
SECRETARÍA GENERAL - SERVICIO A LA CIUDADANÍA



JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ “JOSÉ CELESTINO MUTIS”

INFORME MENSUAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - GESTIÓN DE PQRS
MARZO 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 marzo 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 marzo de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 886 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

- Solicitudes con gestión inmediata atendidas por el JBJCM: 478 (53.95 %)
- Solicitudes gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”: 408 (46.05 %)

En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia un incremento del 35,89% en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”, al pasar de 652 solicitudes en febrero a 886 en marzo.

Así mismo, se observa una variación en la distribución de las solicitudes: aquellas con gestión inmediata atendidas por el JBJCM aumentaron de 322 (49,40 %) en febrero a 478 (53,95 %) en marzo, mientras que las solicitudes gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha” pasaron de 330 (50,60 %) a 408 (46,05 %).



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 1404/2026

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

En marzo de 2026, los canales más utilizados concentraron el 74.58 % del total de interacciones, distribuido de la siguiente manera:



Correo electrónico 273 equivalente al 30.85%



Telefónicamente 260 equivalente al 29.38%







WhatsApp 127 equivalente al 14.35%

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



Web 106, equivalente al 11,98 %

	Celular	81, equivalente al 9,15 %
	Presencial	24, equivalente al 2,71 %
	Buzón de Sugerencias	6, equivalente al 0,68 %
	Ventanilla de Correspondencia	8, equivalente al 0,90 %

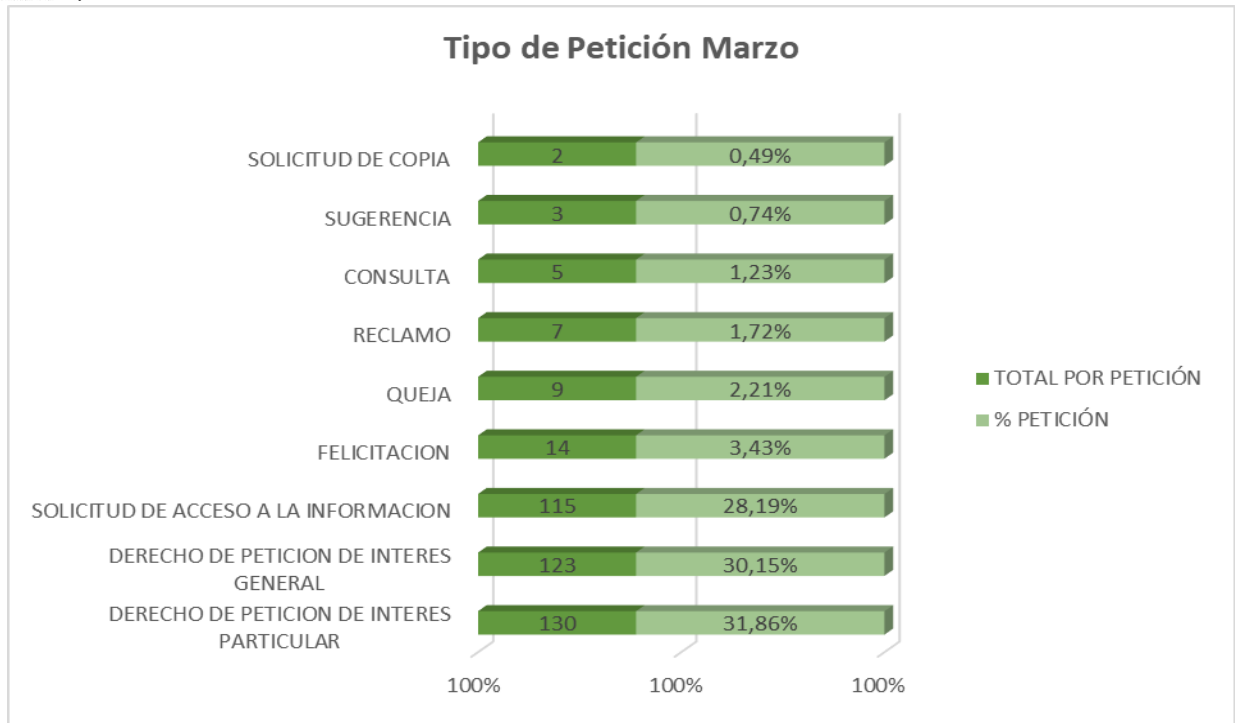
VI. GESTIÓN DE PETICIONES EN EL SISTEMA “BOGOTÁ TE ESCUCHA” POR TIPO O MODALIDAD

En marzo, por tipo de petición, se observó que las categorías con mayor participación porcentual concentraron en conjunto el 90,20% del total de solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 130 solicitudes (31,86 %)
- Derecho de Petición de Interés General: 123 solicitudes (30,15 %)
- Solicitud de Acceso a la Información: 115 solicitudes (28,19 %)

Las tipologías con menor participación porcentual sumaron en conjunto el 13,64 %, con la siguiente distribución:

- Felicitación: 14 solicitudes (3,43 %)
- Queja: 9 solicitudes (2,21 %)
- Reclamo: 7 solicitudes (1,72 %)
- Consulta: 5 solicitudes (1,23 %)
- Sugerencia: 3 solicitudes (0,74 %)
- Solicitud de copia: 2 solicitudes (0,49 %)



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 14/04/2026

En el período de marzo 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. Así mismo, se registraron requerimientos asociados a coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), asesoría en diseño paisajístico, gestión del talento humano y contratación, el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU) y temas administrativos y financieros.*
- **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 la*

atención y servicio a la ciudadanía, la gestión de coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), la educación ambiental y participación, el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU), la asesoría en diseño paisajístico y temas administrativos y financieros.

- **Solicitud de Acceso a la Información:** *Las solicitudes estuvieron relacionadas principalmente con atención y servicio a la ciudadanía, coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público) y afectaciones por actividades de plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento. De igual forma, se presentaron requerimientos sobre educación ambiental y participación, cursos y talleres, aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico, recorridos guiados y ecotalleres, servicio social ambiental y prácticas universitarias, publicación y divulgación del conocimiento, el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU), información interna y externa de la gestión, manejo integral del arbolado antiguo urbano en espacio público, gestión del talento humano y contratación, así como temas administrativos y financieros.*

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

Causa de Quejas:

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

Causa de Reclamos:

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento

- Atención y servicio a la ciudadanía
- Infraestructura e instalaciones
- Recorridos guiados y ecotalleres

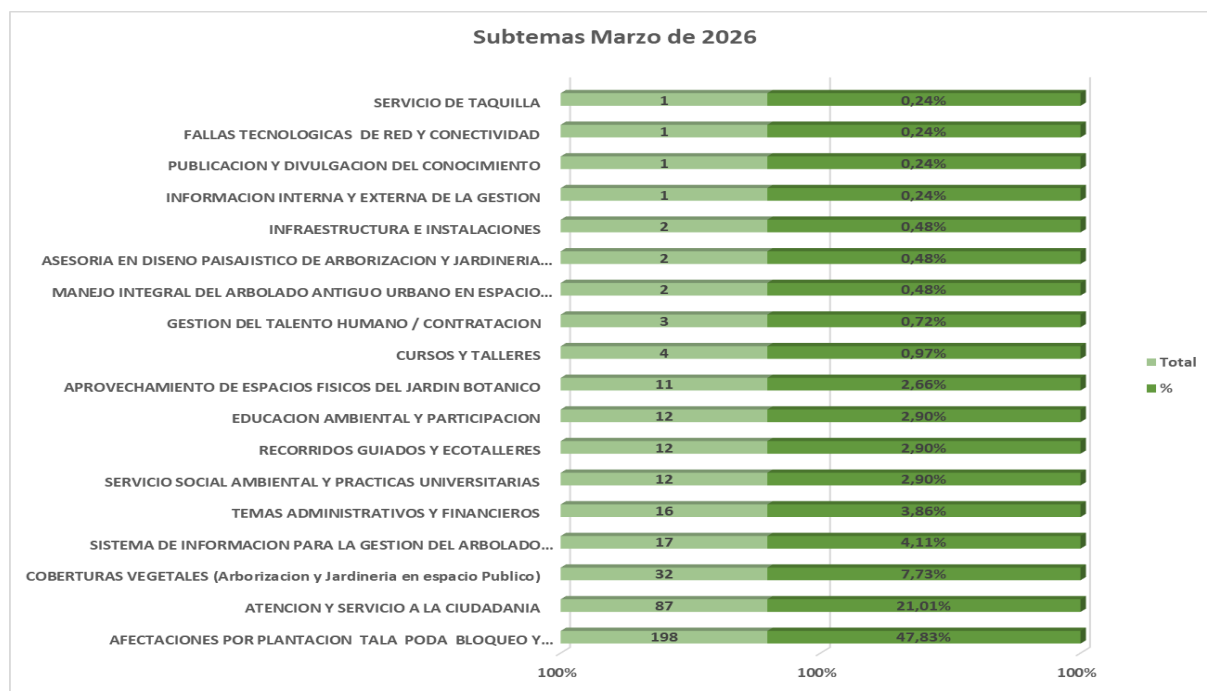
Causa de Sugerencias:

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento
- Atención y servicio a la ciudadanía
- Educación ambiental y participación
- Fallas tecnológicas de red y conectividad
- Infraestructura e instalaciones

VIII. SUBTEMAS MÁS CONSULTADOS EN LA PRESENTACIÓN DE LAS PQRS

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento: 47,83 % (198 registros)
- Atención y servicio a la ciudadanía: 21,01 % (87 registros)
- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público): 7,73 % (32 registros)
- Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU): 4,11 % (17 registros)
- Temas administrativos y financieros: 3,86 % (16 registros)
- Educación ambiental y participación: 2,90 % (12 registros)
- Recorridos guiados y ecotalleres: 2,90 % (12 registros)
- Servicio social ambiental y prácticas universitarias: 2,90 % (12 registros)
- Aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico: 2,66 % (11 registros)
- Cursos y talleres: 0,97 % (4 registros)
- Gestión del talento humano / contratación: 0,72 % (3 registros)
- Asesoría en diseño paisajístico de arborización y jardinería urbana: 0,48 % (2 registros)
- Infraestructura e instalaciones: 0,48 % (2 registros)

- Manejo integral del arbolado antiguo urbano en espacio público: 0,48 % (2 registros)
- Fallas tecnológicas de red y conectividad: 0,24 % (1 registro)
- Información interna y externa de la gestión: 0,24 % (1 registro)
- Publicación y divulgación del conocimiento: 0,24 % (1 registro)
- Servicio de taquilla: 0,24 % (1 registro)



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 14/04/2026

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

- Correspondientes al periodo actual: 249, equivalentes al 60,14 %.
- Correspondientes al periodo anterior: 164, equivalentes al 39,86%.

DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS DE APOYO	PERIODO ACTUAL	%	PERIODO ANTERIOR	%	TOTAL, PERIODO ACTUAL Y DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	116	28.02%	131	31.64%	247	59.66%
SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA	75	18.12%	9	2.17%	84	20.29%
SUBDIRECCION EDUCATIVA Y CULTURAL	35	8.45%	6	1.45%	41	9.90%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15	3.62%	12	2.90%	27	6.52%
OFICINA JURÍDICA	5	1.21%	7	1.69%	12	2.90%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0.24%	0	0.00%	1	0.24%
SECRETARÍA GENERAL	1	0.24%	0	0.00%	1	0.24%
SUBDIRECCION CIENTÍFICA	1	0.24%	0	0.00%	1	0.24%
TOTAL GENERAL	249	60.14%	165	39.86%	414	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 14/04/2026

El total de las 249 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 marzo, el tiempo promedio de respuesta por tipología fue el siguiente:

- Peticiones ciudadanas: entre 7 y 8 días hábiles.
- Consultas: 24,64 días hábiles.
- Peticiones con término de 15 días (derecho de petición de interés general y particular): gestionadas en promedio en 7,14 días hábiles.
- Solicitudes de acceso a la información: en promedio 6,72 días hábiles.
- Reclamos: en promedio 6,14 días hábiles.
- Quejas: en promedio 8,19 días hábiles.
- Sugerencias: en promedio 11,17 días hábiles.
- Felicitación: en promedio 5,20 días hábiles.

En marzo, el tiempo promedio general de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 7,68 días hábiles.

XI. TRASLADO DE PQRSD POR COMPETENCIA

Para el periodo de análisis, el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis” trasladó, por competencia, un total de 122 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 14/04/2026

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: 58 traslados (47,54 %)
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP: 55 traslados (45,08 %)
- Secretaría Distrital de Gobierno: 3 traslados (2,46 %)
- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU: 2 traslados (1,64 %)

Las demás entidades registraron participaciones individuales del 0,82 %, 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 marzo 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 394 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 aproximadamente al 95.17 % del total de 414 peticiones ciudadanas finalizadas durante el período analizado.

En el comparativo entre febrero y marzo de 2026, el nivel de cumplimiento de los criterios evaluados se mantuvo en rangos altos, evidenciando un desempeño general favorable en la gestión de las PQRSD por parte de las dependencias de la Entidad.

Para marzo 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 cinco (5) respuestas extemporáneas de un total de 394 casos evaluados, lo que representa un nivel de cumplimiento del 98,73%, evidenciando una mejora de 1,81 puntos porcentuales frente al mes de febrero. Asimismo, en el criterio de Manejo del sistema “Bogotá Te Escucha” se presentó una (1) oportunidad de mejora, correspondiente a un nivel de cumplimiento del 99,75 %, lo que representa un incremento de 0,13 puntos porcentuales respecto al período anterior.

Por su parte, en febrero de 2026, los criterios de Calidez, Claridad y Coherencia también registraron un cumplimiento del 100%. No obstante, en el criterio de Oportunidad se identificaron ocho (8) respuestas extemporáneas de un total de 260 casos evaluados, lo que

representa un nivel de cumplimiento del 96,92%. En cuanto al criterio de Manejo del sistema “Bogotá Te Escucha”, se presentó una (1) oportunidad de mejora, correspondiente a un nivel de cumplimiento del 99,62 %.

En términos generales, los resultados evidencian un desempeño favorable y sostenido en la atención de las PQRSD, así como una mejora en los criterios de oportunidad y manejo del sistema, manteniéndose estables los criterios de calidad evaluados. Es importante precisar que las situaciones de extemporaneidad identificadas en ambos períodos estuvieron asociadas a fallas en la plataforma tecnológica de la Entidad, las cuales afectaron el registro y cierre oportuno de algunas respuestas en el sistema “Bogotá Te Escucha”.

Periodo	Oportunidad	Calidez	Claridad	Coherencia	Oportunidad	Manejo del sistema "Bogotá Te Escucha"
Marzo 2026	Sí cumple	394	394	394	389	393
	No cumple	0	0	0	5	1
Resultado porcentual de cumplimiento		100,0%	100,0%	100,0%	98,73%	99,75%
Resultado porcentual de incumplimiento		0	0	0	1,27%	0,25%

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 Marzo 2026

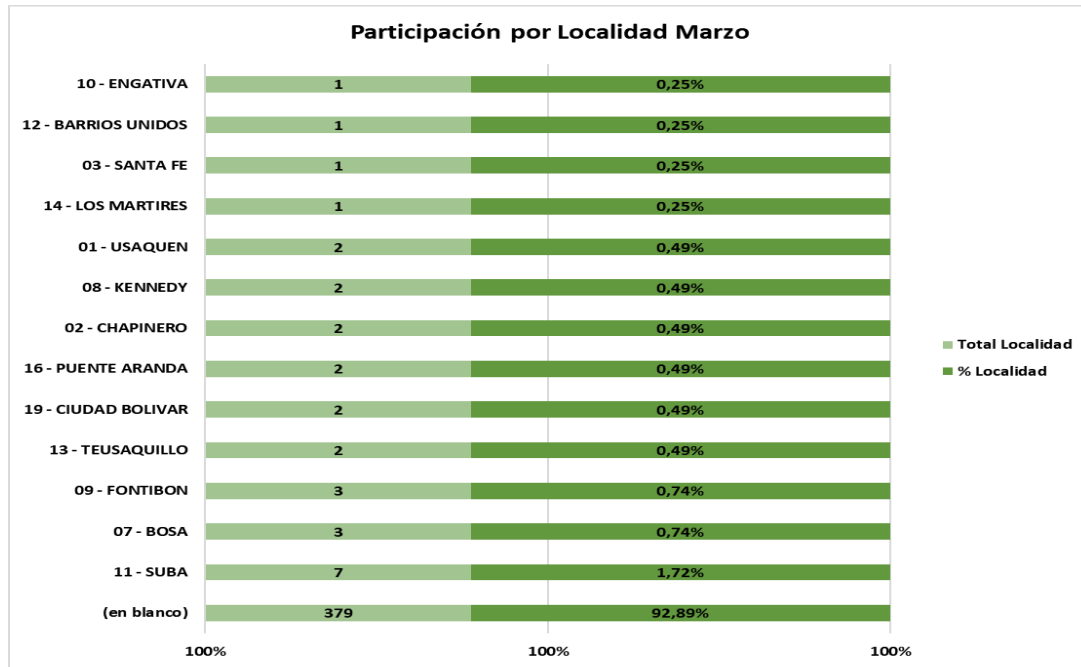
XIII. ANÁLISIS DE OTRAS VARIABLES

Participación por Localidad

Durante el mes de marzo, la mayor participación registrada corresponde a ciudadanos que no reportaron localidad, con un 92,89 % del total (379 registros).

Entre las localidades con información registrada, se destaca Suba, con un 1,72 % (7 registros), seguida de Bosa y Fontibón, cada una con 0,74 % (3 registros respectivamente).

Las demás localidades presentaron participaciones individuales iguales o inferiores al 0,49 %, con registros entre uno (1) y dos (2) casos por localidad.



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 14/04/2026

XIV. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Durante el mes de marzo, la mayor participación correspondió al estrato 3 (9,56 %) y al estrato 2 (4,41 %). Les siguieron el estrato 4 (4,17 %) y los estratos 5 y 6 (1,47 % cada uno), mientras que el estrato 1 (0,49 %) presentó la menor participación.

Adicionalmente, el 78,43 % de los ciudadanos no reportó información sobre su estrato socioeconómico.



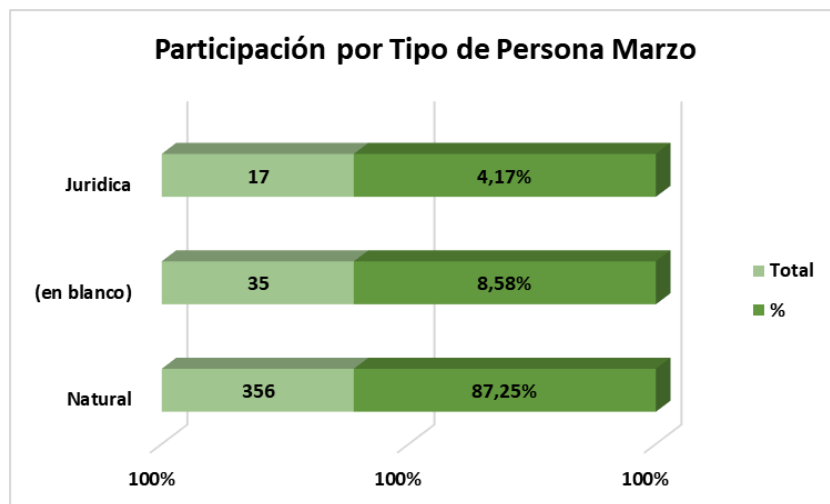
Gráfica 6. Participación por Estrato

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRS Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 14/04/2026

XV. TIPO DE PERSONA

Para el mes de marzo, la mayoría de los registros correspondió a personas naturales (87,25 %), mientras que las personas jurídicas representaron el 4,17 %.

Adicionalmente, el 8,58 % 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 PQRS Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 14/04/2026

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


En marzo 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 marzo, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 886 solicitudes, de las cuales 478 (53,95%) correspondieron a gestión inmediata realizada por el JBJCM y 408 (46,05 %) fueron gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”.
- En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia un incremento del 35,89 % en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”, al pasar de 652 solicitudes en febrero a 886 en marzo.
- En marzo, los medios más utilizados concentraron el 74,58 % del total de interacciones, distribuidos de la siguiente manera: correo electrónico con 273 registros (30,85 %), atención telefónica con 260 registros (29,38 %) y WhatsApp con 127 registros (14,35 %).
- Los tipos de petición con mayor participación fueron los Derechos de Petición de Interés Particular, los Derechos de Petición de Interés General y las Solicitudes de Acceso a la Información, representando en conjunto el 90,20 % del total de registros.
- En marzo, 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 (47,83 %), la atención y servicio a la ciudadanía (21,01 %) y las coberturas vegetales (7,73 %), los cuales en conjunto representan el 76,57 % del total de registros.

- El Jardín Botánico de Bogotá tramitó, dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015, la totalidad de las 249 peticiones finalizadas en el periodo actual.
- En el mismo mes, el tiempo promedio de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 7,68 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 (47,54 %) y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP (45,08 %), mientras que la Secretaría Distrital de Gobierno (2,46 %) y el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU (1,64 %) recibieron una menor proporción de los traslados.
- Para marzo 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 cinco (5) respuestas extemporáneas de un total de 394 casos evaluados, lo que representa un nivel de cumplimiento del 98,73%, evidenciando una mejora de 1,81 puntos porcentuales frente al mes de febrero. Asimismo, en el criterio de Manejo del sistema “Bogotá Te Escucha” se presentó una (1) oportunidad de mejora, correspondiente a un nivel de cumplimiento del 99,75 %, lo que representa un incremento de 0,13 puntos porcentuales respecto al período anterior.
- En marzo, 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		21/04/2026



JARDÍN
BOTÁNICO



Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		16/04/2026
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.			