



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Jardín Botánico José Celestino Mutis

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2011
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS- PQRS**

PRIMER SEMESTRE DE 2016

ELABORADO POR

ERIKA QUINTERO VARELA
Profesional de Apoyo Oficina de Control Interno

30 de Junio de 2016

OFICINA DE CONTROL INTERNO



ORIGEN DEL INFORME

El presente informe se realiza en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías aprobado en el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión- SIG y de control Interno- CI para la vigencia 2016, así mismo, a partir de este informe se posibilita la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.- Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

OBJETIVO DEL INFORME

En desarrollo de los roles y acciones determinadas por el marco legal aplicable a las Oficinas de Control Interno y teniendo en cuenta las actividades derivadas del Programa Anual de Auditoría de la presente vigencia, el objetivo del presente informe es verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en relación a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Jardín Botánico José Celestino Mutis.

ALCANCE

Realizar seguimiento al cumplimiento por parte de la Entidad de los preceptos establecidos en la ley 1747 de 2011, en el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de mayo de 2016.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe, se aplicaron las siguientes técnicas:

- a) TÉCNICA DE VERIFICACIÓN OCULAR, mediante observación, revisión y comparación.
- b) TÉCNICA DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL mediante revisión de documentación e información relacionada con el objeto del presente informe , la cual fue suministrada por Secretaría General y de Control Disciplinario de la entidad a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, consulta de información realizada en: aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y página web de la Entidad.
- c) TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA, mediante inspección en el punto de atención al ciudadano.

INSUMO

Los insumos tenidos en cuenta para el desarrollo de este informe, corresponden a documentos, registros y/o evidencias asociados al tema de Atención al ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, dentro de los cuales se encuentra el registro generado por el SDQS para el periodo 1º de enero al 31 de mayo de 2016, información de la página web relacionada con servicio al ciudadano

Para la elaboración del presente informe de seguimiento, se tuvo como fundamento las siguiente normatividad:

NORMATIVIDAD:

- **LEY 1474 DE 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **DECRETO 2641 DE 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **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.
- **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JCM:** Específicamente el Procedimiento "Atención a requerimientos" PE.02.04.01, versión 15, de fecha **29/04/2016**.

DESARROLLO DEL INFORME

De acuerdo con las funciones y competencias otorgadas por la Ley 87 de 1993, así como lo estipulado en la Ley No. 1474 de 2011, en su artículo 76, en materia de Quejas, Sugerencias y Reclamos, "*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.*" De esta manera, a continuación se presenta el estado de las actividades desarrolladas en el primer semestre de 2016, de conformidad con la información suministrada por el responsable del proceso, así como la información obtenida en la Página Web de la Entidad, para lo cual se tuvo en cuenta los siguientes aspectos contenidos en la normatividad en mención:


"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".

"...En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".

"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".

Conforme a lo anterior, se evidencian los siguientes resultados:

Actividad N° 1: Verificar si existe en la entidad 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.

Criterio a Verificar	Tramite	Evidencia
La estructuración del proceso de Atención al Ciudadano como un proceso estratégico	Se encuentra dentro del sistema Integrado de Gestión – SIG y de Control Interno	Sistema integrado de gestión MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JCM Especificamente el Procedimiento "Atención a Requerimientos" PE.02.04.01, versión 15, de fecha 29/04/2016 .
Ampliación y modernización de la Oficina de Atención al ciudadano, entendido como un espacio físico con facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad.	En el Proyecto de Modernización, Se tiene Previsto la adecuación de la Oficina de Atención al Ciudadano en un espacio diferente y acorde para el cumplimiento normativo en cuanto a las facilidades de acceso a las instalaciones de las personas en situación de discapacidad.	A la fecha la estructura donde funciona la Oficina de Atención al Ciudadano no cumple con los requerimientos de accesibilidad 
Implementación de Protocolos de Atención al Ciudadano en la entidad.	En cada uno de los procesos de Atención al Ciudadano - PQRS se aplican los protocolos y direccionamientos establecidos	
Inclusión de la Oficina de Atención al Ciudadano dentro de la estructura organizacional de la entidad a través de acto administrativo.		A la fecha no se ha expedido el acto administrativo que satisfaga este requerimiento

Actualmente el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano, la cual se encuentra ubicada en la Entrada Principal de la Entidad- Avenida Calle 63 No. 68-95. Esta oficina es la encargada de recibir y atender en forma

personalizada a los usuarios, así como las solicitudes que se presentan a través de la página Web y direccionarlas al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Una vez presentada la solicitud por el ciudadano, la Oficina de Atención al Ciudadano redirecciona los requerimientos a las diferentes dependencias del Jardín Botánico para su respuesta.



Actividad Nº 2: Verificar el cabal funcionamiento de la página Web del Jardín Botánico para el fácil acceso de los ciudadanos

El Jardín Botánico José Celestino Mutis en su Página cuenta con el Link denominado **Servicio Al Ciudadano**, en el cual se pueden identificar y acceder a los siguientes enlaces:

Un banner informativo con un fondo gris. A la izquierda hay logos de "Gobierno en línea", "ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.", "BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS", "Observatorio" y "SDQS". Una flecha roja apunta hacia la derecha. A la derecha del banner, el texto dice: "Servicio al ciudadano" con una lista de servicios: Encuesta de Satisfacción, Defensor del ciudadano, Carta de trato digno, Estadísticas PQRS, Canales de atención PQRS, Certificación de contratos, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y Contratación a la vista. Luego, "Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis" con dirección, teléfonos, horario de atención al público (Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm, Sábados, domingos y festivos 9:00 a.m. a 5:00 p.m.), NIT 860.030.197-0 y correo electrónico para notificaciones judiciales.

En **cuenta de Satisfacción** <http://www.jbb.gov.co/jardin/index.php/encuestade-satisfaccion> : A través de este medio se dispone un espacio donde la ciudadanía puede pronunciarse frente

a las peticiones realizadas, la oportunidad y pertinencia de la respuesta brindada por la entidad y en general, de aspectos que permiten que se tenga conocimiento de la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados por el Jardín Botánico de Bogotá, con miras a buscar el mejoramiento.

Encuesta de Satisfacción
*Obligatorio

Fecha *

Nombre completo *

Cédula
número de cédula sin espacios ni puntos

Teléfono

¿Que medio utilizo para contactarme con el Jardín Botánico?
 Presencial
 Teléfono
 Correspondencia
 Correo electrónico
 Sitio web

¿Recibió respuesta oportuna a su petición?
 Si
 No

¿La respuesta fue satisfactoria?
 Si
 No

¿Ha evidenciado mejoras en su visita al Jardín Botánico?
 Si
 No

Nombre del servidor público que le atendió

¿Le escuchó atentamente?
 Si
 No

¿Fue paciente?
 Si
 No

¿Entendió la solicitud y orientó adecuadamente?
 Si
 No

¿Se expresaba de forma clara?
 Si
 No

¿Fue amable?
 Si
 No

¿Tiene alguna observación o sugerencia?

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

- **Defensor del ciudadano:** <http://www.jbb.gov.co/jardin/index.php/defensor-del-ciudadano> : En este link, la ciudadanía encontrará información pertinente para acudir al Defensor del Ciudadano a fin de buscar la protección de sus derechos.

A través de la Resolución 040 de 2016 se delegó el ejercicio de las funciones propias del defensor del ciudadano al Subdirector Educativo y Cultural Dr. **JOSE ALFONSO ARAUJO TORRES**.

Defensor del Ciudadano en el Jardín Botánico

JOSE ALFONSO ARAUJO TORRES
Subdirector Educativo y Cultural

Avenida Calle 63 No 68- 95
Teléfono 437 7060 Ext. 205
Correo Electrónico: jaraujo@jbb.gov.co



Información tomada de la página Web de la entidad.

- **Carta de Trato Digno:** En este espacio se encuentra dispuesta información a la ciudadanía, relacionada al compromiso adquirido por los servidores públicos y contratistas vinculados al Jardín Botánico, referente al trato integral de la Entidad hacia la ciudadanía el cual debe ser equitativo, respetuoso, cálido, amable y digno. De la misma forma se dan a conocer los deberes de los ciudadanos conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011.

En este mismo link encuentra la información actualizada de los canales dispuestos por la entidad para que la ciudadanía se ponga en contacto, de acuerdo con cada necesidad.

- **Estadísticas PQRS:** <http://www.jbb.gov.co/jardin/index.php/estadisticas-pqrs> En esta sección la ciudadanía puede visualizar el Informe Estadístico Mensual de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información), atendidos por el Jardín Botánico de Bogotá, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –JBB. Los datos encontrados en este enlace pueden ser consultados desde enero de 2011 a abril de 2016. (estas son publicadas en el link la última semana del mes siguiente).

Estadísticas PQRS

Esta sección le permita al ciudadano visualizar el Informe Estadístico Mensual de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información), atendidos por el Jardín Botánico de Bogotá, a través del Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias -JBB.

2016	2015	2014
<ul style="list-style-type: none"> • Enero 2016 • Febrero 2016 • Marzo 2016 • Abril 2016 	<ul style="list-style-type: none"> • Diciembre 2015 • Noviembre 2015 • Octubre 2015 • Septiembre 2015 • Agosto 2015 • Julio 2015 • Junio 2015 • Mayo 2015 • Abril 2015 • Marzo 2015 • Febrero 2015 • Enero 2015 	<ul style="list-style-type: none"> • Diciembre 2014 • Noviembre 2014 • Octubre 2014 • Septiembre 2014 • Agosto 2014 • Julio 2014 • Junio 2014 • Mayo 2014 • Abril 2014 • Marzo 2014 • Febrero 2014 • Enero 2014

A su vez este reporte estadístico se suben al portal Web de la Veeduría Distrital- www.veeduriadistrital.gov.co Link Petición, Quejas y Reclamos, donde puede ser consultado.



- **Canales de atención PQRS** <http://www.jbb.gov.co/jardin/index.php/pqrs> A través de su página Web, el Jardín Botánico de Bogotá pone a disposición de la ciudadanía los canales de interacción para que se presenten peticiones, observaciones, quejas o reclamos.

Actualmente la Entidad cuenta con los siguientes canales de interacción ciudadana:

- ✓ **Presencial:**
 - Oficina de servicio al ciudadano
 - Defensor del ciudadano
 - Radicación de correspondencia
- ✓ **Telefónico:** Conmutador y extensión de la oficina de servicio al ciudadano
- ✓ **Página Web:** La Cual de manera automática direcciona al ciudadano al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- ✓ **Buzón:** Ubicado en la entrada principal de la entidad.



- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** <http://bogota.gov.co/sdqs>: a través de este enlace, se direcciona al Ciudadano al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como un mecanismo a través del cual la ciudadanía realiza las solicitudes, las cuales de acuerdo a su especialidad, son remitidas a las áreas para su pronta y pertinente respuesta.



Actividad N° 3. Verificar si el Jardín Botánico cuenta con un espacio en su página web donde 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.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción, el Jardín Botánico José Celestino Mutis en su página web cuenta con el Link Servicio al Ciudadano donde los ciudadanos pueden aplicar al enlace Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a fin de interponer denuncias de los actos de corrupción que conozcan.

Así mismo en la oficina de atención al ciudadano se encuentra dispuesta la información para que los usuarios acudan a denunciar actos de corrupción cuando fuere pertinente:

3.1 Consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por el Jardín Botánico en el período comprendido entre enero a mayo de 2016.

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se encontró que de acuerdo con la cantidad de registros ingresados al SDQS para el periodo de enero a mayo de 2016, se efectuaron un total de **928** requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, de la siguiente manera:

Requerimientos por canal-

INFORME ESTADÍSTICO POR CANAL							
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total por tipología	Porcentaje por tipología
Tipo de Requerimiento	Cantidad por mes					De Enero a Mayo	%
Buzón	20	2	12	15	4	53	6%
E-Mail	48	103	82	134	87	454	49%
Escrito	12	14	26	33	9	94	10%
Presencial	16	17	19	25	23	100	11%
Teléfono	9	37	31	41	23	141	15%
Web	6	25	16	21	18	86	9%
Total	111	198	186	269	164	928	100%

De los 928 requerimientos allegados a la entidad, se logra identificar que el canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico contactenos@jbb.gov.co con un 49%

Requerimientos registrados en el SDQS por mes:

MES	REQUERIMIENTOS
Enero	111
Febrero	198
Marzo	186
Abril	269
Mayo	164
Total	928



A partir de esta información, se puede observar que la mayor parte de requerimientos se concentran en el mes de abril con 269 correspondiente al 29%.

Requerimientos Registrados en el SDQS por Tipología:

INFORME ESTADÍSTICO POR TIPOLOGÍA							
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total por tipología	Porcentaje por tipología
Tipo de Requerimiento	Cantidad por mes					De Enero a Mayo	%
Quejas	0	2	2	5	1	10	1%
Reclamos	8	6	13	12	5	44	5%
Sugerencias	17	6	17	8	3	51	5%
Solicitudes de información	33	52	56	80	50	271	29%
Peticiones de Interés general	8	25	38	65	27	163	18%



Peticiones de interés particular	22	58	33	55	20	188	20%
Consultas	0	4	2	3	2	11	1%
Felicitaciones	2	1	0	2	1	6	1%
Solicitudes de Copia	0	3	0	1	0	4	0%
Traslado por competencia	21	41	22	40	56	180	19%
Total	111	198	183	271	165	928	100%

Conforme a la información anterior, se evidencia que para el periodo comprendido de enero a mayo de 2016, el 29%, de los requerimientos corresponden a solicitudes de información, el segundo lugar a peticiones de interés particular con 188 requerimientos correspondiente al 20% , seguido de 180 requerimientos que corresponden a traslados por competencia, el 23% restante es la sumatoria de a quejas, reclamos, sugerencias, peticiones de interés general, consultas, y felicitaciones.

Requerimientos discriminados por dependencia enero-mayo de 2016:

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Cantidad	%
Agenda Cultural	3	6	1	3	2	15	2%
Agricultura Urbana	5	10	6	11	5	37	5%
Alquiler de Espacios y Visitas Guiadas	10	18	0	27	31	86	11%
Arbolado Joven	22	45	45	74	43	229	29%
Defensor del Ciudadano	0	0	0	0	1	1	0%
Dirección	0	0	0	0	3	3	0%
Jardinería	2	13	7	11	5	38	5%
Manejo Silvicultural Arbolado Antiguo	13	24	22	32	17	108	14%
Oficina de Arborización Urbana	0	12	16	25	3	56	7%
Oficina de Atención al Ciudadano	0	0	1	0	0	1	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	1	3	6	1%
Oficina Asesora Jurídica	1	0	0	3	2	6	1%
Oficina de Control Interno	2	0	1	0	0	3	0%
Secretaría General	13	2	19	9	11	54	7%
Sistemas	1	1	0	0	0	2	0%



Subdirección Científica	2	9	9	7	4	31	4%
Subdirección Educativa y Cultural	17	15	29	22	15	98	12%
Subdirección Técnica Operativa	6	2	4	6	0	18	2%
Total	98	157	161	231	145	792	100%

Como se puede observar, de los 928 requerimientos ingresados y atendidos a través del SDQS, la mayor parte se encuentran concentrados en la Subdirección Técnica y Operativa, evidenciándose que el 29% corresponden al proyecto de arbolado joven, seguidos de un 14% que corresponde a Manejo Silvicultural Arbolado Antiguo.

CONCLUSIONES

Se evidencia que el Jardín Botánico José Celestino Mutis a través de la Oficina de Atención al Ciudadano busca promover la participación ciudadana y garantizar el efectivo ejercicio de este derecho, ofreciendo a la ciudadanía medios que le permitan participar de la gestión pública de manera directa, activa y organizada, orientándolos e informándolos y promoviendo en ellos un ejercicio de control.

Actualmente se cuenta con el procedimiento Atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, el cual se constituye en una herramienta dinámica y de mejora que permite definir e indicar la percepción de la ciudadanía respecto de los servicios de la entidad; así mismo fortalece la imagen institucional y favorece a la mejora en la prestación de los servicios, consolidándose como una instancia de asesoría y acompañamiento permanente al ciudadano.

Por lo anterior, se sugiere:

- La expedición del acto administrativo que incluya a la Oficina de Atención al Ciudadano dentro de la estructura organizacional de la entidad.
- De manera prioritaria se retire el borde de cemento que está en la entrada de la Oficina de Atención al Ciudadano ya que obstaculiza el acceso de las personas en silla de ruedas.
- Actualizar las extensiones en la página Web de la entidad.

ELABORADO POR

REVISADO Y APROBADO POR


ERIKA DEL PILAR QUINTERO VARELA
Prof. Apoyo Oficina Control Interno


AIDEE SANCHEZ CORREDOR
Jefe Oficina de Control Interno