
SECRETARÍA GENERAL - SERVICIO A LA CIUDADANÍA



JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ “JOSÉ CELESTINO MUTIS”

INFORME MENSUAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - GESTIÓN DE PQRS
AGOSTO 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

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 agosto de 2026, que son de competencia del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

IV. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

En agosto de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 1.084 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

- Solicitudes con gestión inmediata atendidas por el JBJCM: 664 (61,25 %).
- Solicitudes de acceso a la información gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”: 420 (38,75%).



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 04/09/2026

En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 1,69 % en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”, al pasar de 1.066 solicitudes en julio de 2026 a 1.084 en agosto de 2026.

Así mismo, se observa una variación en la distribución de las solicitudes: aquellas con gestión inmediata atendidas por el JBJCM disminuyeron de 668 (62,66 %) en julio a 664 (61,25 %) en agosto. Esto representa una reducción de 4 solicitudes, equivalente al 0,60 %, y una disminución de 1,41 puntos porcentuales en su participación frente al total de solicitudes atendidas. Por su parte, las solicitudes de acceso a la información gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha” pasaron de 398 (37,34 %) a 420 (38,75 %), lo que representa un aumento de 22 solicitudes, equivalente al 5,53 %, así como un incremento de 1,41 puntos porcentuales en su participación frente al total de solicitudes atendidas.

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

En agosto de 2026, los canales más utilizados concentraron el 67,99 % del total de interacciones, distribuidas de la siguiente manera:

 WhatsApp 374, equivalente al 34,50%

 Telefónicamente 184, equivalente al 16,97%

 Presencial 179, equivalente al 16,51%

Los demás medios sumaron en conjunto el 32,01 %, distribuidos así:

 Web 136, equivalente al 12,55 %

 Correo electrónico 118, equivalente al 10,89 %

 Celular 69, equivalente al 6,37 %

 Ventanilla de Correspondencia 4, equivalente al 0,38 %

 Buzón de Sugerencias 11, equivalente al 1,01 %

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

En agosto de 2026, por tipo de petición, se observó que las categorías con mayor participación porcentual concentraron en conjunto el 90,95 % del total de solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera:

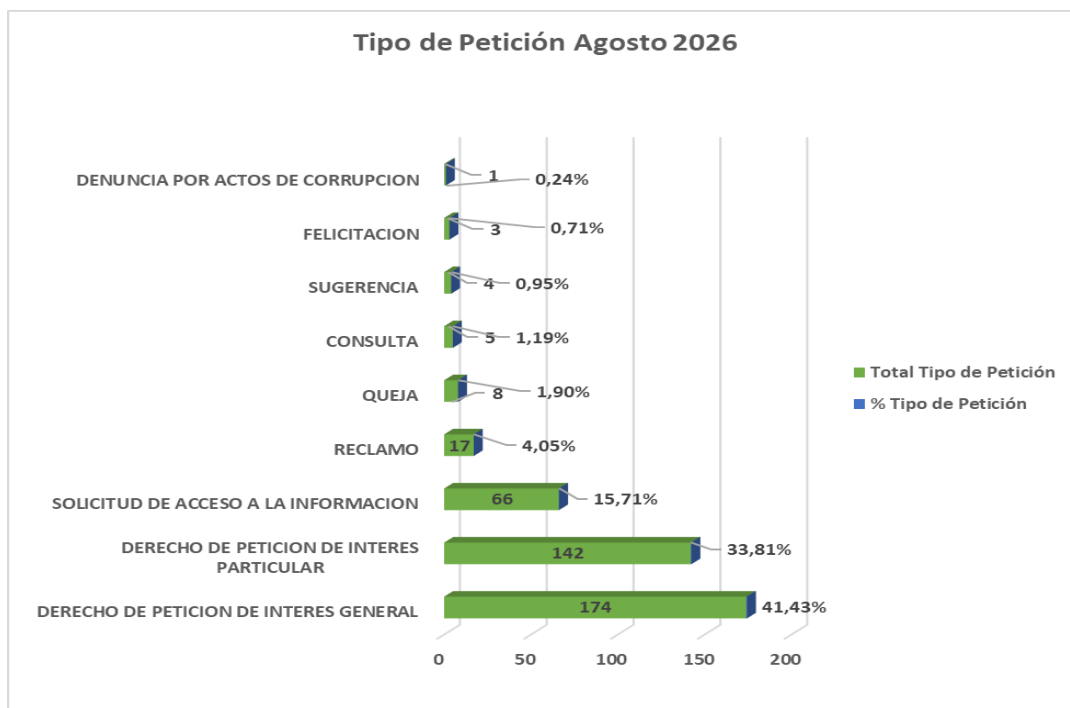
Derecho de Petición de Interés General: 174 solicitudes (41,43 %)

Derecho de Petición de Interés Particular: 142 solicitudes (33,81 %)

Solicitud de acceso a la información: 66 solicitudes (15,71%)

Las tipologías con menor participación porcentual sumaron en conjunto el 9,05%, con la siguiente distribución:

- Reclamo: 17 solicitudes (4,05%)
- Queja: 8 solicitudes (1,90%)
- Consulta: 5 solicitudes (1,19%)
- Sugerencia: 4 solicitud (0,95%)
- Felicitación 3 solicitud (0,71 %)
- Denuncia por actos de corrupción1 solicitud (0,24%)



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 04/09/2026

En el período de agosto 2026, los subtemas más recurrentes en las peticiones finalizadas

fueron:

- **Derechos de Petición de Interés Particular:** *Las solicitudes se concentraron principalmente en coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público). En menor proporción se registraron requerimientos relacionados con afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento del arbolado, el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU), asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana, temas administrativos y financieros, atención y servicio a la ciudadanía, gestión del talento humano y contratación, servicio de taquilla y asesorías técnicas en jardinería en predios privados del Distrito Capital.*
- **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, asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana, temas administrativos y financieros, manejo integral del arbolado antiguo y joven en espacio público, atención y servicio a la ciudadanía, el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU), asesorías técnicas en arborización urbana en predios privados y Planes Locales de Arborización (PLAU).*
- **Solicitud de Acceso a la Información:** *Las solicitudes estuvieron relacionadas principalmente con recorridos guiados y ecotalleres. En menor proporción se presentaron requerimientos sobre asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana, coberturas vegetales, atención y servicio a la ciudadanía, educación ambiental y participación, cursos y talleres, temas administrativos y financieros, afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento del*

arbolado, el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU), aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico, servicio social ambiental y prácticas universitarias, propagación y manejo de especies vegetales, manejo integral del arbolado antiguo en espacio público, restauración ecológica y capacitación y asistencia técnica en agricultura urbana.

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

Causa de Quejas:

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

Causa de Reclamos:

- Atención y Servicio a la Ciudadanía
- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público).

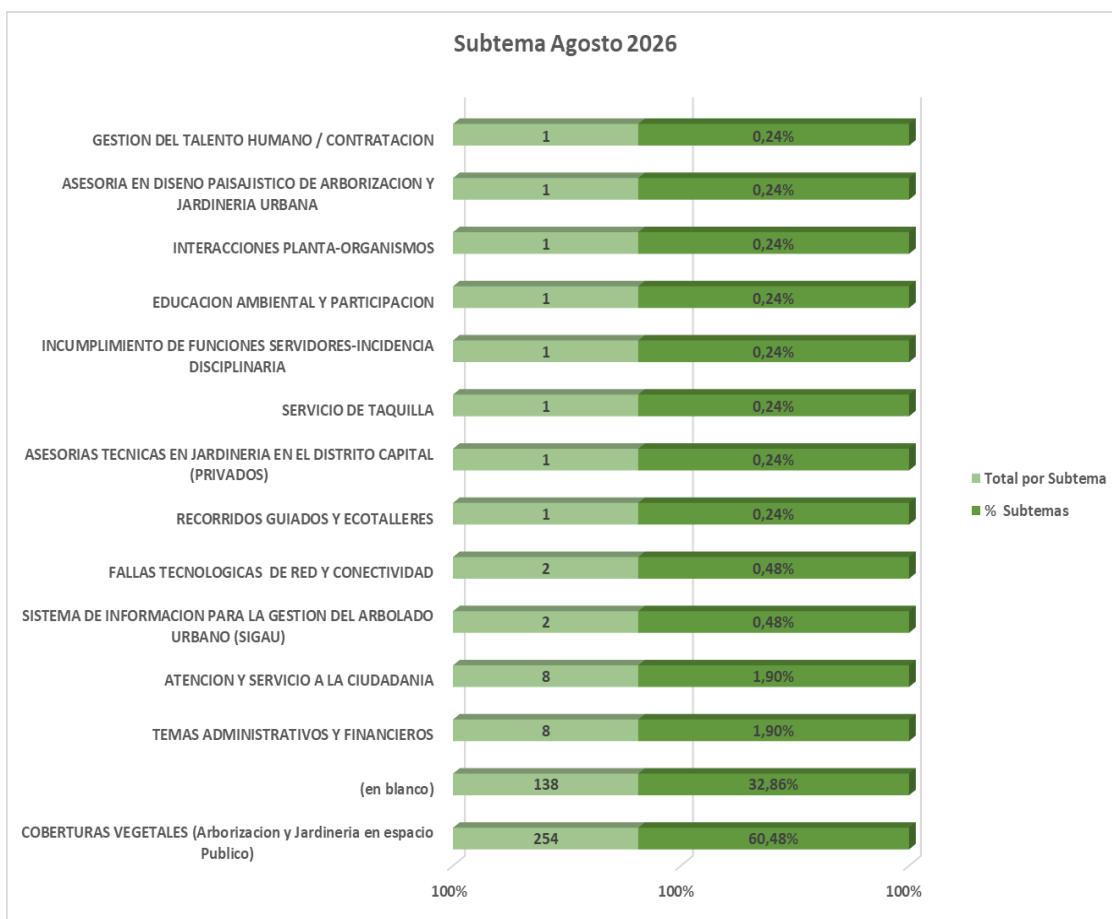
Causa de Sugerencias:

- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público)

IX. SUBTEMAS MÁS CONSULTADOS EN LA PRESENTACIÓN DE LAS PQRS

- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público): 60,48 % (254 registros).
- Sin subtema registrado (en blanco): 32,86 % (138 registros).
- Temas administrativos y financieros: 1,90 % (8 registros).
- Atención y servicio a la ciudadanía: 1,90 % (8 registros).
- Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU): 0,48 % (2 registros).
- Fallas tecnológicas de red y conectividad: 0,48 % (2 registros).
- Recorridos guiados y ecotalleres: 0,24 % (1 registro).

- Asesorías técnicas en jardinería en el Distrito Capital (predios privados): 0,24 % (1 registro).
- Servicio de taquilla: 0,24 % (1 registro).
- Incumplimiento de funciones de servidores – incidencia disciplinaria: 0,24 % (1 registro).
- Educación ambiental y participación: 0,24 % (1 registro).
- Interacciones planta-organismos: 0,24 % (1 registro).
- Asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana: 0,24 % (1 registro).
- Gestión del talento humano/contratación: 0,24 % (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 04/09/2026

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

En el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”, durante el periodo analizado se

gestionaron un total de 395 requerimientos a través del sistema “Bogotá Te Escucha”. Las solicitudes tramitadas se clasificaron así:

- Correspondientes al periodo actual: 221 solicitudes, equivalentes al 55,95 % del total.
- Correspondientes al periodo anterior: 174 solicitudes, equivalentes al 44,05 % del total.

DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS DE APOYO	PERIODO ACTUAL	%	PERIODO ANTERIOR	%	TOTAL, PERIODO ACTUAL Y DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	91	23,04%	140	35,44%	231	58,48%
SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA	81	20,51%	18	4,56%	99	25,06%
SUBDIRECCION EDUCATIVA Y CULTURAL	27	6,84%	6	1,52%	33	8,35%
SECRETARÍA GENERAL	11	2,78%	4	1,01%	15	3,80%
OFICINA JURÍDICA	3	0,76%	3	0,76%	6	1,52%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0,25%	3	0,76%	4	1,01%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0,76%	0	0,00%	3	0,76%
SUBDIRECCION CIENTÍFICA	2	0,51%	0	0,00%	2	0,51%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,25%	0	0,00%	1	0,25%
DIRECCIÓN	1	0,25%	0	0,00%	1	0,25%
TOTAL GENERAL	221	55,95%	174	44,05%	395	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 04/09/2026

XI. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA

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

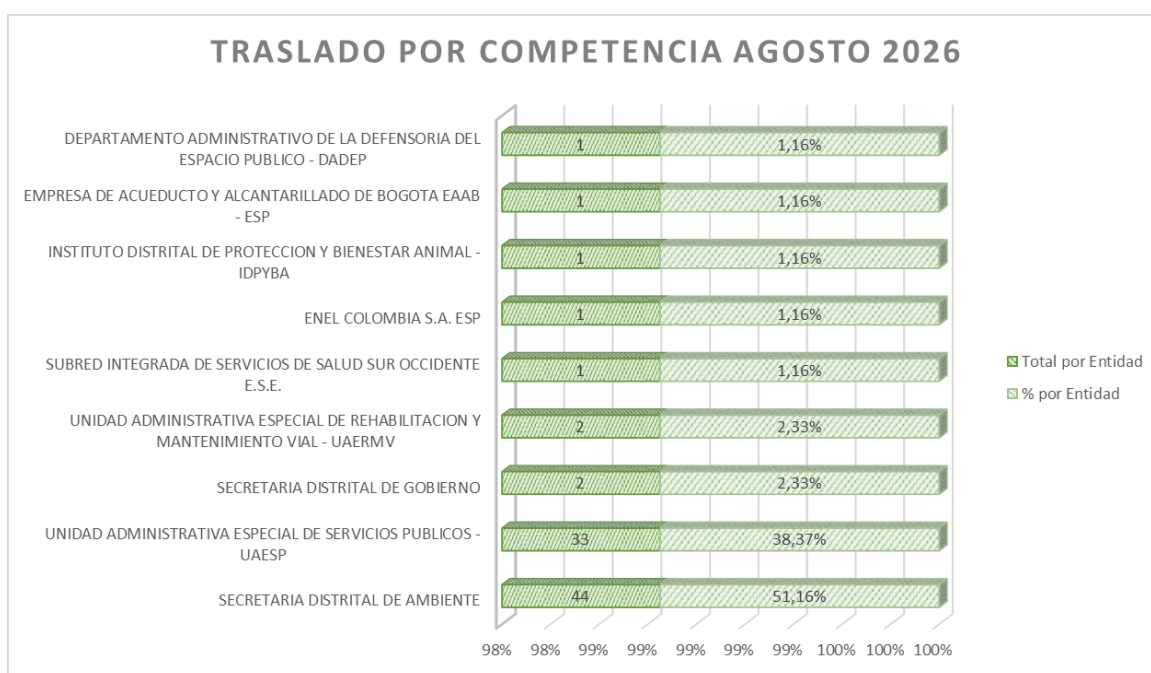
- Consulta: en promedio 17,00 días hábiles.
- Derecho de petición de interés general: en promedio 8,27 días hábiles.
- Derecho de petición de interés particular: en promedio 9,32 días hábiles.
- Felicitación: en promedio 1,00 día hábil.
- Queja: en promedio 9,00 días hábiles.
- Reclamo: en promedio 10,64 días hábiles.
- Solicitud de acceso a la información: en promedio 5,70 días hábiles.
- Sugerencia: en promedio 10,00 días hábiles.
- Solicitud de acceso a la información: en promedio 4,62 días hábiles.

- Sugerencia: en promedio 15,00 días hábiles.

En agosto de 2026, el tiempo promedio general de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 8,39 días hábiles.

XII. TRASLADO DE PQRS D POR COMPETENCIA

Para el mes de agosto de 2026, el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis” trasladó, por competencia, un total de 86 PQRS a diferentes entidades distritales. La distribución de estos traslados se presenta a continuación:



Gráfica 4. Traslado por Competencia

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRS D Sistema “Bogotá Te Escucha” de fecha 04/09/2026

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 44 traslados (51,16 %), y a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, con 33 traslados (38,37 %).

Así mismo, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial –

UAERMV y la Secretaría Distrital de Gobierno registraron dos (2) traslados cada una, equivalentes al 2,33 % del total de traslados realizados. Por su parte, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB-ESP, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, Enel Colombia S.A. E.S.P. y la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. registraron un (1) traslado cada una, correspondiente al 1,16 % del total de traslados efectuados.

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 agosto 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 395 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 seis (6) respuestas con oportunidad de mejora, lo que representa un nivel de cumplimiento del 98,48 % para el período objeto de seguimiento.

Respecto al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, se identificaron catorce (14) respuestas con oportunidad de mejora, lo que

corresponde a un nivel de cumplimiento del 96,46 % 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, con seis (6) casos, y al adecuado registro, gestión y cierre de las peticiones en la plataforma “Bogotá Te Escucha”, con catorce (14) casos. Sobre estos aspectos se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, control y acompañamiento a las dependencias, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales, la adecuada utilización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la mejora continua en la atención a la ciudadanía.

Periodo	Oportunidad	Calidez	Claridad	Coherencia	Oportunidad	Manejo del sistema "Bogotá Te Escucha"
Agosto 2026	Sí cumple	395	395	395	389	381
	No cumple	0	0	0	6	14
Resultado porcentual de cumplimiento		100,0%	100,0%	100,0%	98,48%	96,46
Resultado porcentual de incumplimiento		0	0	0	1,52%	3,54%

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 agosto de 2026

XIV. ANÁLISIS DE OTRAS VARIABLES

Participación por Localidad

Durante el mes de agosto de 2026, la mayor participación registrada corresponde a ciudadanos que no reportaron localidad, con un 90,71 % del total (381 registros).

Entre las localidades con información registrada, se destaca Engativá, con un 2,14 % (9 registros). Le siguen Los Mártires, Santa Fe, Chapinero, Usaquén y Suba, cada una con un 0,95 % (4 registros respectivamente).

Por su parte, la localidad de Teusaquillo registró una participación del 0,71 % (3 registros). Finalmente, las localidades de Puente Aranda, Bosa, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Fontibón, Tunjuelito y Kennedy registraron una participación individual del 0,24 %,

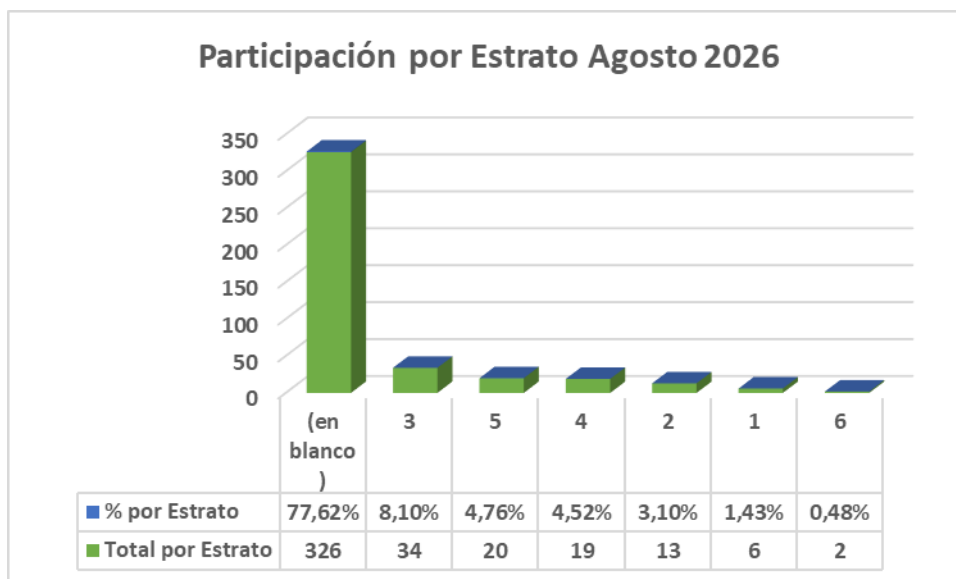
correspondiente a un (1) registro cada una.



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 04/09/2026

XV. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Gráfica 6. Estrato de los ciudadanos

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRS Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 04/09/2026

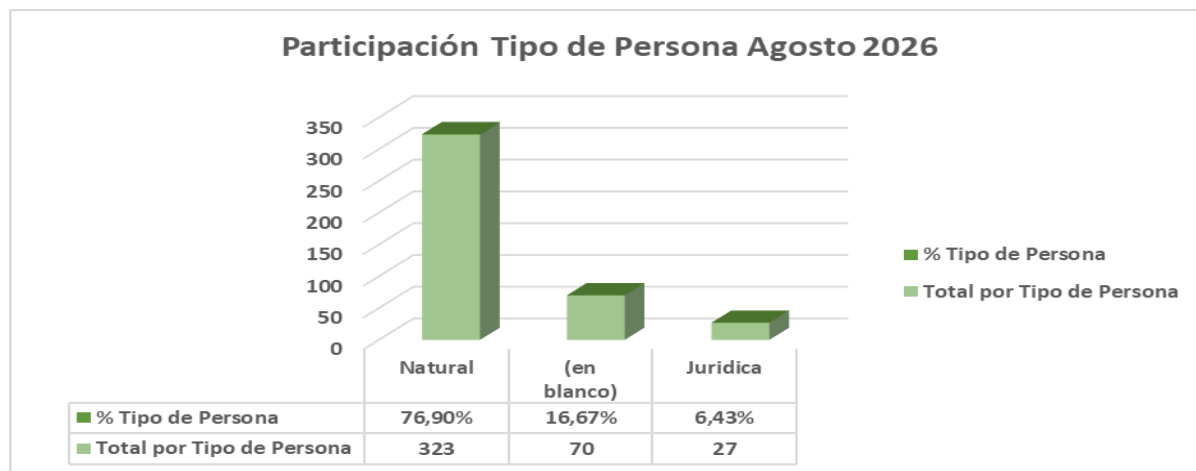
Durante el mes de agosto de 2026, la mayor participación correspondió a los ciudadanos que no reportaron información sobre su estrato socioeconómico, con un 77,62 % (326 registros).

Entre los ciudadanos que suministraron esta información, la mayor participación correspondió al estrato 3, con un 8,10 % (34 registros), seguido por el estrato 5, con un 4,76 % (20 registros); el estrato 4, con un 4,52 % (19 registros); el estrato 2, con un 3,10 % (13 registros); el estrato 1, con un 1,43 % (6 registros); y el estrato 6, con un 0,48 % (2 registros).

XVI. TIPO DE PERSONA

Para el mes de agosto de 2026, la mayoría de los registros correspondió a personas naturales, con una participación del 76,90 % (323 registros), mientras que las personas jurídicas representaron el 6,43 % (27 registros).

Adicionalmente, el 16,67 % (70 registros) no informó el tipo de persona.



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 04/09/2026

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

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

XVIII. CONCLUSIONES

- En agosto de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 1.084 solicitudes, de las cuales 664 (61,25 %) correspondieron a gestión inmediata realizada por el JBJCM y 420 (38,75 %) fueron gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”.
- En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia un aumento del 1,69 % en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”, al pasar de 1.066 solicitudes en julio a 1.084 en agosto.
- En agosto, los medios más utilizados concentraron el 67,99 % del total de interacciones, distribuidos de la siguiente manera: WhatsApp con 374 registros (34,50 %), atención telefónica con 184 registros (16,97 %) y atención presencial con 179 registros (16,51 %).
- 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 90,95 % del total de registros.
- En agosto, los registros se concentraron principalmente en coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), temas administrativos y financieros y atención y servicio a la ciudadanía. Asimismo, se evidenció una participación significativa de registros sin subtema identificado, lo que refleja la necesidad de fortalecer el adecuado diligenciamiento y clasificación de la información en el Sistema “Bogotá Te Escucha”.
- Entre los subtemas identificados se destacan las coberturas vegetales, con el 60,48 % (254 registros); los temas administrativos y financieros, con el 1,90 % (8 registros); y la atención y servicio a la ciudadanía, con el 1,90 % (8 registros), los cuales en conjunto representan el 64,28 % del total. Adicionalmente, el 32,86 % (138 registros) no contó con un subtema registrado.
- En agosto se finalizaron y evaluaron 395 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 8,39 días hábiles.
- Durante el período analizado, los traslados por competencia realizados por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis” se concentraron principalmente en la Secretaría Distrital de Ambiente, con 44 traslados (51,16 %), y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, con 33 traslados (38,37 %). Asimismo, la Unidad

Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV y la Secretaría Distrital de Gobierno registraron dos (2) traslados cada una, equivalentes al 2,33 %. Por su parte, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB-ESP, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, Enel Colombia S.A. E.S.P. y la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. registraron un (1) traslado cada una, correspondiente al 1,16 % del total de traslados efectuados.

- Para agosto 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 de las respuestas emitidas. En cuanto al criterio de Oportunidad, se identificaron seis (6) respuestas con oportunidad de mejora, de un total de 395 casos evaluados, lo que representa un nivel de cumplimiento del 98,48 %. Asimismo, en el criterio de Manejo del Sistema “Bogotá Te Escucha” se presentaron catorce (14) oportunidades de mejora, correspondientes a un nivel de cumplimiento del 96,46 % durante el período evaluado.
- En agosto, 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		16/09/2026
Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		14/09/2026
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.			