

# INFORME DE BUENAS PRACTICAS- ATENCIÓN A LA CIUDADANIA.

## JARDIN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS 2025

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de servicio a la ciudadanía y de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se elabora el presente informe, el cual recoge la gestión de las dependencias del Jardín Botánico de Bogotá en relación con las buenas prácticas desarrolladas durante la vigencia 2025 en la atención y servicio a la ciudadanía.

En este contexto, y en el marco de las buenas prácticas del Jardín Botánico José Celestino Mutis, ha consolidado un conjunto de acciones orientadas al fortalecimiento de la transparencia, la participación ciudadana, el acceso a la información y la mejora continua en la prestación de sus servicios, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las políticas distritales.

Durante la vigencia 2025, las diferentes dependencias del Jardín Botánico implementaron estrategias pedagógicas, sociales, ambientales, científicas y tecnológicas que promovieron el acceso equitativo al conocimiento, la apropiación social del mismo y el fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía, con especial énfasis en los grupos de valor y poblaciones en condición de vulnerabilidad.

En este marco, se desarrollaron procesos de participación ciudadana y diálogo público, educación ambiental, acompañamiento comunitario, capacitación y asistencia técnica, así como acciones de intervención social en el territorio asociadas al manejo de coberturas vegetales, la agricultura urbana y la sostenibilidad ambiental, fomentando la corresponsabilidad ciudadana frente al cuidado del patrimonio natural de la ciudad.

De igual manera, se incorporaron herramientas tecnológicas e innovaciones orientadas a mejorar la interacción con la ciudadanía, tales como la implementación de audioguías digitales, el fortalecimiento de canales virtuales, la integración de servicios en el asistente virtual distrital Chatico y el desarrollo de plataformas de consulta pública de información científica y ambiental,

facilitando el acceso a la información de manera oportuna y permanente.

Así mismo, desde las áreas misionales y de apoyo se fortalecieron las prácticas de atención a la ciudadanía mediante la aplicación de principios de calidad, oportunidad, calidez, veracidad y lenguaje claro en la gestión de las peticiones, contribuyendo a mejorar la experiencia del ciudadano y garantizando respuestas pertinentes y oportunas.

El presente informe integra de manera articulada los aportes de las diferentes dependencias de la Entidad, evidenciando una gestión institucional orientada al servicio, la innovación, la participación y la sostenibilidad, en cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia y buen gobierno.

Para ello, en la presente vigencia se adelantaron las siguientes buenas prácticas:

### **1. Diálogos ciudadanos en el marco del proceso de rendición de cuentas:**

En el marco del proceso de rendición de cuentas, y en cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana y buen gobierno, la Oficina Asesora de Planeación del Jardín Botánico José Celestino Mutis (JBJCM) implementó la estrategia de diálogos ciudadanos, orientada a fomentar la participación ciudadana y el diálogo público entre la entidad y la ciudadanía.

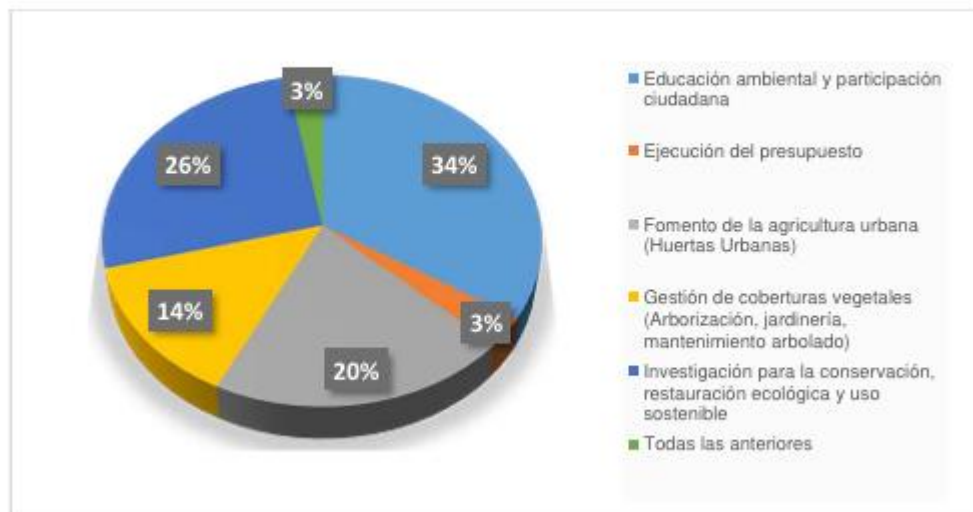
Dicha estrategia se estructuró con base en los lineamientos definidos a nivel nacional y distrital, particularmente en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (en sus dos versiones), el Documento CONPES 3654 de 2010, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Metodología para el proceso de rendición de cuentas de la Administración Distrital y Local de la Veeduría Distrital, el Protocolo para la rendición de cuentas permanente de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así como en los aportes y observaciones de la ciudadanía recogidos en los diferentes espacios de diálogo.

### A. Primer espacio de diálogo Ciudadano:

Como parte de esta estrategia, el 26 de julio de 2025 se llevó a cabo el Primer Espacio de Diálogo Ciudadano, el cual permitió identificar temas de interés y fortalecer los mecanismos de interacción con la ciudadanía.

En este contexto, se consultó de manera virtual a los grupos de interés y a la ciudadanía en general, con el propósito de conocer de primera mano los temas sobre los cuales desean entablar diálogo con la entidad, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfica 1. Sondeo Estrategia de Rendición de Cuentas 2025



Fuente: Elaboración propia

En ese sentido, la ciudadanía manifestó que en relación con la gestión del JBJCM los principales temas de interés de los cuales les gustaría recibir información fueron: educación ambiental y participación ciudadana 34% (35 personas); investigación para la conservación, con un 26% (27 personas); y fomento de la agricultura urbana, con un 20% (21 personas). La gestión de coberturas vegetales registró un 14% de preferencia (14 personas), mientras que otros temas, como la ejecución del presupuesto y la opción "todas las anteriores", tuvieron una incidencia menor, con apenas un 3% de participación respectivamente.

- **Presentación de la propuesta y aprobación:**

Bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación y del Equipo de Rendición de Cuentas, se presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la propuesta temática y metodológica para el primer espacio de Diálogo Ciudadano de 2025, centrado en la educación ambiental y la participación ciudadana. Esta presentación tuvo lugar durante la sesión No. 5 del Comité, celebrada el 27 de junio de 2025.

La propuesta fue aprobada por unanimidad, definiéndose como fecha para la realización del evento el sábado 26 de julio de 2025.

- **Coordinación interna del Equipo de Rendición de Cuentas de la entidad:**

Previo al desarrollo del espacio, se llevaron a cabo reuniones y recorridos para garantizar el adecuado funcionamiento de los recursos logísticos y tecnológicos, coordinar la participación de los equipos y asegurar la correcta ejecución del evento. Estas acciones fueron lideradas por la OAP y el equipo de rendición de cuentas, integrado por representantes de las áreas misionales y de apoyo de la entidad.

- **¿Cómo se realizó la convocatoria a los grupos de interés y de valor?**

La convocatoria se realizó mediante el envío de correos electrónicos y la difusión de piezas gráficas a través de la página web de la entidad y sus redes sociales.

### **Piezas utilizadas en los diferentes medios de difusión o divulgación**

- Pieza tipo banner Página web JBJCM

*Ilustración 1. Banner Página web JBJCM*



- Piezas redes sociales invitación presencial

*Ilustración 2. Pieza invitación presencial-Instagram*



- **¿Qué metodología se usó para el desarrollo del diálogo ciudadano?**

En el marco de las mesas de trabajo, el Equipo de Rendición de Cuentas definió la metodología para el desarrollo del espacio, abordando aspectos clave como la temática, el objetivo, el lugar, la modalidad, la fecha, la hora y la duración de la actividad. Se propuso una metodología tipo feria, con un enfoque pedagógico e interactivo dirigido a la ciudadanía. Asimismo, se establecieron los tiempos por estación y la organización de los grupos participantes, con el fin de garantizar una experiencia ordenada y dinámica.

Tabla 1. Metodología primer espacio de diálogo ciudadano 2025

<b>TEMA:</b>	Educación Ambiental y Participación Ciudadana
<b>OBJETIVO:</b>	Gestión Articulada del JBJCM en el territorio
<b>LUGAR:</b>	Instalaciones JBJCM
<b>MODALIDAD:</b>	Presencial
<b>FECHAS PROPUESTAS:</b>	Sábado 26 de julio de 2025
<b>HORA:</b>	Registro: 9:00 a 9:30 a.m. Inicio recorrido: 9:30 am - 11:30 a.m. /máximo 12:00
<b>DURACIÓN:</b>	3 horas aprox.
<b>AFORO:</b>	100 personas aprox. (de acuerdo con registros anteriores).
<b>PROPUESTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura: Directora (15 minutos)</li> <li>- Se organiza a los participantes en grupos de máximo 20 personas.</li> <li>- Cada grupo se dirige a una estación donde se resolverán las preguntas de los ciudadanos en tiempo real.</li> <li>- Tiempo máximo en cada estación 15 minutos.</li> <li>- 6 Estaciones</li> </ul>

- **Desarrollo:** Tal como fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad, el Diálogo Ciudadano se llevó a cabo el 26 de julio de 2025. Durante la jornada, se estableció el desarrollo de las temáticas en seis estaciones, cada una liderada por directivos y profesionales de la Entidad, de la siguiente manera:.

Ilustración 4. Desarrollo espacio de diálogo ciudadano



<b>A. REGISTRO</b>	Equipo OAP
<b>B. AULA AMBIENTAL</b>	Bienvenida y apertura del evento(Directora)-Presentación canales de participación (SG)
<b>C. ROSALEDA No.1</b>	-Gestión de la Subdirección Educativa y Cultural Participación ciudadana)
<b>D. ROSALEDA No. 2</b>	-Gestión de la Subdirección Educativa y Cultural -Educación Ambiental.
<b>E. BOSQUE LAURÁCEAS</b>	Gestión de la Subdirección Técnica Operativa en torno a los bosques urbanos.
<b>F. JARDÍN AGROECOLÓGICO</b>	-Gestión de la Subdirección Técnica Operativa en torno a los procesos de vinculación a redes y agricultura urbana
<b>G. BIODIVERSARIO</b>	Gestión de la Subdirección Científica entorno a la ciencia participativa.

- **Balance asistencia:**

El evento se desarrolló de manera presencial en el JBJCM, en el cual participaron 64 asistentes. Es preciso señalar que se incorporó interpretación en lenguaje de señas durante la apertura del evento, lo que representa un avance significativo de la Entidad en materia de accesibilidad e inclusión. Esta acción refleja el compromiso institucional con el reconocimiento y la atención a la diversidad de sus grupos de valor.

*Ilustración 5. Interpretación de lenguaje de señas*



*Fuente: Primer diálogo ciudadano 26 de julio 2025 JBJCM*

Link: <https://jbb.gov.co/rendicion-de-cuentas/>

A continuación, se presentan en resumen las fortalezas y debilidades identificadas por la ciudadanía durante el espacio de diálogo:

### **Fortalezas:**

- El diálogo ciudadano fue muy interesante porque se presentan los servicios que ofrece el JBB, las líneas de investigación en los cuales trabaja, se realizaron actividades prácticas como la identificación de plantación, recorridos por el bosque, actividad de siembra, se mostraron los resultados que obtiene de la investigación, interacción con el Humedal Santa Helena lo cual muestra la participación ciudadana y la participación de la academia en los procesos que beneficia al ciudadano de nuestro ambiente en Bogotá.
- Fue de mucha importancia para mí, ya que obtuve algunos conocimientos que realmente desconocía, espero que estos diálogos ciudadanos sigan dándose para que la comunidad sea más participe de esos diálogos.
- Felicidades, fue un evento muy organizado el recorrido estuvo muy bien planeado y el aprendizaje muy interesante, sugiero que sean más frecuentes estos espacios para vincular a la comunidad y promover la salud ambiental y la salud mental
- Me pareció interesante por todas las atenciones que nos dieron, los guías y sobre

Página 8 de

todo como cuidan y valoran la naturaleza y las diferentes especies, y sobre todo la participación mutuamente fue una experiencia muy enriquecedora. Mil gracias por la atención del grupo del Jardín Botánico.

- Gracias a Dios pude conocerlo con mucho agrado y veo este lugar maravilloso para poder volver, igual me gustó mucho las personas que nos estaban explicando
- Me pareció un diálogo pertinente, pues por medio de la interacción y la práctica con las iniciativas que ofrece el Jardín Botánico, los ciudadanos podemos interiorizar y comprender mejor sus objetivos y que haceres.
- Fue un espacio didáctico para conocer las actividades que proporciona el Jardín Botánico y propiciar otros modos de vida con la naturaleza
- Muy lindo, bello, maravilloso todo lo que el Jardín Botánico ofrece, comparte, enseña acerca de los cuidados, participación, hacernos partícipes de todos los conocimientos dados sobre todo el sentido de pertenencia, cuidados y compromisos también de nosotros. Gracias Bendiciones
- Muy buena organización y clara información sobre el tema ecológico y conservación del ecosistema bastante avances organizativos. Buena comunicación institucional "Gracias a todos"
- Felicitar al Jardín Botánico por la calidad de profesionales que nos ayudaron, también por el conocimiento que nos compartieran la gran misión que tiene el Jardín Botánico y que está cumpliendo, para mejorar la calidad de vida de la ciudad y de todo el país, con la participación de los ciudadanos=

## Debilidades

- Al generar preguntas no se generaba una retroalimentación general para todo el público, desde una respuesta raíz de dicha problemática, ejemplo el río está contaminado, pero no explican que está contaminado por X o Y práctica que desencadena eso
- Transmisión en vivo para garantizar participación de manera virtual más intérpretes de lenguaje de señas

- Si bien la estrategia fue dinámica y del agrado de la comunidad se recomienda tener presente el desplazamiento de las personas con movilidad reducida. Asimismo, el acompañamiento permite de los intérpretes de lenguaje de señas.

### **Conclusiones y Recomendaciones:**

Con base en los resultados de la evaluación realizada por los asistentes al primer espacio de diálogo ciudadano de 2025, se concluye que:

- a) El espacio de diálogo ciudadano reafirmó el valor de la participación comunitaria como herramienta fundamental para fortalecer la gestión ambiental y el vínculo entre la ciudadanía y el Jardín Botánico, consolidándose como una práctica que contribuye a la construcción colectiva y al cuidado del entorno.
- b) El espacio fue ampliamente valorado por los asistentes, quienes resaltaron el aprendizaje, la organización y la diversidad de actividades desarrolladas. La disposición y profesionalismo del equipo del Jardín Botánico fue evidenciada en la satisfacción de los participantes.
- c) Se evidenció un alto interés de la comunidad por la continuidad y frecuencia de este tipo de ejercicios, lo que reafirma la importancia de mantener y fortalecer estos espacios de participación ciudadana.

Por otra parte, como resultado del ejercicio de evaluación del evento, se presentan las siguientes recomendaciones a tener en cuenta:

- a) La difusión de las convocatorias aún es un reto, ya que los ciudadanos sugieren ampliar los mecanismos de comunicación para garantizar mayor cobertura y participación.
- b) Mantener los mecanismos de accesibilidad y participación: Aunque el evento contó con la presencia de dos intérpretes de lengua de señas, se recomienda mantener y reforzar esta práctica en futuras jornadas.

- c) Garantizar inclusión y accesibilidad física: Tener en cuenta de manera prioritaria las necesidades de desplazamiento de personas con movilidad reducida, fortaleciendo el acompañamiento logístico que facilite su participación plena.

Ver informe:

1. [https://jbb.gov.co/documentos/planeacion/2025/agosto/Informe\\_de\\_resultados\\_Primer\\_Espacio\\_de\\_Dialogo\\_Ciudadano\\_2025\\_VF.pdf](https://jbb.gov.co/documentos/planeacion/2025/agosto/Informe_de_resultados_Primer_Espacio_de_Dialogo_Ciudadano_2025_VF.pdf)

## **B. Segundo espacio de diálogo ciudadano:**

Bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación y del Equipo de Rendición de Cuentas de la entidad, se presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la propuesta temática y metodológica para el Segundo Espacio de Diálogo Ciudadano de 2025, centrado en investigación. Esta presentación tuvo lugar durante la sesión No. 8 del Comité, celebrada el 02 de noviembre de 2025.

La propuesta fue aprobada por unanimidad, definiéndose como fecha para la realización del evento el sábado 22 de noviembre de 2025.

- **¿Cómo se realizó la convocatoria a los grupos de interés y de valor?**

La convocatoria se realizó mediante el envío de correos electrónicos y la difusión de piezas gráficas a través de la página web de la entidad y sus redes sociales.

## **Piezas utilizadas en los diferentes medios de difusión o divulgación**

- Pieza tipo banner Página web JBJCM

Ilustración 1. Banner Página web JBJCM



- Piezas redes sociales invitación presencial

Ilustración 2-Pieza invitación- Redes sociales



- ¿Qué metodología se usó para el desarrollo del diálogo ciudadano?

En el marco de las mesas de trabajo, el Equipo de Rendición de Cuentas definió la metodología para el desarrollo del espacio, abordando aspectos clave como la temática, el objetivo, el lugar, la modalidad, la fecha, la hora y la duración de la actividad. Se propuso una metodología tipo feria, con un enfoque pedagógico e interactivo dirigido a la ciudadanía. Asimismo, se establecieron los tiempos por estación y la organización de los grupos participantes, con el fin de garantizar una experiencia ordenada y dinámica.

<b>TEMA:</b>	Investigación como enfoque de gestión del Jardín Botánico José Celestino Mutis
<b>OBJETIVO:</b>	<input type="checkbox"/> Promover un espacio de diálogo con la ciudadanía que reconozca al Jardín Botánico como un centro de investigación científica y aplicada, orientado a la generación de conocimiento para la conservación, restauración ecológica y uso sostenible de la biodiversidad. <input type="checkbox"/> Visibilizar cómo la investigación guía la gestión institucional, fortalece la toma de decisiones basadas en evidencia y contribuye al desarrollo sostenible de la ciudad.
<b>LUGAR:</b>	Instalaciones JBJCM
<b>MODALIDAD:</b>	Presencial
<b>FECHAS PROPUESTAS:</b>	Martes 25 de noviembre - Miércoles 26 de noviembre
<b>HORA:</b>	Registro: 9:00 a 9:30 a.m. Inicio recorrido: 9:30 am - 11:30 a.m./máximo 12:00
<b>DURACIÓN:</b>	2 horas aprox.
<b>AFORO:</b>	100 personas aprox. (de acuerdo con registros anteriores).
<b>PROPUESTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura: Directora (20 minutos)</li> <li>- Socialización Creativa en la rosaleta a cargo de: (Subdirección Educativa, Subdirección Técnica Operativa y Subdirección Científica) (30 minutos)</li> <li>- Ciencia que transforma Minicharias científicas a cargo de: (Subdirección Educativa y Cultural, Subdirección Técnica Operativa y Subdirección Científica) - Tiempo máximo en cada estación (60 minutos).</li> </ul>
<b>PARA CONSIDERACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de suculenta al finalizar el recorrido</li> </ul>

- **Desarrollo:** Tal como fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad, el Diálogo Ciudadano se llevó a cabo el 22 de noviembre de 2025. Durante la jornada, se estableció el desarrollo de las temáticas en tres estaciones, cada una liderada por directivos y profesionales de la Entidad, de la siguiente manera:
  - **Balance asistencia:**

El evento se desarrolló de manera presencial en el JBJCM y contó con la participación de 47 asistentes. Es importante resaltar que, al igual que en todos los espacios realizados durante este año, se contó con el apoyo de un intérprete de lenguaje de señas. La interpretación estuvo presente desde la apertura del encuentro, constituyéndose en un avance significativo para la Entidad en términos de accesibilidad e inclusión.

Esta acción reafirma el compromiso institucional con el reconocimiento, la participación y la atención a la diversidad de sus grupos de valor, garantizando que la información y los procesos misionales sean accesibles para toda la ciudadanía.



Ilustración 4. Interpretación de lenguaje de señas

Link: [https://youtu.be/uraqwXORFn0?si=PRxHrbnlQXA\\_ziJO](https://youtu.be/uraqwXORFn0?si=PRxHrbnlQXA_ziJO)

A continuación, se presentan en resumen las fortalezas y debilidades identificadas por la ciudadanía durante el espacio de diálogo:

### **Fortalezas:**

- a) “Actividades muy interesantes”
- b) Son espacios que la ciudadanía deben participar”
- c) “Interesante conocer que la entidad le apunta a la generación del conocimiento mediante la investigación en sus tres líneas misionales”
- d) “Fue muy interesante e importante conocer todas las investigaciones que desarrolla el Jardín Botánico, con el fin de preservar la biodiversidad y coberturas en Bogotá y la región”

### **Debilidades**

- “Mayor convocatoria a la ciudadanía”

### **Conclusiones y Recomendaciones**

Las actividades realizadas fueron percibidas como muy interesantes y relevantes por la ciudadanía, especialmente al destacar la importancia de la investigación y las acciones de preservación de la biodiversidad llevadas a cabo por el Jardín Botánico.

Los participantes consideran que estos espacios son esenciales para la ciudadanía, lo que refleja un alto nivel de aprecio y compromiso con las iniciativas presentadas.

Aunque los asistentes valoraron positivamente las actividades, hay una percepción de que la convocatoria podría haber sido mayor, lo que sugiere que algunas personas no tuvieron acceso o conocimiento de los eventos.

## Recomendaciones:

Para lograr una mayor participación en futuras actividades, se recomienda mejorar las estrategias de comunicación y promoción de los eventos, asegurando que la información llegue a un público más amplio, utilizando diversos canales de difusión.

Dado que los participantes valoraron positivamente las actividades, es clave seguir resaltando el trabajo del Jardín Botánico y sus contribuciones a la preservación ambiental. Esto puede incluir campañas educativas que profundicen en los temas tratados y sus beneficios para la ciudad.

Si bien la modalidad presencial fue valorada, es recomendable que se sigan ofreciendo opciones virtuales para facilitar la participación de personas que no pueden asistir físicamente, y así generar un mayor alcance y accesibilidad.

Estas conclusiones y recomendaciones pueden ayudar a fortalecer los futuros diálogos y actividades, maximizando la participación y el impacto positivo de las iniciativas.

## **2. La intervención social en las diferentes líneas de coberturas vegetales (Arbolado joven, jardinería, arbolado adulto, Agricultura Urbana y recuperación Ecológica.**

La cual se considera como una apuesta de gestión pública orientada a la promoción de la conciencia ambiental y el cambio cultural frente al manejo, apropiación y sostenibilidad de las coberturas vegetales por parte de los habitantes de la ciudad.

A continuación, se describe el acompañamiento social en cada una de las líneas de intervención de las coberturas vegetales.

### ➤ **Intervención de árboles urbanos y rurales y jardines con intervención social.**

El componente social inmerso en las actividades de intervención de árboles y jardines con

acompañamiento social, se constituye como la interlocución y concertación entre las entidades y la comunidad; la creación de espacios de diálogo e interpretación y gestión entorno a las coberturas vegetales; el ampliar y re-alimentar en ambos sentidos (institución-comunidad), el conocimiento y la visión del arbolado y la jardinería de forma sistémica, es un factor muy importante puesto que sólo a partir de esta labor social, se puede garantizar el vínculo, con la comunidad y su gestión.

El acompañamiento social en la plantación de árboles y jardines, tiene como objetivo vincular a la comunidad en torno a esta labor en diferentes puntos de la ciudad. Para ello, se han generado estrategias desde que se creó el programa de arborización urbana, las cuales han resultado efectivas para el establecimiento, mantenimiento y la sostenibilidad de las coberturas vegetales.

Como resultado de las estrategias desde el componente social se ha logrado vincular a grupos y comunidad en general, tanto del sector público como privado, cercanos a los sitios donde se establece algún tipo de cobertura, permitiendo desarrollar por parte de la comunidad, actitudes de respeto y solidaridad frente a las mismas. La concientización lograda con el acompañamiento, es consecuencia del sentimiento de responsabilidad que las personas crean hacia el árbol o la planta que siembran, lo que genera un vínculo sentimental, quedando en el imaginario de la gente que la adopción es una tarea para brindar cuidado y protección.

La intervención que se lleva a cabo desde la Oficina de arborización urbana y restauración ecológica en la ciudad, es la respuesta a las solicitudes comunitarias, los convenios interadministrativos con las diferentes localidades, o a la solicitud directa de la Administración Distrital, para dar cumplimiento a las metas de la entidad.

El profesional social centraliza la información de las intervenciones a realizar, sirviendo, así como canal de comunicación directo entre ambas partes, iniciando la gestión para el desarrollo del proyecto de plantación de árboles o jardines.

La socialización con la comunidad consiste en dar a conocer a residentes o población flotante trabajadora en el área de influencia del sector, la intervención a realizar, en esta socialización se concertarán los lineamientos, y se programaran las actividades por fecha y hora, así mismo, el

profesional deberá exponer la información del proyecto, su procedencia, y generar un espacio para que la comunidad participe, se dejara registro escrito en listados de asistencia o actas de visita a campo de la socialización llevada a cabo.

Así las cosas, la Subdirección Técnica Operativa en su gestión para la vinculación de personas en procesos de participación ciudadana, durante la vigencia 2025 realizo la vinculación de 10259 personas en los procesos de participación incidente para el manejo de las coberturas vegetales en la ciudad de Bogotá; a continuación, se relacionan las personas vinculadas por mes:

MES	Número de personas vinculadas	GENERO				IDENTIFICACIÓN ÉTNICA							EDAD						
		FEMENINO	MASCULINO	INTERSEXU	LGBTI	AFRO	INDIGENA	ROM	RAIZAL	PALENQUER	NO IDENTIFICA	OTRO	0 A 5	6 A 13	14 A 17	18 A 26	27 A 59	>60	
Enero	133	76	57	0	0	2	0	0	0	0	120	11	5	0	0	11	87	30	
Febrero	198	104	94	0	0	2	0	0	0	0	195	1	0	0	55	5	117	21	
Marzo	713	390	316	7	0	1	2	0	0	0	680	30	0	29	29	100	419	136	
Abril	932	547	378	0	7	2	1	0	2	0	908	19	1	15	102	146	493	175	
Mayo	778	389	381	1	7	5	10	0	0	0	720	43	0	81	72	180	344	101	
Junio	1576	851	705	0	20	14	6	1	0	0	1516	39	83	287	338	180	489	199	
Julio	1390	827	554	4	5	7	4	0	0	0	1139	24	1	72	53	233	715	316	
Agosto	788	418	368	0	2	1	6	0	1	0	761	19	4	124	104	114	352	90	
Septiembre	1507	778	724	0	5	9	7	0	0	0	1476	15	9	246	382	133	492	245	
Octubre	1422	794	621	1	6	2	2	1	1	0	1381	35	0	127	142	166	703	284	
Noviembre	627	331	296	0	0	0	0	0	0	0	0	62	0	202	61	98	209	57	
Diciembre	195	95	100	0	0	0	0	0	1	0	194	0	0	56	14	31	77	17	
<b>TOTAL</b>	<b>10259</b>	<b>5600</b>	<b>4594</b>	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>9090</b>	<b>10</b>	<b>79</b>	<b>103</b>	<b>1239</b>	<b>1352</b>	<b>1397</b>	<b>4497</b>	<b>167</b>

Fuente: Reporte meta STO.

➤ **PROCESOS DE CAPACITACIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y FORTALECIMIENTO EN AGRICULTURA URBANA**

En el marco del proyecto de inversión 8018 “*Fortalecimiento de la agricultura urbana en el Distrito Capital como estrategia de adaptación al cambio climático y dinamización económica en Bogotá D.C*” el Jardín Botánico José celestino Mutis realizó acciones en pro del fomento de la agricultura urbana a través de procesos de capacitación en módulos básicos y avanzados para la ciudadanía en general, el servicio de asistencia técnica a huertas caseras, comunitarias, institucionales, y escolares en sus diferentes etapas de establecimiento, siembra y cosecha, a partir del proceso de identificación de necesidades, y las disponibilidad de recursos de la entidad, se realizan procesos de fortalecimientos a las huertas asistidas mediante la entrega de insumos básicos como semillas, herramientas , baldes, plántulas, sustratos entre otros necesarios para el fomento de las huertas.

Descrito lo anterior, es pertinente precisar que para el año 2025 se realizó la siguiente gestión en el marco de acciones de fomento de la agricultura urbana de cara a la ciudadanía:

META	EJECUCIÓN 2025
Capacitación de personas en técnicas y tecnologías agroecológicas para la producción de huertas urbanas y periurbanas y promoción del consumo de alimentos sanos e inocuos	6.878 personas capacitadas
Asistencia Técnica y/o con transferencia tecnológica para la producción en huertas urbanas y periurbanas	7.046 huertas asistidas
Fortalecimiento a huertas urbanas y periurbanas con el suministro de semillas, insumos y/o herramientas básicas para el mejoramiento productivo	5.680 huertas fortalecidas

Fuente: Reporte meta STO

### 3. Educación ambiental y trabajo comunitario de cara a la ciudadanía

Como parte de la gestión realizada se llevó la oferta a grupos y comunidades de toda la ciudad mediante procesos de participación y acciones de apropiación de los territorios, además de

Procesos Ciudadanos de Educación Ambiental, acompañamiento a Juntas de Acción Comunal y a otros espacios y grupos ciudadanos, comunitarios e institucionales.

La gestión con estas comunidades estuvo soportada en el respeto, la concertación, la igualdad en el acceso, la imparcialidad y la transparencia en la información entregada y socializada, buscando transmitir las capacidades y herramientas con las que cuenta el Jardín Botánico para apoyar a la ciudadanía en el abordaje de los retos del cambio climático, desde los territorios.

La gestión integró herramientas didácticas, artísticas y pedagógicas para sensibilizar a los distintos grupos y comunidades y promover estrategias de comprensión, expresión y apropiación que integren conceptos, valores, emociones y actitudes en los participantes. Este enfoque permitió que grupos y comunidades fortalecieran sus capacidades creativas y expresivas para recoger conocimientos ambientales y aplicarlos a sus contextos y realidades locales.

Algunas de estas actividades incluyeron la elaboración de tejidos y bordados con temáticas ambientales, que vincularon a población adulta y adulta mayor, en ejercicios de construcción de relaciones ecológicas y de sostenibilidad en el entorno de sus barrios y localidades.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

El Jardín Botánico  
José Celestino Mutis te invita a

**TAPIZ DEL TERRITORIO**  
**BORDANDO BIODIVERSIDAD EN BOSA**

Uniendo hilos, memorias y naturaleza

Te invitamos a crear colectivamente un tapiz que represente el río Tunjuelo, la vegetación nativa y los polinizadores del territorio.

**Martes**  
**30 de septiembre**  
2:30 p.m.

Salón lúdico, Conjunto Residencial Malpelo 2  
Parques de Villa Javier

Trae tus hilos y tu creatividad.  
¡Bosa también es diversidad bordada a mano!

JARDÍN  
BOTÁNICO  
JOSE CELESTINO MUTIS

De igual forma se vinculó a dueños de mascotas y animales de compañía para generar acciones de cuidado del arbolado y construir prácticas de sostenibilidad invitando a mitigar la afectación de la excreta de los animales sobre las coberturas vegetales presentes, mediante espacios lúdicos y pedagógicos que involucraran el amor por los animales.



Dentro de los procesos adelantados se integró igualmente la relación entre la naturaleza y la cultura construyendo escenarios de reflexión con diversas comunidades en torno al respeto y reconocimiento de la biodiversidad en las expresiones musicales.



Adicionalmente y con el fin de fortalecer las alianzas interinstitucionales se consolidó un convenio con el IDIPRON que permitió generar de manera articulada una experiencia significativa de impacto social y educativo, en donde se implementaron actividades pedagógicas y ambientales dirigidas a niños, niñas y adolescentes provenientes de diferentes UPIS de Bogotá. Estas acciones no solo favorecieron la reconexión con la naturaleza, sino el acercamiento al arte, la cultura y la biodiversidad de una manera en donde cada una de las actividades permitieron percibir el Jardín Botánico como un espacio protector y formativo para población en vulnerabilidad.



De igual manera, el contrato suscrito con la Secretaría Distrital de Salud permitió el desarrollo de procesos de bienestar y promoción de la salud mental a través de terapias basadas de naturaleza, dirigidas a personas de distintas localidades de la ciudad. Estas experiencias posibilitaron la reconexión con el entorno natural en un espacio seguro, accesible y ambientalmente diverso, como lo es el Jardín Botánico. Adicionalmente se generó un evento académico de gran impacto “Primer encuentro distrital naturaleza que sana” que contó con la participación de más de 130 personas que se congregaron alrededor de charlas y experiencias

prácticas de promoción del cuidado físico y emocional.



Sobre esta misma línea es importante señalar la participación del Jardín en las 25 manzanas del cuidado, reafirmando su compromiso con el enfoque de género y de cuidado, al integrarse a una estrategia distrital que reconoce y valora las labores de cuidado. A través de su oferta pedagógica, ambiental y cultural, el Jardín aporta a la generación de espacios de respiro, aprendizaje y encuentro para personas cuidadoras y ciudadanía en general.

Adicionalmente, las alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas han permitido enriquecer y diversificar la oferta académica, pedagógica y cultural del Jardín Botánico, ampliando su alcance hacia distintos grupos poblacionales y a la ciudadanía en general. Estas articulaciones interinstitucionales fortalecen la divulgación del conocimiento, potencian recursos técnicos y humanos, y consolidan al Jardín como un referente en educación ambiental.

En este marco, durante el año 2025 nace la estrategia Micelio que se configura como una apuesta pedagógica innovadora que busca extender la acción educativa del Jardín Botánico más allá de sus colecciones vivas, integrando a instituciones educativas y otras entidades que, por diversas razones, no pueden realizar visitas presenciales. Micelio permite tejer redes de aprendizaje e intercambio de saberes en temáticas alineadas con la misión institucional y con los retos ambientales actuales.

Finalmente, resulta fundamental resaltar la implementación de actividades orientadas al fortalecimiento ambiental de personas con discapacidad, garantizando enfoques de accesibilidad, inclusión y ajustes razonables. Estas acciones no solo promueven el derecho al disfrute del ambiente sano y la participación, sino que enriquecen la construcción de una ciudadanía ambiental diversa y corresponsable, en coherencia con los principios de equidad, inclusión y sostenibilidad que orientan la gestión del Jardín Botánico José Celestino Mutis.

#### 4. Mejoras Tecnológicas:

Para garantizar el fácil acceso a la información a la información de interés pública y en articulación con las diferentes dependencias se han implementado mejoras tecnológicas las cuales responden a buenas prácticas en el servicio y atención de la ciudadanía:

- a. Audio guías: En la vigencia 2025 se implementaron QR identificadores con el objetivo que los usuarios pudieran acceder de manera rápida, desde sus dispositivos móviles, a los contenidos de las audioguías:
  - <https://jbb.gov.co/audioguia/>
  - <https://jbb.gov.co/category/audioguias/>
  
- b. Gestiones Chatbot Chatico: Chatico es un chatbot, un agente virtual de inteligencia artificial de Bogotá (Distrito Capital) que funciona 24/7 vía WhatsApp y en línea, diseñado para facilitar trámites, servicios y participación ciudadana, respondiendo preguntas sobre salud, impuestos, cultura, movilidad, y más, de forma interactiva y amigable, imitando el lenguaje cachaco; para la integración de los servicio y puesta en producción del flujo de información del Jardín Botánico José Celestino Mutis en dicha herramienta, se realizó toda la gestión con la Oficina de la Alta Consejería TIC de la Alcaldía Mayor de Bogotá.  
<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/gobierno/conoce-mas-de-chatico-el-asistente-virtual-para-accederservicios>

https://bogota.gov.co/mi-ciudad/administracion-distrital/consulta-con-chatico-y-conoce-el-turno-de-rationamiento-de-agua-bogota

MI CIUDAD | QUÉ HACER? | SERVICIOS | YO PARTICIPO | ASÍ VAMOS | INTERNACIONAL | PORB-BOGOTÁ TE ESCUCHA



Las personas pueden acceder a Chatico a través de WhatsApp en el número 316 023 1524  
*Publicado por: Sergio Grandas Medina*

Únete a nuestro canal de noticias en WhatsApp

Los bogotanos y los bogotanas pueden consultarse su turno programado para el corte o racionamiento de agua en los barrios, localidades o zonas a través de Chatico, el agente virtual de la ciudad.

El proceso es muy sencillo, solo se debe acceder al número de WhatsApp [316.023.1524](https://wa.me/3160231524) o ingresar al siguiente enlace: <https://wa.me/3160231524>, saludar a Chatico y seleccionar del menú desplegable la opción 1: "Cortes de agua Bogotá, descubre cuándo es tu turno de restricción".

Chatico le preguntará si la consulta es sobre una dirección de Bogotá o de algún municipio de Ciudad - Región y, con esta indicación, el chatbot le responderá preguntándole la dirección exacta

TEMAS RELACIONADOS

- Conoce la labor de los Gestores de Diálogo Social de la Secretaría de Gobierno
- Alcalde destacó la excelencia en la X Casa "Bogotá Confía en su Talento"
- Incentivos tributarios: Bogotá impulsa inversión, empleo y autonomía fiscal

ESPECIALES

LOS 10 NO NEGOCIABLES DEL ASEO EN BOGOTÁ

Esquema de Aseo en Bogotá

Chatico Bogotá

¿CÓMO SE REGISTRA EN SU ESTADIA?

Tengo estas opciones disponibles para ti

- Visita Bogotá
- Móvete por Bogotá
- Trámites
- Seguridad Turística
- Eventos Bogotá
- Más Curiosidades
- Jardín Botánico
- Sec. de Cultura

Ingresar aquí tu mensaje...

Chatico Bogotá

Elegiste 7 Jardín Botánico

22/3/26, 14:17

¡Bienvenido/a!  
El Jardín Botánico de Bogotá te invita a descubrir la riqueza natural de nuestra ciudad y a participar en actividades que promueven la educación ambiental y el cuidado de la biodiversidad.

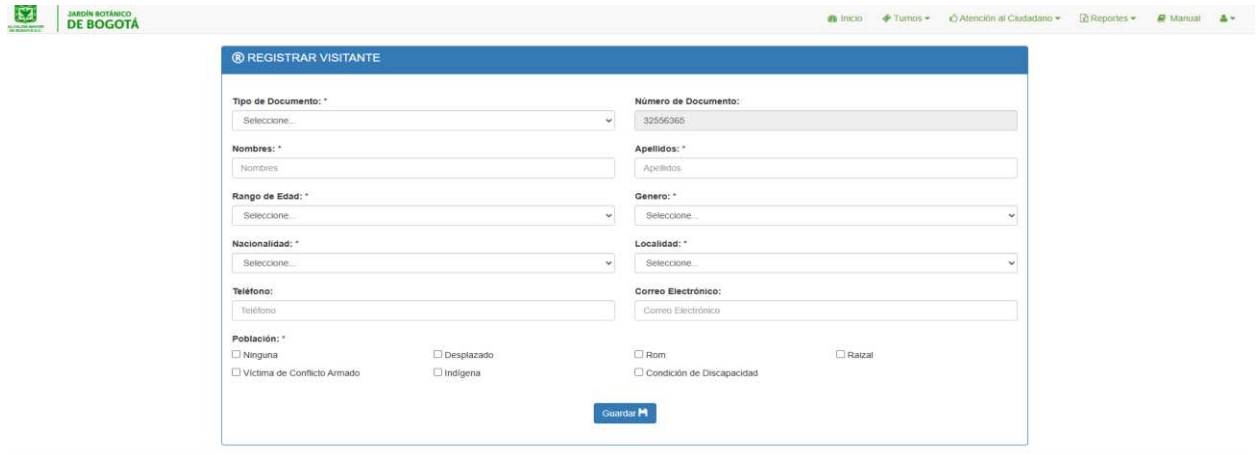
Pregúntame sobre:

**Actividades y Educación**  
- Consulta la agenda cultural, talleres, jornadas de plantación y conoce el Tropicario.

**Visitas y Servicios**

Ingresar aquí tu mensaje...

- c. Implementación y divulgación de la aplicación Digiturno en toda la entidad, la cual permite la caracterización de los usuarios y el registro de la atención prestada a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía.



REGISTRAR VISITANTE

Tipo de Documento: \*  
Seleccione...

Número de Documento:  
32556365

Nombres: \*  
Nombres

Apellidos: \*  
Apellidos

Rango de Edad: \*  
Seleccione...

Genero: \*  
Seleccione...

Nacionalidad: \*  
Seleccione...

Localidad: \*  
Seleccione...

Teléfono:  
Teléfono

Correo Electrónico:  
Correo Electrónico

Población: \*

Ninguna  Desplazado  Rom  Razal  
 Víctima de Conflicto Armado  Inidigena  Condición de Discapacidad

Guardar

- d. Bioplataformas: La Subdirección Científica ha implementado Plataformas de consulta en línea, las cuales pueden ser revisadas por los usuarios durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo único que necesita el usuario para consultarlo es contar con servicio activo de internet.

A continuación, se relacionan, las Bioplataformas y los enlaces de consulta.

- Plataforma de Herbario en Línea: <https://herbario.jbb.gov.co/>
- Plataforma de Nombres Comunes: <https://nombrescomunes.jbb.gov.co/>
- Plataforma Red de Interacciones Bióticas de Bogotá:  
<https://redbiotica.jbb.gov.co/>
- Plataforma Flora de Bogotá: <https://florabog.jbb.gov.co/>
- Catalogo de Flores de Tropicario: <https://jbb.gov.co/tropicario-circuito-catalogo-de-flores-del-tropicario/>

- e. Aplicación móvil Arbolapp Bogotá: desde el año 2021 el Jardín Botánico José Celestino

Mutis, puso a disposición de la ciudadanía la aplicación móvil Arbolapp Bogotá, la cual hace parte del sistema de información para la gestión del arbolado urbano –SIGAU en el cual los usuarios pueden conocer en detalle, el número de árboles plantados en las 19 localidades urbanas, su ubicación, especie, cuántos árboles hay en determinado sector de la ciudad entre otras variables de cara a la ciudadanía.

Es así como Arbolapp se ha convertido en una herramienta atractiva para la ciudadanía, pues ofrece información actualizada del arbolado urbano en la ciudad permitiendo identificar árboles por especie, la plantación realizada y otras consultas útiles a para la comunidad.

Esto representa una valiosa oportunidad para que la ciudadanía ejerza control y veeduría sobre el patrimonio verde de la ciudad representado en 1.473.588 árboles en espacio público para el 31 de diciembre de 2025. Generando actualizaciones constantes a la aplicación para la mejora continua por parte de la entidad.

- f. Plataforma de datos abiertos: de conformidad con la ley 1712 de 2014 “Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” el Jardín Botánico de Bogotá realiza la publicación conjuntos de datos para la consulta y uso ciudadano.

Dentro de las variables que la subdirección Técnica Operativa tiene visible en datos abierto son las siguientes:

- g. Arbolado urbano: consiste en el conjunto de plantas de las especies correspondientes a los biotipos árbol, arbusto, palma o helecho arborescente, ubicados en suelo urbano de la ciudad de Bogotá D.C, Es importante informar que de acuerdo con el IDECA esta capa es la segunda más consultada en el portafolio de datos abiertos disponible en el enlace: <https://datosabiertos.bogota.gov.co/dataset/censo-arbolado-urbano>

- h. Árbol patrimonial y de interés público: Individuo vegetal que incluye las siguientes características, posee una edad de 60 o más años, pertenece a una especie nativa de significación ambiental y paisajística o exótica por su singularidad o poco común, cuyo tamaño o forma es sobresaliente y con porte, biotipo u ocupación espacial significativa. Cuenta con un valor histórico y cultural, relacionado con un hecho histórico o anecdótico, de significación y tradición para un lugar o una comunidad. Su cobertura es la ciudad de Bogotá D.C, el enlace es: <https://datosabiertos.bogota.gov.co/dataset/arboles-patrimoniales>
- i. Jardinería en espacio público de uso público: consiste en el conjunto de actividades requeridas para el adecuado diseño, plantación y mantenimiento de plantas herbáceas en diferentes estratos. La línea de Jardinería Urbana realiza el diseño paisajístico e implementa intervenciones de jardinería de alto impacto para la ciudadanía a través de un trabajo articulado entre profesionales de diferentes disciplinas. Su cobertura es la ciudad de Bogotá D.C <https://datosabiertos.bogota.gov.co/dataset/jardineria-en-espacio-publico-de-uso-publico>
- j. Huertas de Agricultura Urbana: corresponde a los datos sobre la ubicación de las huertas individuales o comunitarias, o espacios destinados, donde se practica la agricultura con cultivos dentro del área urbana de Bogotá D. C., apoyados por el Jardín Botánico de Bogotá, en los que se ha capacitado a la población para el manejo del patrimonio genético por medio de la conservación de semillas, el mejoramiento de la cobertura vegetal, la mitigación de los efectos del cambio climático, el aprovechamiento de los residuos orgánicos, la implementación de tecnologías apropiadas y el fomento de la seguridad alimentaria. El enlace de acceso es el siguiente: <https://datosabiertos.bogota.gov.co/dataset/huertas-de-agricultura-urbana>
- k. Es importante precisar que durante la vigencia 2025 el Jardín Botánico José Celestino Mutis participó de la formulación del Plan Distrital de Datos – 2025 – 2028: Proyecto para la formulación e implementación del Plan Distrital de Datos en las entidades del

Distrito siendo pionero en el desarrollo de la metodología para la formulación del Plan de Datos.

- l. Portal de Bosques Urbanos: En el año 2025 se actualizó la información de la gestión adelantada por la entidad para la consolidación de los Bosques urbanos y el registro geográfico de estos en el Sistema de información para la gestión del arbolado urbano-SIGAU.
- m. Es por ende que con el fin de poner en disposición de la ciudadanía una herramienta para conocer los bosques urbanos registrados, se creó un portal web en donde se puede consultar las áreas registradas y consolidadas como bosque urbano, aquellos postulados por la comunidad, y en proceso de consolidación, la información puede ser revisada en el siguiente enlace:  
<https://storymaps.arcgis.com/stories/75d7a525cafb4021b3f04db474bc7d0b>
- n. Plataforma de cocreación de espacios interactivos Bogotá es mi huerta: El Jardín Botánico José Celestino Mutis como referente en Latino América en agricultura urbana, ha implementado acciones para el aumento de conocimientos y fortalecimiento de los procesos en las huertas urbanas y periurbanas en la ciudad de Bogotá, entre estas, ha mancomunado esfuerzos con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura- OEI con el fin de desarrollar la primera plataforma de agricultores urbanos y periurbanos en el país, la cual, es una herramienta virtual de co-creación entre los huerteros e instituciones para generar un proceso de trabajo colaborativo, que permite la construcción de redes de apoyo, la divulgación e intercambio de experiencias, el fortalecimiento de los procesos de soberanía alimentaria y el mejoramiento de las condiciones de vida de los agricultores mediante la promoción de emprendimientos e intercambio de saberes.

En el portal interactivo, la ciudadanía en general puede participar en foros, puede conocer la cartilla de “Prácticas para establecer y manejar tu huerta”, enterarse de

noticias en torno a la agricultura urbana gestionadas por el Jardín Botánico y conocer historias de los agricultores que participan en los programas ofrecidos por la entidad.

- o. Durante la vigencia 2025 la Subdirección Técnica Operativa ha realizado el alimento de la plataforma mediante 47 historias de agricultores que han participado de los procesos que ofrece el Jardín Botánico de Bogotá esta información está disponible en el siguiente enlace: <https://bogotamihuerta.jbb.gov.co/>.

## 5. Profesional Idóneo:

En el marco de las buenas prácticas de cara a la ciudadanía, el Jardín Botánico de Bogotá contó durante la vigencia 2025 con talento humano idóneo en sus diferentes dependencias, caracterizado por su formación, experiencia y competencias técnicas y comportamentales. El personal vinculado a los procesos misionales, estratégicos y de apoyo dispone de conocimientos acordes a sus funciones, lo que permite garantizar una atención integral, oportuna y pertinente a la ciudadanía. Así mismo, se promovió el fortalecimiento de capacidades mediante procesos de capacitación y apropiación de lineamientos institucionales en servicio al ciudadano, contribuyendo a la mejora continua, la estandarización de los procesos y la calidad en la prestación del servicio, en coherencia con los principios de eficiencia, transparencia y buen gobierno.

## 6. Publicaciones:

En el marco de las estrategias de divulgación del conocimiento, el Jardín Botánico de Bogotá cuenta con la Revista Pérez Arbelaezia, una publicación científica de acceso abierto que promueve la difusión de investigaciones en áreas afines a la misión institucional. Esta revista publica artículos científicos completos, trabajos de revisión y reflexión, notas científicas, reportes de caso y reportes técnicos, los cuales son sometidos a procesos de evaluación por pares bajo la modalidad de doble ciego, garantizando la calidad, rigurosidad y confiabilidad de la información. La revista se encuentra disponible para consulta en el siguiente enlace:

<https://perezarbelaezia.jbb.gov.co/index.php/pa>



## 7. Sensibilización sobre el ejercicio de atención a la ciudadanía y las buenas prácticas:

**Objetivo de la capacitación:** Fortalecer las competencias de los servidores y colaboradores en la prestación del servicio a la ciudadanía, mediante la apropiación de los lineamientos y principios establecidos en el Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SAC), promoviendo una atención más eficaz, humana y orientada a la calidad. Así mismo, generar espacios de reflexión sobre la responsabilidad institucional y el impacto de la gestión pública, reconociendo que la labor de los servidores debe traducirse en un servicio digno, transparente y oportuno que responda a las necesidades y expectativas de la ciudadanía en condiciones de igualdad

En el marco del Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía, los invitamos a la Jornada de Socialización del Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía y a la capacitación e implementación en el uso de la App - Digiturnos.

Septiembre 30 de 2025  
1ra Sesión de 9:00 - 10 a.m.  
2da Sesión de 10:15 - 11.15 a.m.

Lugar: Aula Multifuncional

El encuentro busca fortalecer lineamientos distritales y promover el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la atención ciudadana.

Agradecemos su participación puntual y compromiso con el servicio.

### A. Protocolos de Atención Telefónica:

En el marco de las buenas prácticas institucionales, la Oficina de Atención al Ciudadano fortalece de manera permanente los lineamientos dirigidos a servidores y colaboradores para la prestación de un servicio telefónico oportuno, inmediato y con altos estándares de calidad. Esta práctica promueve una atención cálida, amable y eficiente, orientada a brindar respuestas claras, pertinentes y satisfactorias a las necesidades de la ciudadanía..

**Divulgación**

**predique y aplique**

**POR EL RESPETO**  
Como servidores públicos y por **EL RESPETO** a los ciudadanos y a nuestros compañeros tenemos el deber de contestar oportunamente los teléfonos de nuestra oficina, ya que es un canal clave para brindar servicio a la ciudadanía.

- No hace parte de mis obligaciones** (Eso no es conmigo!)
- No tener sentido de pertenencia** (Bajo el volumen o desconecto)
- Indiferencia** (¿Por cómo le que tarda que estar!)

Las buenas prácticas en el Jardín Botánico se predicán y aplican

## B. Divulgación y fortalecimiento de los canales de atención::

Durante la vigencia 2025, se fortalecieron los servicios de atención a través de WhatsApp y la línea celular institucional, ampliando las opciones de contacto para la ciudadanía y facilitando el acceso oportuno a la información y los servicios. Asimismo, se actualizó y difundió de manera permanente la información de los canales de atención del Jardín Botánico, garantizando mayor visibilidad y uso por parte de los usuarios.

Adicionalmente, se incorporó Chatico como canal digital de atención, lo cual permitió optimizar la interacción con la ciudadanía mediante respuestas ágiles, automatizadas y disponibles en tiempo real, contribuyendo a mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia en la gestión de solicitudes..

### CANALES DE ATENCIÓN CON LA CIUDADANÍA:

Presencial Calle 63 No 68-95		
DEPENDENCIA	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención al Ciudadano	Entrada principal	8:00 a.m. - 1:00 p.m. 2:00 p.m. - 5:00 p.m. (días hábiles)
Radicación de Correspondencia	Entrada principal	8:00 a.m. - 5:00 p.m. (días hábiles)
Buzón de Sugerencias	Oficina de Atención al Ciudadano Entrada principal	

TELÉFONICO		
DEPENDENCIA	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN (días hábiles)
Información General	601-4377060 Ext. 1000 - 1088 - 1094	8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Línea celular WhatsApp	3135025464	8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Línea Denuncias Actos de Corrupción	601-4377060 - Ext. 1090	8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Atención, quejas y reclamos	601-4377060 - Ext. 1012	8:00 a.m. - 1:00 p.m. 2:00 p.m. - 5:00 p.m.

VIRTUAL		
MEDIO	SITIOS WEB	DIRECCIÓN ESPECÍFICA
Portales web Institucionales	Jardín Botánico de Bogotá <a href="http://www.jbb.gov.co">www.jbb.gov.co</a> <a href="http://www.jbb.gov.co/atencionCiudadano">www.jbb.gov.co/atencionCiudadano</a> <a href="https://jbb.gov.co/VentanillaVirtual/">https://jbb.gov.co/VentanillaVirtual/</a>	<a href="mailto:correspondenciajbb@jbb.gov.co">correspondenciajbb@jbb.gov.co</a> <a href="mailto:contactenos@jbb.gov.co">contactenos@jbb.gov.co</a> <a href="mailto:serviciociudadano@jbb.gov.co">serviciociudadano@jbb.gov.co</a> <a href="mailto:notificacionesjudiciales@jbb.gov.co">notificacionesjudiciales@jbb.gov.co</a> Chat (temporalmente fuera de servicio)
	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha <a href="http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs">sdqs.bogota.gov.co/sdqs</a>	Atención de PQRS
Encuesta de satisfacción	<a href="https://jbb.gov.co/encuesta/formulario">https://jbb.gov.co/encuesta/formulario</a>	
Red Social Twitter	<a href="https://www.twitter.com/jbotanicobogota">www.twitter.com/jbotanicobogota</a>	@JBotanicoBogota
Red Social Facebook	<a href="https://www.facebook.com/JardinBotanicoDeBogota">www.facebook.com/JardinBotanicoDeBogota</a>	@JardinBotanicoDeBogota
Red Social Instagram	<a href="https://www.instagram.com/jardinbotanicodebogota">www.instagram.com/jardinbotanicodebogota</a>	@jardinbotanicodebogota
YouTube	<a href="http://www.youtube.com">www.youtube.com</a>	Jardin Botánico de Bogotá
Defensor del Ciudadano	<a href="mailto:correspondenciaeducativa@jbb.gov.co">correspondenciaeducativa@jbb.gov.co</a> o Bogotá te escucha	

### C. Núcleo Esencial Del Derecho Fundamental De Petición:

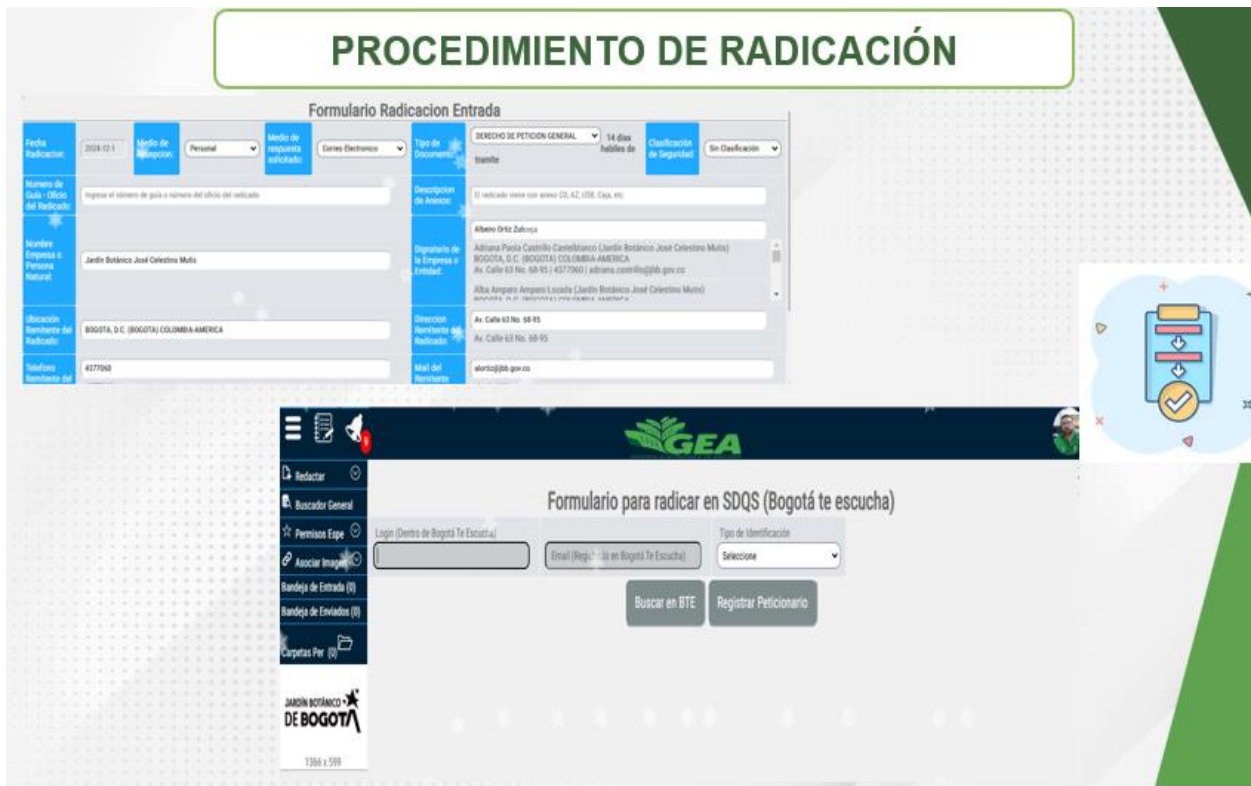
Durante la vigencia 2025, la Oficina de Atención al Ciudadano consolidó como buena práctica institucional el fortalecimiento del seguimiento al cumplimiento de los términos legales y a la calidad de las respuestas emitidas a las solicitudes y peticiones de la ciudadanía, gestionadas por las diferentes áreas del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis. Esta acción permitió mejorar los niveles de oportunidad, coherencia y pertinencia en las respuestas, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la Entidad.

En este marco, se optimizaron y articularon los diferentes medios institucionales disponibles para la socialización permanente de lineamientos dirigidos a funcionarios y colaboradores, relacionados con las modalidades de las peticiones, sus características y los términos legales de respuesta. Como resultado, se promovió la estandarización de criterios, la apropiación de buenas prácticas en la gestión de PQRSD y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al servicio, la transparencia y la mejora continua.



## D. Interoperabilidad Sistema Bogotá Te escucha – GEA

Se implementó al 100% la interoperabilidad entre el Sistema Bogotá Te Escucha y Gea, permitiendo tener información unificada de las peticiones y solicitudes radicadas por parte de la ciudadanía.



8. A continuación, se mencionan las practicas que durante la vigencia 2024, se siguieron implementando y que fueron valiosas para el mejoramiento en la gestión de las PQRSD:

- a) **Fortalecimiento en la gestión de peticiones ciudadanas:** Como parte de las acciones de mejora y con base en el informe mensual de análisis selectivo a respuestas emitidas a requerimientos ciudadanos, allegado por el proceso de servicio al ciudadano, la Defensora de la Ciudadanía emite un comunicado mensual a las áreas

que hayan presentado falencias en la gestión de PQRSD, dando las observaciones encontradas conforme al cumplimiento de los criterios (calidez, claridad, coherencia, oportunidad y manejo del sistema “Bogotá te Escucha”) y recomendaciones para la gestión de peticiones ciudadanas, a partir de ello se identificó un aumento en el porcentaje de cumplimiento de la calidad en las respuestas y una disminución de observaciones en las respuestas dadas a la ciudadanía.

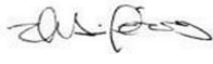
- b) **Fortalecimiento del seguimiento a términos legales:** monitoreo permanente al cumplimiento de los tiempos de respuesta, permitiendo reducir la extemporaneidad en la atención de las solicitudes.
- c) **Mejoramiento en la calidad de las respuestas:** implementación de lineamientos para garantizar respuestas claras, de fondo, coherentes y orientadas a resolver efectivamente las peticiones ciudadanas.
- d) **Estandarización de criterios de atención:** socialización continua de las modalidades de petición, sus características y términos legales, promoviendo una gestión homogénea en todas las dependencias.
- e) **Optimización de canales de atención:** fortalecimiento de los canales existentes (presencial, telefónico, virtual) e incorporación de herramientas digitales como WhatsApp y Chatico para mejorar la accesibilidad.
- f) **Divulgación de los canales institucionales:** actualización permanente de la información y promoción de los canales de atención para facilitar su uso por parte de la ciudadanía.
- g) **Capacitación y sensibilización del talento humano:** desarrollo de espacios formativos orientados a fortalecer la cultura de servicio, la atención al ciudadano y la gestión adecuada de PQRSD.

- h) **Análisis y seguimiento de peticiones:** generación de reportes periódicos que permiten identificar tendencias, oportunidades de mejora y toma de decisiones informadas.



**NUBIA LUCÍA WILCHES QUINTANA**

Secretaria General

	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por:	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		30/01/2026
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.			