
SECRETARÍA GENERAL - SERVICIO A LA CIUDADANÍA



JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ “JOSÉ CELESTINO MUTIS”

INFORME MENSUAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - GESTIÓN DE PQRS
FEBRERO 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 28 de febrero de 2026, que son de competencia del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

IV. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

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

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

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

- **DECRETO 371/2010. “ARTÍCULO 3º De Los Procesos De Atención Al Ciudadano, Los Sistemas De Información Y Atención De Las Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias De Los Ciudadanos, En El Distrito Capital:**

Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo...”

- **LEY 1712 DE 2014:** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*
- **ACUERDO 630 DE 2015 - Concejo de Bogotá -:** *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*
- **LEY 1437 DE 2011:** *“Por medio del cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Artículo 5. Derecho de las personas ante las autoridades” Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y*

sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto”

- **LEY 1755 DE 2015** *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- **DECRETO 019 DE 2012. ARTÍCULO 14.** *“Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales.*
- **CIRCULAR 053 DE 2016 SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.** *“Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas”*

V. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA INFORMACIÓN GENERAL DE SOLICITUDES

En febrero de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 652 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

- Solicitudes con gestión inmediata atendidas por el JBJCM: 322 (49.4 %)
- Solicitudes gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”: 330 (50.6 %)

En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 31,15 % en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico José Celestino Mutis, al pasar de 947 solicitudes en enero de 2026 a 652 en febrero de 2026.

Así mismo, se observa una variación en la distribución de los canales de atención: las solicitudes con gestión inmediata atendidas por el JBJCM disminuyeron de 673 (71,1 %) en enero a 322 (49,4 %) en febrero, mientras que las solicitudes gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha” aumentaron de 274 (28,9 %) a 330 (50,6 %), evidenciando un cambio en la tendencia hacia una mayor utilización de este último canal.



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 16/03/2026

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

En febrero de 2026, los canales más utilizados concentraron el 77.91 % del total de interacciones, distribuido de la siguiente manera:



Correo electrónico 224 para un 34.36%








Telefónicamente 182 para un 27.91%



WhatsApp 102 para un 15.64%

Los demás canales, cada uno con participación inferior al 22.09 %, sumaron en conjunto el **21,47 %** y fueron los siguientes:

	Web	92 para un 14.11%
	Celular	15 para un 2.30%
	Presencial	29 para un 4.45%
	Buzón de Sugerencias	2 para un 0.31%
	Ventanilla de Correspondencia	6 para un 0.92%

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

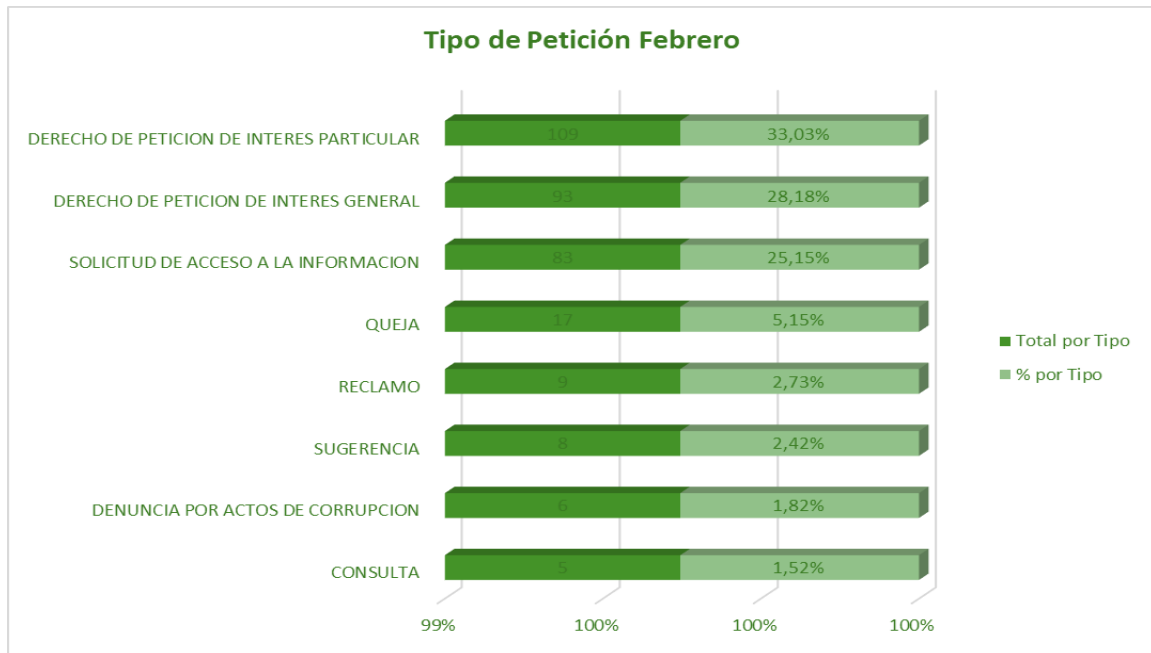
En febrero de 2026, por tipo de petición, se observó que las categorías con mayor participación porcentual concentraron en conjunto el 86,36 % del total de solicitudes recibidas, distribuidas de la siguiente manera:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 109 solicitudes (33.03 %)
- Derecho de Petición de Interés General: 93 solicitudes (28,18 %)
- Solicitud de Acceso a la Información: 83 solicitudes (25,15 %)

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

- Queja: 17 solicitudes (5,15 %)
- Reclamo: 9 solicitudes (2,73 %)
- Sugerencia: 8 solicitudes (2,42 %)
- Denuncia por actos de corrupción: 6 solicitudes (1,82 %)

- Consulta: 5 solicitudes (1,52 %) Felicitación: 1 solicitud (0,36 %)
- Solicitud de copia: 1 solicitud (0,36 %)



Gráfica2 Elaborado por el área Servicio a la Ciudadanía-Secretaría General
Fuente: Planilla registro atención diaria de ciudadanos y reporte de PQRSD Sistema "Bogotá Te Escucha" Fecha 16/03/2026

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

- **Derechos de Petición de Interés Particular:** *Las solicitudes se concentraron principalmente en atención y servicio a la ciudadanía, seguido de afectaciones relacionadas con actividades de plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento del arbolado. Asimismo, se recibieron peticiones sobre coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público), educación ambiental y participación, el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU), la actualización de datos abiertos y servicio social ambiental y prácticas universitarias.*
- **Derechos de Petición General:** *Durante el período analizado, las solicitudes se orientaron principalmente a afectaciones por actividades*

de plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, así como a requerimientos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía, la gestión de coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público) y la actualización de datos abiertos.

- **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, el aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico, recorridos guiados y ecotalleres, servicio social ambiental y prácticas universitarias, convenios interadministrativos e interinstitucionales de cooperación (desempeño y rentabilidad social), el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU) y la gestión del talento humano y contratación.*

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

Causa de Quejas:

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento
- Sistema de información para la gestión del arbolado urbano (SIGAU)

Causa de Reclamos:

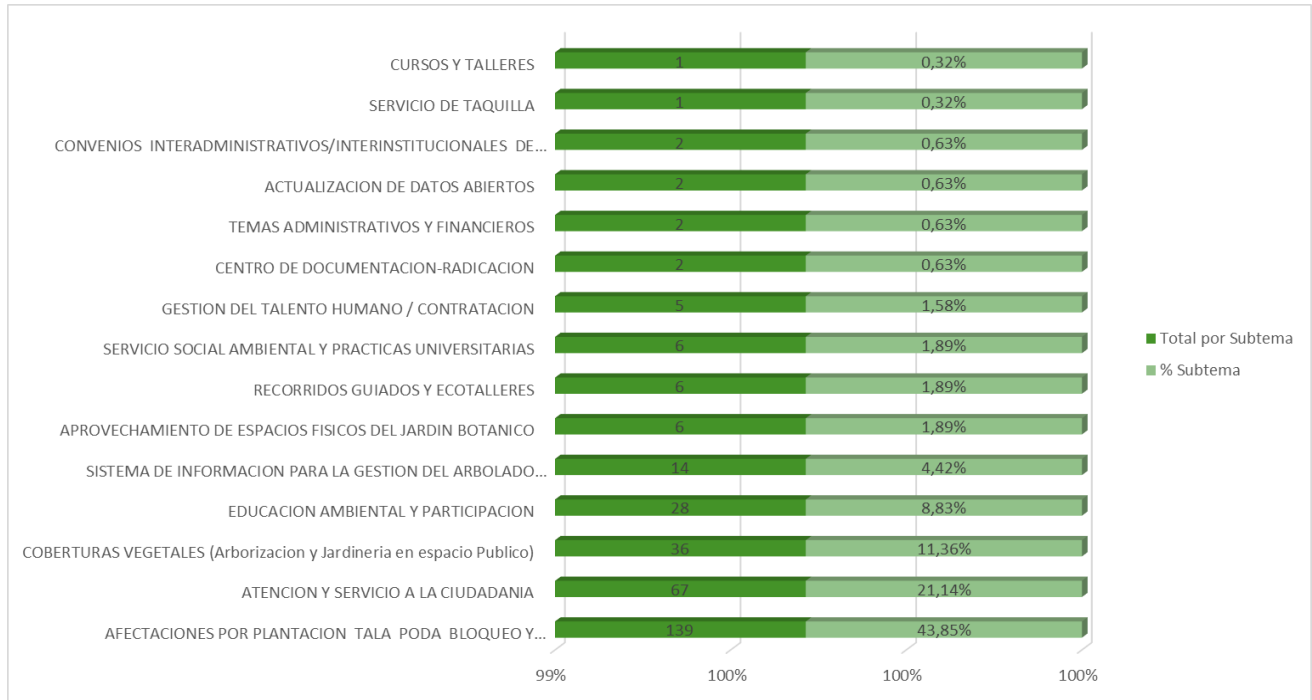
- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento
- Cursos y Talleres
- Servicio de Taquilla
- Atención y servicio a la ciudadanía
- Coberturas Vegetales

Causa de Sugerencias:

- Atención y servicio a la ciudadanía
- Educación ambiental y participación
- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento

IX. SUBTEMAS MÁS CONSULTADOS EN LA PRESENTACIÓN DE LAS PQRSD

- Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento: 43,85 % (139 registros)
- Atención y servicio a la ciudadanía: 21,14 % (67 registros)
- Coberturas vegetales (arborización y jardinería en espacio público): 11,36 % (36 registros)
- Educación ambiental y participación: 8,83 % (28 registros)
- Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano (SIGAU): 4,42 % (14 registros)
- Aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico: 1,89 % (6 registros)
- Recorridos guiados y ecotalleres: 1,89 % (6 registros)
- Servicio social ambiental y prácticas universitarias: 1,89 % (6 registros)
- Gestión del talento humano / contratación: 1,58 % (5 registros)
- Centro de documentación–radicación: 0,63 % (2 registros)
- Temas administrativos y financieros: 0,63 % (2 registros)
- Actualización de datos abiertos: 0,63 % (2 registros)
- Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación, desempeño y rentabilidad social: 0,63 % (2 registros)
- Servicio de taquilla: 0,32 % (1 registro)
- Cursos y talleres: 0,32 % (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 16/03/2026

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

En el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, durante febrero de 2026 se gestionaron un total de 317 requerimientos a través del sistema "Bogotá Te Escucha". Las solicitudes tramitadas se clasificaron así:

- Correspondientes al periodo de febrero de 2026: 183, equivalentes al 57.73 %.
- Correspondientes al periodo anterior: 134 equivalentes al 42.27 %.

DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS DE APOYO	PERIODO ACTUAL	%	PERIODO ANTERIOR	%	TOTAL, PERIODO ACTUAL Y DE PERIODOS ANTERIORES	%
OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	81	25.255%	107	33.75%	188	59.31%
SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA	52	16.40%	9	2.84%	61	19.24%
SECRETARIA GENERAL	14	4.42%	7	2.21%	21	6.62%
SUBDIRECCION EDUCATIVA Y CULTURAL	33	10.41%	7	2.21%	40	12.62%
SUBDIRECCION CIENTÍFICA	3	0.95%	1	0.32%	4	1.26%
OFICINA JURÍDICA	0	0.00%	3	0.95%	3	0.95%
TOTAL GENERAL	183	57.73%	134	42.27%	317	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 16/03/2026

El total de las 317 peticiones finalizadas en febrero de 2026 fueron gestionadas por el Jardín Botánico de Bogotá dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, garantizando el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta.

XI. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA

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

- Peticiones ciudadanas: entre 8 y 10 días hábiles.
- Consultas: 14,5 días hábiles
- Peticiones con término de 15 días (derecho de petición de interés general y particular): gestionadas en promedio entre 8 y 10 días hábiles.
- Solicitudes de acceso a la información: en promedio 6,24 días hábiles.
- Reclamos: en promedio 9,11 días hábiles.
- Quejas: en promedio 12,59 días hábiles.
- Sugerencias: en promedio 8,00 días hábiles.
- Felicitación: sin registros representativos en el período.

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

XII. TRASLADO DE PQRS D POR COMPETENCIA

Para el periodo de análisis, 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 16/03/2026

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: 45 traslados (52,33 %)
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP: 37 traslados (43,02 %)
- Secretaría Distrital de Gobierno: 3 traslados (3,49 %)
- Secretaría Distrital de Ambiente: 1 traslado (1,16 %)

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 febrero 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 260 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 82,02 % del total de 317 peticiones ciudadanas finalizadas durante el período analizado.

En el comparativo entre enero y febrero 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 enero de 2026, todos los criterios evaluados —Calidez, Claridad, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema “Bogotá Te Escucha”— registraron un cumplimiento del 100 %, sin identificarse oportunidades de mejora en las 184 respuestas analizadas, lo que refleja una atención adecuada y oportuna a las solicitudes ciudadanas durante dicho período.

Por su parte, en febrero de 2026 se evidenció igualmente un cumplimiento del 100 % en los criterios de Calidez, Claridad y Coherencia. 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 %. 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 99,62 %.

En términos generales, los resultados evidencian un desempeño favorable y sostenido en la atención de las PQRSD; no obstante, se identificaron algunas oportunidades de mejora relacionadas con el criterio de oportunidad, específicamente en ocho (8) respuestas que fueron registradas como extemporáneas durante el período evaluado. Es importante precisar que estas situaciones no obedecieron a fallas en la gestión de las dependencias responsables, sino que estuvieron asociadas a inconvenientes presentados en las plataformas tecnológicas de la Entidad, los cuales afectaron el registro y cierre oportuno de algunas solicitudes en el sistema “Bogotá Te Escucha”. En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y soporte tecnológico, con el fin de minimizar este tipo de situaciones y garantizar la adecuada trazabilidad y registro oportuno de las respuestas en el sistema, en el marco de la mejora continua del servicio a la ciudadanía.

Periodo	Oportunidad	Calidez	Claridad	Coherencia	Oportunidad	Manejo del sistema "Bogotá Te Escucha"
Febrero 2026	Sí cumple	260	260	260	252	259
	No cumple	0	0	0	8	1
Resultado porcentual de cumplimiento		100,0%	100,0%	100,0%	99.92%	99.62
Resultado porcentual de incumplimiento		0	0	0	3.08%	0.38%

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 Febrero 2026

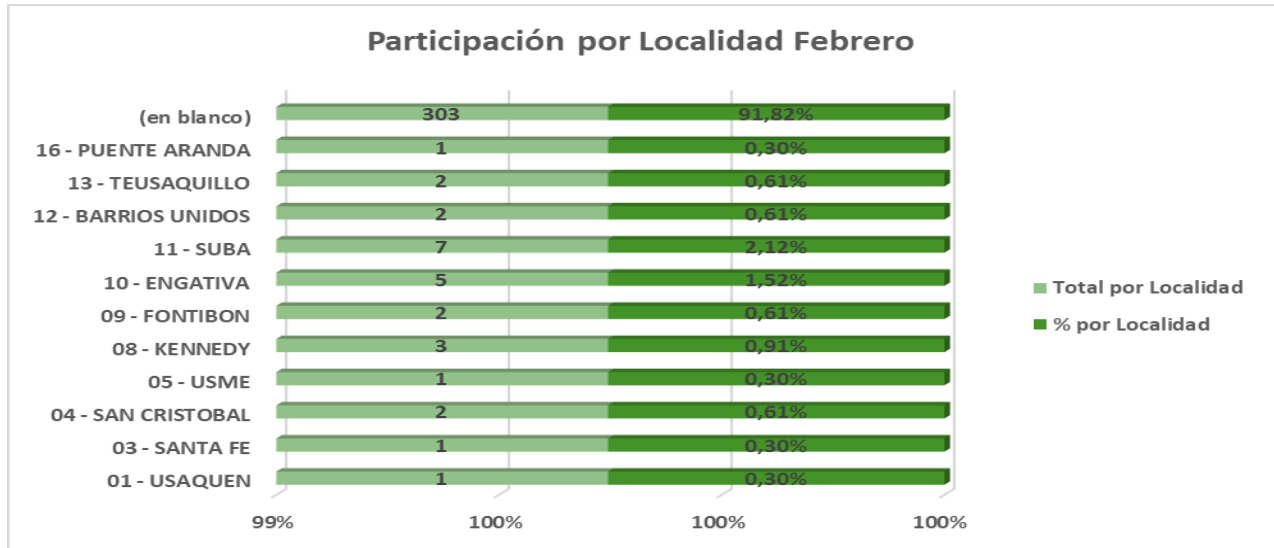
XIV. ANÁLISIS DE OTRAS VARIABLES

Participación por Localidad

Durante el mes de febrero de 2026, la mayor participación registrada corresponde a ciudadanos que no reportaron localidad, con un 91,82 % del total (303 registros).

Entre las localidades con información registrada, se destaca Suba, con un 2,12 % (7 registros), seguida de Engativá, con 1,52 % (5 registros), y Kennedy, con 0,91 % (3 registros).

Las demás localidades presentaron participaciones individuales iguales o inferiores al 0,61



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 16/03/2026

XV. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Durante el mes de febrero de 2026, la mayor participación correspondió al estrato 3 (9,70 %) y estrato 2 (4,85 %). Les siguieron el estrato 4 (3,64 %) y el estrato 5 (3,03 %), mientras que los estratos 6 (1,52 %) y 1 (0,61 %) presentaron las menores participaciones.

Adicionalmente, el 76,67 % de los ciudadanos no reportó información sobre su estrato socioeconómico.

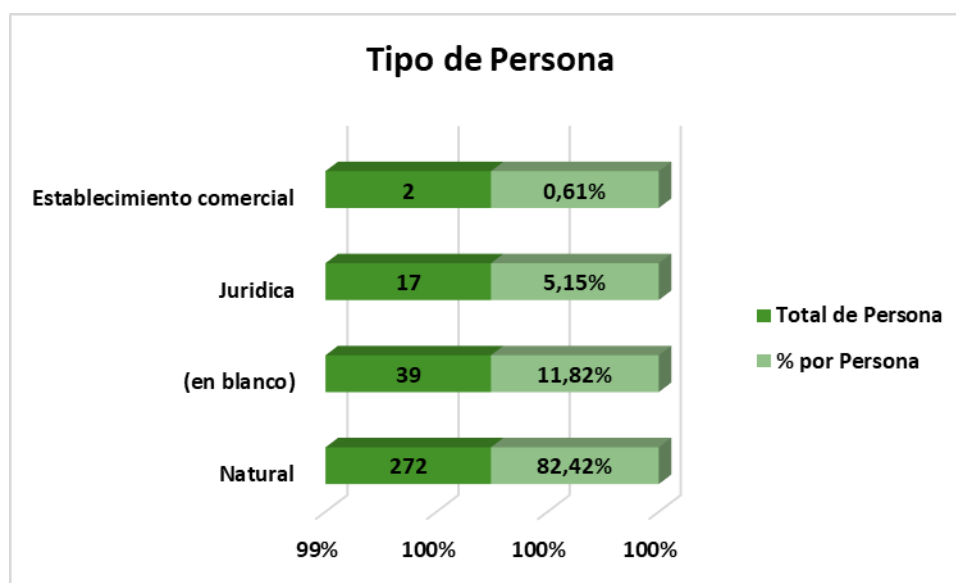


Gráfica 6. Participación por Estrato
Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRS Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 16/03/2026

XVI. TIPO DE PERSONA

Para el mes de febrero de 2026, la mayoría de los registros correspondió a personas naturales (82,42 %), mientras que las personas jurídicas representaron el 5,15 %.

Adicionalmente, el 11,82 % no informó el tipo de persona, y los establecimientos comerciales participaron con el 0,61 %.



Gráfica 7. Participación por Persona

Elaborado por el área de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General con base en el reporte de PQRSD Sistema "Bogotá Te Escucha" de fecha 06/01/2026

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

En febrero 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 febrero de 2026, el área de Servicio a la Ciudadanía atendió 652 solicitudes, de las cuales 322 (49,4%) correspondieron a gestión inmediata realizada por el JBJCM y 330 (50,6 %) fueron gestionadas a través del Sistema “Bogotá Te Escucha”.
- En comparación con el mes inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 31,15 % en el total de solicitudes atendidas por el Jardín Botánico José Celestino Mutis, al pasar de 947 solicitudes en enero de 2026 a 652 en febrero de 2026.
- En febrero de 2026, los canales más utilizados concentraron el 77,91 % del total de interacciones, distribuidos de la siguiente manera: correo electrónico con 224 registros (34,36 %), atención telefónica con 182 registros (27,91 %) y WhatsApp con 102 registros (15,64 %)
- 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 86,36 % del total de registros.
- En febrero de 2026, los subtemas más recurrentes se concentraron principalmente en atención y servicio a la ciudadanía, afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, y coberturas vegetales, evidenciando que la mayor demanda ciudadana continúa asociada a la gestión del arbolado urbano y a la atención de trámites y servicios institucionales.
- Entre los subtemas más consultados, las afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento (43,85 %), la atención y servicio a la ciudadanía (21,14 %) y las coberturas vegetales (11,36 %), los cuales en conjunto representan el 76,35 % del total de registros.
- El Jardín Botánico de Bogotá tramitó, dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015, la totalidad de las 317 peticiones finalizadas en febrero de 2026.



- En el mismo mes, el tiempo promedio de respuesta para las peticiones ciudadanas fue de 5,31 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 (52,33 %) y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP (43,02 %), mientras que la Secretaría Distrital de Gobierno (3,49 %) y otra dependencia de la Secretaría Distrital de Ambiente (1,16 %) recibieron una menor proporción de los traslados.
- Durante el período de febrero de 2026, se evidenció igualmente un cumplimiento del 100% en los criterios de Calidez, Claridad y Coherencia. 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 %. 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 99,62 %.
- En febrero 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.

LUZ MYRIAM ENRIQUEZ GUAVITA
Secretaria General (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Revisó	Diana Fernanda Arriola Gómez – Contratista Secretaria General		30/03/2026
Elaboró	Nubia Judith Pérez Sanabria Profesional Contratista Secretaria General		26/03/2025
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.			