las solicitudes estuvieron relacionadas principalmente con atención y servicio a la ciudadanía, coberturas vegetales, y afectaciones por actividades de plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento. De igual forma, se presentaron requerimientos sobre el uso y aprovechamiento de los espacios*



*físicos del Jardín Botánico, educación ambiental y participación, el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU) y otros asuntos de carácter administrativo y financiero, así como temas asociados a recorridos guiados, eco talleres, servicio social ambiental y prácticas universitarias.*

## **VIII. CAUSA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL PERIODO ENERO DE 2026**

### **Causa de Quejas:**

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento
- Atención y servicio a la ciudadanía
- Sistema de información para la gestión del arbolado urbano (SIGAU)
- Temas administrativos y financieros

### **Causa de Reclamos:**

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento
- Atención y servicio a la ciudadanía
- Manejo integral del arbolado antiguo urbano en espacio público

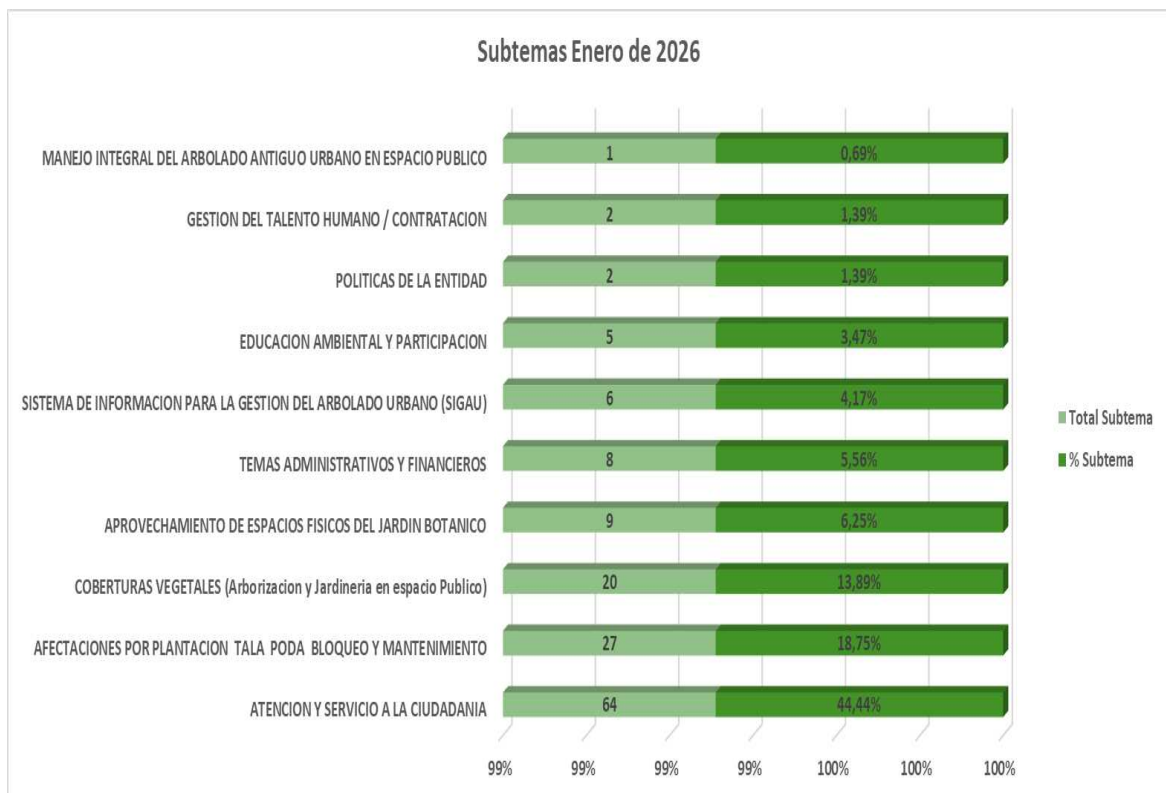
### **Causa de Sugerencias:**

- Atención y servicio a la ciudadanía

## **IX. SUBTEMAS MÁS CONSULTADOS EN LA PRESENTACIÓN DE LAS PQRS**

- Atención y servicio a la ciudadanía: 44,44 % (64 registros)
- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento: 18,75 % (27 registros)
- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público): 13,89 % (20 registros)

- Aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico: 6,25 % (9 registros)
- Temas administrativos y financieros: 5,56 % (8 registros)
- Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU): 4,17 % (6 registros)
- Educación ambiental y participación: 3,47 % (5 registros)
- Políticas de la entidad: 1,39 % (2 registros)
- Gestión del talento humano / contratación: 1,39 % (2 registros)
- Manejo integral del arbolado antiguo urbano en espacio público: 0,69 % (1 registro)



**Gráfica 3. Subtemas PQRSD**

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRSD Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 17/02/2026

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

En el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, durante enero de 2026 se gestionaron un total de 184 requerimientos a través del sistema “Bogotá Te Escucha”. Las solicitudes tramitadas se clasificaron así:

- Correspondientes al periodo de enero de 2026: 144, equivalentes al 78,26 %.
- Correspondientes al periodo anterior: 40, equivalentes al 21,74 %.

DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS DE APOYO	PERIODO ACTUAL	%	PERIODO ANTERIOR	%	TOTAL, PERIODO ACTUAL Y DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	54	29.35	24	13.04%	78	42.39%
SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA	59	32.07	7	3.80%	66	35.87%
SECRETARIA GENERAL	5	2.72%	0	0.00%	5	2.72%
OFICINA DE ATECIÓN A LA CIUDADANÍA	17	9.24%	5	2.72%	22	11.96%
SUBDIRECCION EDUCATIVA Y CULTURAL	6	3.26%	0	0.00%	6	3.26%
OFICINA JURIDICA	1	0.54%	2	1.09%	3	1.63%
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	2	1.09%	0	0.00%	2	1.09%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0.00%	1	0.54%	1	0.54%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0.00%	1	0.54%	1	0.54%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>144</b>	<b>78.26%</b>	<b>40</b>	<b>21.74%</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>

**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 17/01/2026

El total de las 184 peticiones finalizadas en enero de 2026 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.

## XI. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA

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

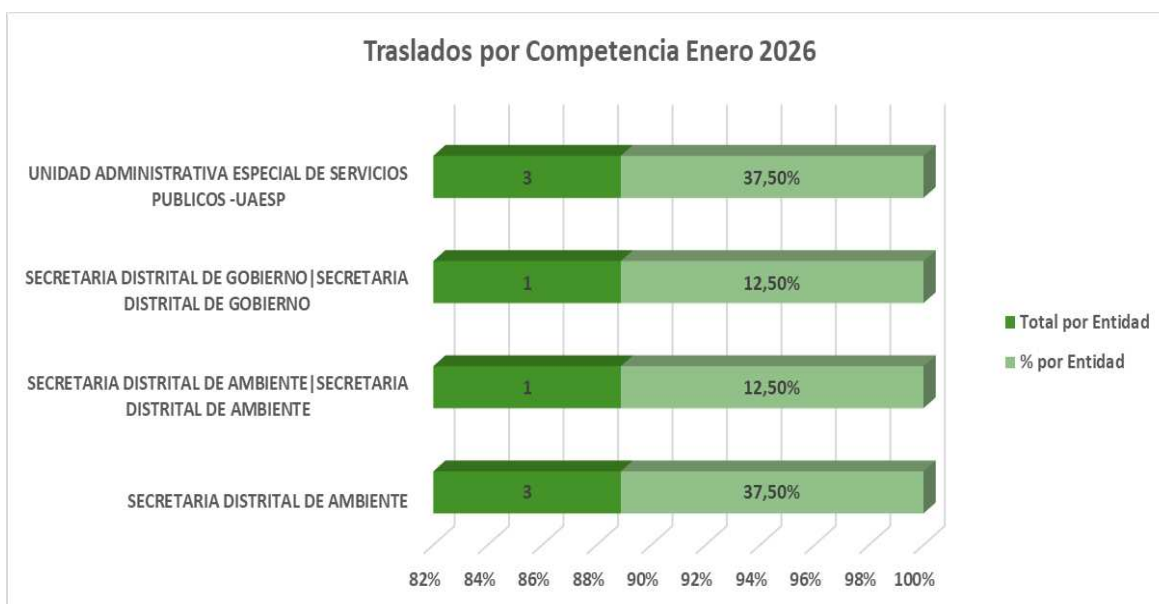
- **Peticiones ciudadanas:** entre 5 a 7 días hábiles.
- **Consultas:** 11.67 días hábiles

- **Peticiones con término de 15 días:** gestionadas en promedio entre 5 y 6 días hábiles.
- **Solicitudes de acceso a la información:** en promedio 6,02 días hábiles.
- **Reclamos:** en promedio 6,75 días hábiles.
- **Quejas:** en promedio 5,14 días hábiles.
- **Sugerencias:** en promedio 7,00 días hábiles.
- **Felicitación:** sin registros representativos en el período.

En enero de 2026, el tiempo promedio de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 5,31 días hábiles.

## XII. TRASLADO DE PQRSD POR COMPETENCIA

Para el periodo de análisis, el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis trasladó, por competencia, un total de 8 PQRSD 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 17/02/2026

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: 3 traslados (37,50 %)
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP: 3 traslados (37,50 %)
- Secretaría Distrital de Gobierno: 1 traslado (12,50 %)
- Secretaría Distrital de Ambiente: 1 traslado (12,50 %)

### **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 enero 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.

Como resultado de la sumatoria de las muestras seleccionadas por cada una de las dependencias y/o grupos de apoyo, se evaluaron 184 requerimientos, con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios de calidez, claridad, coherencia, oportunidad y el adecuado manejo del sistema Bogotá Te Escucha. Esta muestra corresponde al 100% del total de 184 peticiones ciudadanas finalizadas durante el período analizado.

En el comparativo entre diciembre de 2025 y enero de 2026, el nivel de cumplimiento de los criterios evaluados se mantuvo en rangos altos, evidenciándose una mejora entre ambos periodos.

Para diciembre de 2025, el criterio de Manejo del Sistema “Bogotá Te Escucha” alcanzó un cumplimiento del 100% sobre 270 casos evaluados. No obstante, en el criterio de oportunidad se identificaron dos (2) incumplimientos de 268 casos evaluados, lo que representó un nivel de cumplimiento del 99,26 %.

Por su parte, en enero de 2026 todos los criterios evaluados —Calidez, Claridad, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema “Bogotá Te Escucha”— registraron cumplimiento del 100% sobre 184 requerimientos evaluados, sin identificarse oportunidades de mejora.

En general, los resultados reflejan un desempeño favorable y sostenido en la gestión de las PQRSD y evidencian una mejora en el criterio de oportunidad para el periodo más reciente.

Periodo	Oportunidad	Calidez	Claridad	Coherencia	Oportunidad	Manejo del sistema "Bogotá Te Escucha"
Enero - 2026	Sí cumple	184	184	184	184	184
	No cumple	0	0	0	0	0
Resultado porcentual de cumplimiento		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Resultado porcentual de incumplimiento		0	0	0	0	0

**Tabla 2. Criterios evaluados**

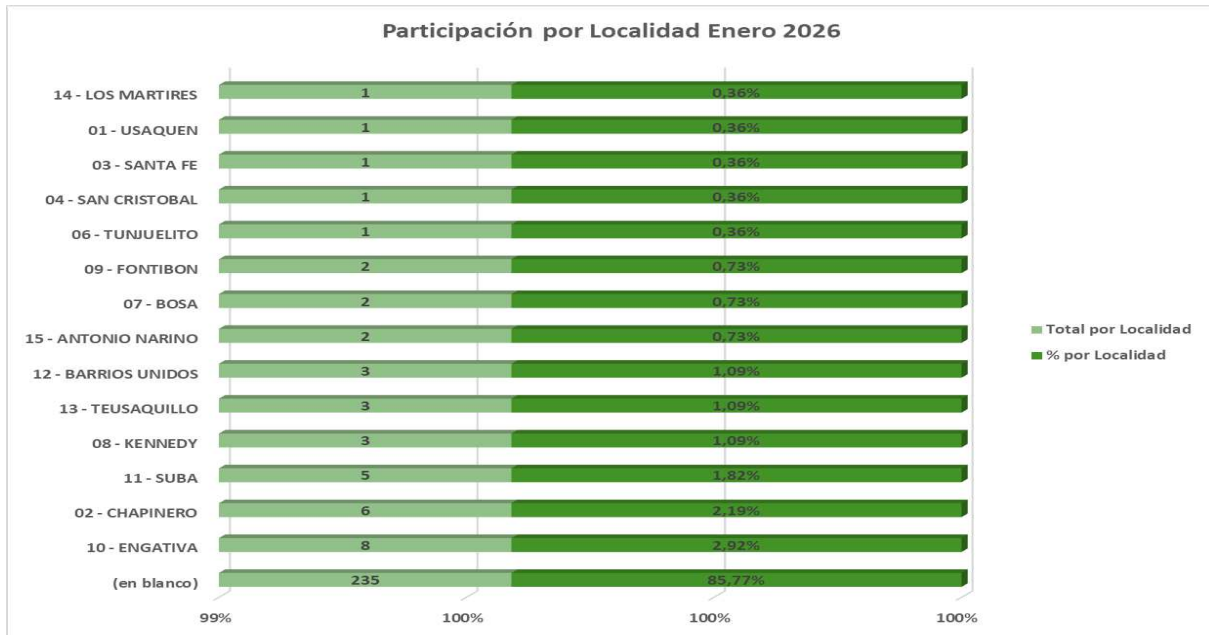
Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el informe de seguimiento de Calidad y Calidez en las Respuestas Enero 2026

#### XIV. ANÁLISIS DE OTRAS VARIABLES

##### Participación por Localidad

Durante el mes de enero de 2026, la localidad con mayor participación fue Engativá, con un 2,92 % del total de registros (8 registros). Le siguieron Chapinero, con un 2,19 % (6 registros), y Suba, con un 1,82 % (5 registros). Las demás localidades presentaron participaciones individuales iguales o inferiores al 1,09 %.

Adicionalmente, se observó que el 85,77 % de los ciudadanos (235 registros) no informó su localidad de origen, manteniendo este campo sin diligencia.



**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 17/2026

## XV. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Durante el mes evaluado, la mayor participación correspondió al estrato 3 (7,30 %) y estrato 4 (4,38 %). Les siguieron el estrato 2 (2,55 %) y el estrato 6 (1,82 %), mientras que los estratos 5 (1,09 %) y 1 (0,36 %) presentaron las menores participaciones.

Adicionalmente, el 82,48 % de los ciudadanos no reportó información sobre su estrato socioeconómico.

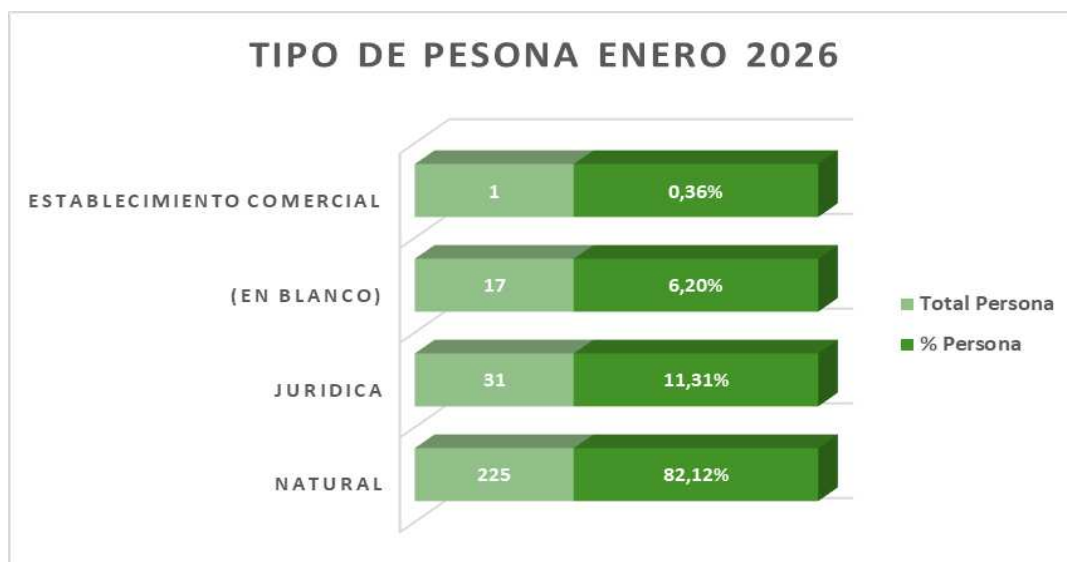


**Gráfica 6. Participación por Estrato**

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRSD Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 17/02/2026

## XVI. TIPO DE PERSONA

Para el mes analizado, la mayoría de los registros correspondió a personas naturales (82,12%), mientras que las personas jurídicas representaron el 11,31%. Adicionalmente, el 6,20% no informó el tipo de persona, y los establecimientos comerciales participaron con el 0,36 %.



**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 06/01/2026

## XVII. CONCLUSIONES

- En enero de 2026, desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se atendió un total de 947 solicitudes, de las cuales 71,1 % fueron gestionadas de manera inmediata por el JBJCM y 28,9 % a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”.
- En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia un incremento del 49,61% en el total de peticiones atendidas por el Jardín Botánico José Celestino Mutis, al pasar de 633 solicitudes en diciembre de 2025 a 947 en enero de 2026.
- En enero de 2026, los canales más utilizados concentraron el 88,92 % del total de interacciones, distribuidos de la siguiente manera: telefónicamente, 297 registros (31,36 %); vía celular, 196 registros (20,70 %); correo electrónico, 189 registros (19,96 %); y WhatsApp, 160 registros (16,90 %).
- 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 87,23 % del total de registros.
- En enero de 2026, los subtemas más recurrentes se concentraron principalmente en atención y servicio a la ciudadanía, afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, 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, destacan la atención y servicio a la ciudadanía (44,44 %), las afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento (18,75 %) y las coberturas vegetales (13,89 %), los cuales en conjunto representan el 77,08 % del total de registros.

- El Jardín Botánico de Bogotá tramitó, dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015, la totalidad de las 184 peticiones finalizadas en enero de 2026.
- En el mismo mes, el tiempo promedio de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 5,31 días hábiles, evidenciando cumplimiento de los tiempos legales.
- 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 (37,50 %) y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP (37,50 %), mientras que la Secretaría Distrital de Gobierno y otra dependencia de Ambiente recibieron cada una el 12,50% de los traslados.
- Durante el período de enero de 2026, se evaluaron 184 respuestas correspondientes a las dependencias y grupos de apoyo de la Entidad. Los resultados evidencian un cumplimiento del 100% en Calidez, Claridad, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema “Bogotá Te Escucha”, sin identificarse oportunidades de mejora.



**NUBIA LUCIA WILCHES QUINTANA**  
Secretaria General

	Nombre	Firma	Fecha
Revisó	Diana Fernanda Arriola Gómez – Contratista Secretaría General		02/03/2026
Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		26 /02/2026

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.