

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA

ART. 3 DECRETO 371 DE 2010
ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS

AUDITOR ASIGNADO

Esmeralda Herrera Velosa
Profesional de Apoyo
Oficina de Control Interno

FECHA (30/09/2016)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ART. 3 DECRETO 371 DE 2010
ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Tabla de contenido

	PAG
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	3
JUSTIFICACIÓN:.....	3
ALCANCE:	3
INSUMOS:.....	4
NORMATIVIDAD:	4
RESUMEN DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA REALIZADAS Y SITUACIONES PRESENTADAS.....	5
DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA REALIZADAS.....	7
LIMITANTES PRESENTADAS DURANTE LA AUDITORÍA	26
RECOMENDACIONES.....	26



OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Verificar en forma selectiva el cumplimiento del artículo 3º del Decreto 371 de 2010 y otros aspectos relacionados con los procesos de Atención al ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos.

JUSTIFICACIÓN:

Esta auditoria se origina para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010, específicamente en su artículo 3 así como al cumplimiento del Programa Anual de Auditoría establecido para la vigencia 2016.

Auditoria de Origen Legal.

ALCANCE:

Se revisó de manera selectiva lo concerniente al objetivo de la auditoria por el período comprendido entre el 1 de Mayo y el 30 de junio de 2016.

Nota 1: La Auditoría Interna se realiza con base en un muestreo, lo que significa que no todos los incumplimientos normativos han sido detectados, ni que aquellas partes no revisadas no presenten algún tipo de incumplimiento normativo.

Nota 2: En el desarrollo de la auditoria se revisaron algunos aspectos con fecha anterior o posterior al periodo planteado, según la necesidad del tema auditado.

METODOLOGÍA:

En esta auditoria se utilizaron las siguientes técnicas:

- ✓ **TÉCNICA DE VERIFICACIÓN OCULAR**, mediante observación, revisión y comparación.
- ✓ **TÉCNICA DE VERIFICACIÓN VERBAL**, mediante preguntas realizadas a la persona que utiliza el aplicativo SDQS.
- ✓ **TÉCNICA DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL** mediante revisión de documentación e información relacionada con el objeto de la auditoría, la cual tiene como fuente la 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: aplicativos SDQS y CORDIS, revisión de la información publicada en la herramienta del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, USIG y página web de la Entidad. Revisión en forma selectiva de registros y soportes relacionados con el proceso a auditar.

- ✓ **TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA**, mediante inspección en el punto de atención al ciudadano.

INSUMOS:

Se revisaron 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 procedimiento PE.02.04.01 "Atención a Requerimientos", versión 16, este procedimiento fue actualizado y publicado del 26 de agosto de 2016, informes trimestrales y mensuales, registros de asistencias, indicadores, plan de mejoramiento, entre otros aspectos.

NORMATIVIDAD:

A nivel general se tendrá en cuenta la siguiente normatividad:

Constitución Política:

Artículo 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74: establece el derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos oficiales.

Decreto Ley 2232 de 1995, Artículos 7 a 9: Establece la dirección de la Oficina de Quejas y Reclamos, sus funciones y las actividades del jefe.

Ley 190 de 1995: Artículos 54 y 55, informes de las dependencias que reciben quejas y reclamos al Director de la entidad, forma de dar respuesta a quejas y reclamos.

Ley 361 de 1997: Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

Artículo 3 Decreto 371 de 2010. 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.

Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 197 de 2014, artículo 8, que indica aspectos sobre infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía.

Acuerdo 529 de 2013, que indica entre otros aspectos, que las entidades deberán contar con protocolos de atención al público en general, desarrollando condiciones especiales para la atención a mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, personas en situación de discapacidad o en entornos de disminución de sus capacidades.

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.

Circular 087 de 2015, tiene como asunto Informe Mensual de los Requerimientos Ciudadanos allegados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Procedimiento PE.02.04.01 "Atención a Requerimientos", versión 16 del 26-08-2016

RESUMEN DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA REALIZADAS Y SITUACIONES PRESENTADAS

No	ACTIVIDAD REALIZADA	SITUACIÓN PRESENTADA
1	Revisión de la atención a los ciudadanos teniendo en cuenta aspectos de calidez, amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.	OBSERVACIONES: 1 Y 2 RECOMENDACIONES: 1 Y 2
2	Verificación del reconocimiento dentro de la entidad del tema de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano.	NINGUNA
3	Verificación del registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por el Jardín Botánico, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas	OBSERVACION: 3 RECOMENDACION: 3



No	ACTIVIDAD REALIZADA	SITUACIÓN PRESENTADA
	y Soluciones y la elaboración del informe estadístico mensual de estos requerimientos.	
4	Verificación del diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad.	NINGUNA
5	Verificación de la ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos, solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.	OBSERVACION: 4 RECOMENDACIÓN: 4
6	Revisión de la operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.	OBSERVACIONES: 5 y 6 RECOMENDACIONES: 5 y 6
7	Revisión de la participación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.	NINGUNA



DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA REALIZADAS

Como se indicó en el objetivo de la auditoría, para los meses de mayo y junio de 2016, se verificó en forma selectiva el cumplimiento de las actividades realizadas en el Jardín Botánico en el marco del artículo 3º del Decreto 371 de 2010, que se cita a continuación:

"Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, 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:

- 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
- 2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
- 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, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
- 4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.
- 5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.
- 6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
- 7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la

Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”.

Como resultado de la verificación al cumplimiento de los numerales que conforman el artículo 3 indicados anteriormente, se presenta el siguiente resultado:

Actividad 1: Revisión de aspectos relacionados con la atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

1.1. Aspectos relacionados con la capacitación de las personas responsables del proceso de atención al ciudadano.

Con el fin de determinar si las personas responsables del proceso de atención al usuario son idóneas y han sido capacitados, se procedió a revisar las capacitaciones y socializaciones realizadas durante la vigencia 2015 respecto a este tema, con el siguiente resultado:

FECHA	TEMA	NOTA
14 de junio de 2016	Atención al Ciudadano.	La dicto la Dra. Esperanza Tulande, se realizó en el auditorio del JBB. A la capacitación asistieron servidores públicos y contratistas de las diferentes dependencias de la entidad.
10 de junio de 2016	Capacitación Taller II sobre implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública/ Incluye el tema de Servicio al Ciudadano.	La capacitación fue dictada por el Dr. Camilo Muñoz de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, a la capacitación asistieron 12 personas entre servidores públicos y contratistas de las diferentes dependencias del JBB.
23 de mayo de 2016	Capacitación Taller I sobre implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública/ Incluye el tema de Servicio al Ciudadano.	La capacitación fue dictada por el Dr. Camilo Muñoz de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, a la capacitación asistieron 12 personas entre servidores públicos y contratistas de las diferentes dependencias del JBB.

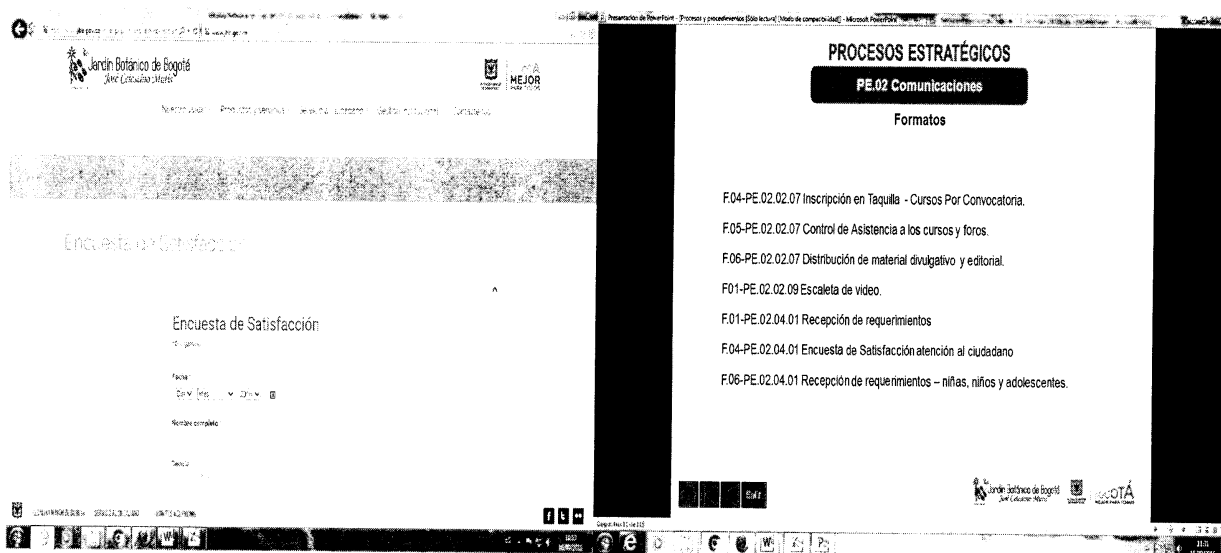
Es importante mencionar que aunque la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada por la entrada principal del Jardín Botánico es atendida por la persona que presta el apoyo técnico para esta labor, que realiza entre otros el registro de requerimientos a través del SDQS, y que las dependencias cuentan con personal que ha recibido capacitación respecto al manejo del

aplicativo SDQS y facilita la comunicación con el ciudadano, los demás servidores públicos y contratistas de la entidad, también son responsables por la atención al ciudadano.

1.2. Mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a las solicitudes:

Con el fin de determinar el grado de satisfacción de los usuarios y partes interesadas frente a los servicios, trámites y productos entregados por la entidad, y en cumplimiento de las normatividad vigente, el Jardín Botánico, tiene implementada la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano, la que se puede diligenciar online en la página web en el link:

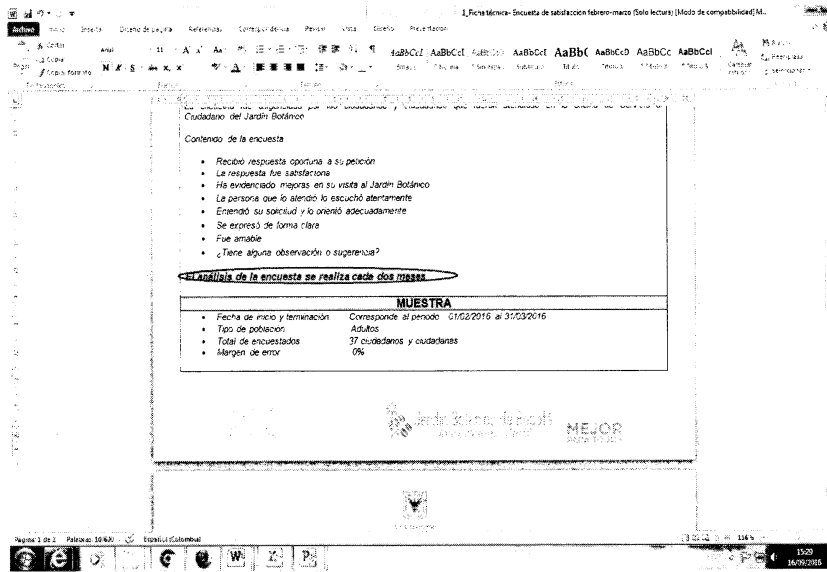
<http://www.jbb.gov.co/index.php/component/content/article?id=234>



De igual manera el formato correspondiente a la encuesta en mención se encuentra publicado en la herramienta interna ruta: Equipo/USIG / Manual de procesos y procedimientos / estratégicos / PE02 Comunicaciones/ Formatos/ F.04-PE.02.04.01. Encuesta de Satisfacción atención al ciudadano.

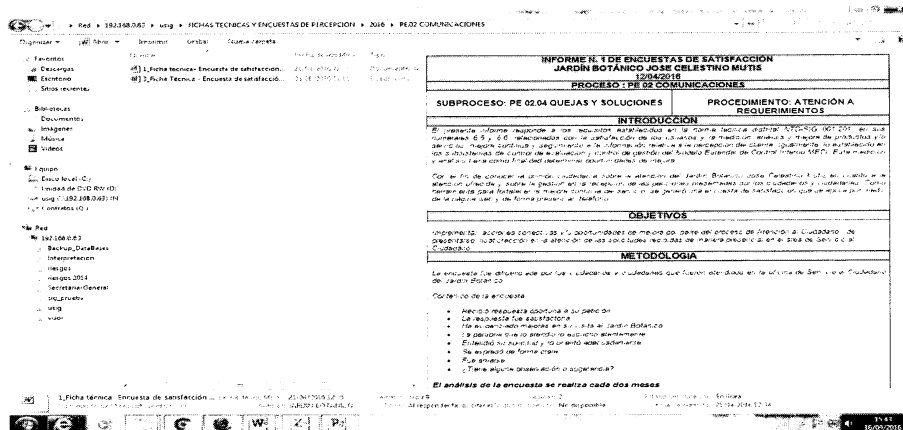
Además la encuesta está disponible para ser diligenciada en forma presencial. Igualmente, se evidencia la encuesta de satisfacción en la página web www.jbb.gov.co link Encuesta de satisfacción ubicado al finalizar la página principal:

De acuerdo a la Ficha Técnica "Encuesta de Satisfacción" el análisis de la encuesta se realiza cada dos meses y tiene como fin conocer la opinión de los usuarios sobre la atención que se brinda en el Jardín Botánico José Celestino Mutis y además la gestión que sobre las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias de los ciudadanos se hace en la entidad.



En la herramienta interna Unidad SIG en la ruta \\192.168.0.63\usig\FICHAS TÉCNICAS Y ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN\2016\PE.02 Comunicaciones, se evidencia la publicación de los siguientes informes, como resultado del análisis y respuesta de las encuestas de satisfacción, correspondientes a los siguientes periodos:

- Febrero-Marzo (fecha 21/04/2016)
- Junio-Julio (fecha 08/08/2016)



El resultado de la encuesta según lo indica el informe respectivo de cada uno de los reportes, fue enviado a cada uno de los jefes de las áreas para conocimiento y trámite correspondiente. El informe de encuestas de satisfacción fechado 12/04/2016 indica que "El análisis de la encuesta arroja un resultado satisfactorio" lo mismo indica el informe de fecha 4 de agosto de



2016, sin embargo, el Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias del primer trimestre elaborado por la Secretaria General y publicado en la página web, manifiesta que “el mayor número de quejas recibidas fue por Atención y Servicio a la Ciudadanía. Las quejas tuvieron que ver con inconformidades de la ciudadanía frente a actuaciones indebidas en el ejercicio de las funciones de servidores públicos y contratistas de Secretaría General, Arborización, y del personal de la cafetería de la entidad”

OBSERVACIÓN 1: De acuerdo al lineamiento No. 8 de la Alcaldía Mayor, el enfoque del mecanismo de medición de satisfacción que se implemente debe ser “Determinar el grado de satisfacción de los usuarios y partes interesadas frente a los servicios, trámites y productos entregados por las entidades”, se observa que la encuesta de satisfacción que tiene implementada la entidad es limitada y no cubre la medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas frente por ejemplo a los productos que entregan las áreas misionales de la entidad, que va más allá del área física que ocupa el Jardín Botánico.

RECOMENDACIÓN 1:

Se recomienda rediseñar la encuesta de satisfacción de manera que pregunte al ciudadano por su satisfacción, por el servicio recibido con todos los productos y servicios que entrega la entidad.

1.3. Suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

Producto de la revisión del registro de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS para el período del 1 de mayo al 30 de junio de 2016, y suministrado por la Oficina de Servicio al Ciudadano del Jardín Botánico, se presenta el siguiente resultado que corresponde al resumen en términos de cantidad de los requerimientos ingresados al SDQS y se procede a realizar una revisión aleatoria y selectiva de las respuestas que se han dado durante el período en mención y que se registraron en el SDQS, tomando como referencia el protocolo establecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá para el análisis de las respuestas y trámites efectuados por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en el documento “Guía para el Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los requerimientos ciudadanos”,

A continuación se presenta un resumen de la cantidad de requerimientos registrados en el JB por el periodo objeto de la auditoria:

**CANTIDAD REGISTROS EN SDQS POR TIPO DE REQUERIMIENTO
PERIODO 1 DE MAYO A 30 DE JUNIO DE 2016**

TIPO	SDQS ¹			
	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
CONSULTA	5	15	20	3,76%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	9	4	13	2,44%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	56	102	158	29,70%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	41	111	152	28,57%
FELICITACION	3	3	6	1,13%
QUEJA	3	8	11	2,07%
RECLAMO	10	17	27	5,08%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17	105	122	22,93%
SOLICITUD DE COPIA	0	1	1	0,19%
SUGERENCIA	11	11	22	4,14%
TOTAL MES	155	377	532	100,00%

Fuente: ¹Registro del SDQS suministrado por la Oficina de servicio al ciudadano adscrita a la Secretaria General del JBB.

Como se observa en el cuadro anterior, el tipo de requerimiento que más ingresa al Jardín Botánico a través del SDQS corresponde con un 29,70% a derechos de petición de interés general, seguido de derechos de petición de interés particular con un 28,57 %, solicitudes de información con un 22,93%, y un 5,08% a reclamos.

Revisión de situaciones presentadas en algunas respuestas (muestra aleatoria)

Numero de Requerimiento	AREA	SITUACIÓN
# 1 928572016	AGENDA CULTURAL	Se le contesta al usuario con amabilidad, le dan respuesta a profundidad a una de las dos inquietudes, pero no le contestan la segunda pregunta que es si el Jardín Botánico tiene parqueadero para motos y en donde puede parquear.



#2 1137462016	AGENDA CULTURAL	La respuesta que se le da al ciudadano de una de las áreas de la misma subdirección educativa, es que dirija su pregunta al subdirector educativo, trasgrediendo la ley anti trámites y la del servicio al ciudadano, pues la misma entidad debe hacer llegar esa solicitud al subdirector, para que este sea quien de la respuesta; de igual forma no se le brindo mayor información al ciudadano, pues tampoco se le dijo cuál es el nombre del subdirector ni el email de contacto.
#3 1069252016	AGENDA CULTURAL	Si bien se le da a conocer al ciudadano que el 24 de Junio de 2016 hay Jardín de Noche después de las 5 y 30, no se le aclara que todos los viernes del mes de mayo no se realizó el evento "Jardín de Noche" y tampoco que estos viernes fueron gratis; que es lo que el ciudadano pregunta en su carta.
#4 787262016	AGRICULTURA URBANA	No se suministra a la ciudadana una respuesta de fondo y coherente con el objeto de la petición; se le indica que contacte al profesional de apoyo del Jardín Botánico en la localidad de la Candelaria, zona donde está ubicada la ciudadana y aunque se le suministra el número telefónico de contacto, no se le contestaron las 4 preguntas que hizo la ciudadana.
#5 964542016	AGRICULTURA URBANA	No se evidencia una respuesta coherente, la ciudadana pregunta si el Jardín Botánico tiene disponible o para la venta semillas o geminados de plantas purificadoras del aire y tajantemente le contestan que no se venden productos en el JBB, además le responden que sin embargo, se dictan cursos de agricultura urbana y se le suministra la información relacionada con este tema.
#6 746192016	ALQUILER DE ESPACIOS Y VISITAS GUIADAS	Si bien la respuesta atiende a la solicitud de la ciudadana, la misma no se da con los preceptos de calidez y amabilidad.
#7 1069222016	ALQUILER DE ESPACIOS Y VISITAS GUIADAS	La respuesta que se da a la ciudadana le falta calidez y amabilidad; en cuanto a su contenido, la respuesta es muy general y poco precisa.
#8 1146732016	ALQUILER DE ESPACIOS Y VISITAS GUIADAS	La respuesta que se da a la ciudadanía no es clara, no se contesta en toda su extensión.
#9 972622016	ARBOLADO JOVEN	Pese a que el ciudadano no dio la dirección exacta del predio donde se sembró arboles a un particular y más sin permiso del mismo, en ningún momento se le informa si el Jardín Botánico pudo o no, sembrar árboles en un espacio privado a un particular.
#10 760502016	JARDINERIA	El acta que se levanta no es legible, no tiene la fecha, no queda claro que atención recibió la ciudadana.



#11 742432016	MANEJO SILVICULTURAL ARBOLADO ANTIGUO	Se da respuesta fuera de los términos de un derecho de petición, y la acción era dar traslado a la entidad con competencia, por la quema de un árbol con ácido.
#12 742432016	MANEJO SILVICULTURAL ARBOLADO ANTIGUO	La respuesta no es clara, se le da una información como para una persona que trabaja en el jardín o maneja el SIGAU, mientras el ciudadano solicita talar un árbol, porque sus ramas se están enredando en el cableado eléctrico; El Jardín le envió de respuesta un código de acceso a SIGAU y otro con la clave y con una explicación simple, que dice ingrese los datos por allí.
#13 854342016	RESERVA DE ESPACIOS	La respuesta no se emitió en los plazos determinados por la ley, pues para dar la respuesta a una solicitud de información se tienen 10 días, para dar la respuesta, la solicitud a la entidad entre el 17 de mayo y se dio respuesta el 4 de Junio de 2016.

En términos generales, algunos de los aspectos observados en las respuestas son:

- Calidez de la respuestas: Se evidencia que algunas de las respuestas carecen de este atributo
- Oportunidad de la respuesta: se observaron algunos casos en donde la respuesta no se suministra dentro de los plazos establecidos por la ley, que a su vez están indicados en la política de operación fijada en el procedimiento.
- Coherencia de la respuesta: Se evidenciaron casos en los que donde las respuestas que se suministran carecen de coherencia, no se responde la pregunta formulada.
- Aunque en la política de operación No 5 del procedimiento PE. 02.04.01 se indica que se debe proyectar respuesta del requerimiento, teniendo en cuenta el instructivo INS.01-PE.02.04.01 se evidencia que en algunas de las respuestas suministradas no se utiliza este recurso por parte del servidor público o contratista designado.
- En casos en que la respuesta se suministra mediante un documento anexo, estos no son legibles.

Sobre estas situaciones, es preciso que todas las dependencias de la Entidad, trabajen en forma articulada con las acciones que se formulen, ya que en algunos casos, las acciones no dependen únicamente de la Secretaría General.

Por último, es pertinente indicar que teniendo en cuenta que el Artículo 14 de la Ley 755 de 2015 que establece: "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por

consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

OBSERVACIÓN 2:

No se cumple en un 100% con los criterios de calidez, amabilidad, y el suministro de respuestas de fondo, coherente con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales para las respuestas de los requerimientos por parte de las dependencias a las que se les clasifica el requerimiento, tal como lo establece el Decreto 371 de 2010.

RECOMENDACIÓN 2:

Reforzar la capacitación de los servidores públicos o contratistas del JBB designados para esta labor, en cuanto a la precisión sobre los términos y condiciones en qué se deben dar las respuestas a los ciudadanos. De la misma manera, capacitar a los servidores públicos y contratistas de todas las áreas en los temas relacionados a la respuesta a requerimientos en el marco de la Ley 1755 de 2015

Actividad 2. Reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

2.1. Existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano.

Como documentos formales relacionados con la atención al usuario, el Jardín Botánico cuenta con el procedimiento PE.02.04.01 “Atención a Requerimientos”, versión 16 del 26-08-2016. Así mismo, en el Acuerdo 011 de 2001 se encuentra establecida la siguiente función adscrita a la Secretaria General de la entidad: “Atender y tramitar las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, en los términos ordenados por la Ley 190 de 1995 y las normas que la modifiquen o adicionen”.

Los recursos que se encuentran indicados en el procedimiento son:

- Software y Hardware.
- Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- Talento humano (Servidor público o contratistas y Contratistas).
- Recursos de oficina.

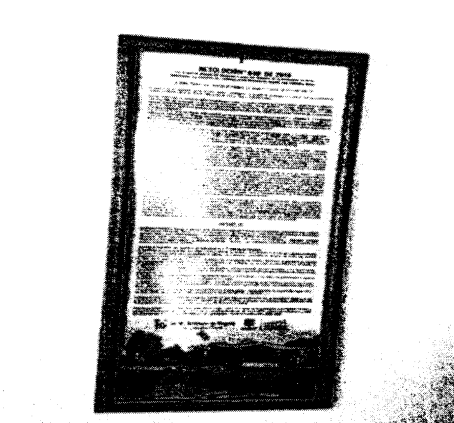
Sin embargo, respecto a los recursos, se considera necesario como se indica en el la numeral 5 del presente informe, que se adopten acciones con el fin de mejorar las condiciones de infraestructura del punto de atención al ciudadano, generando una buena imagen ante el ciudadano.

Defensor del Ciudadano:

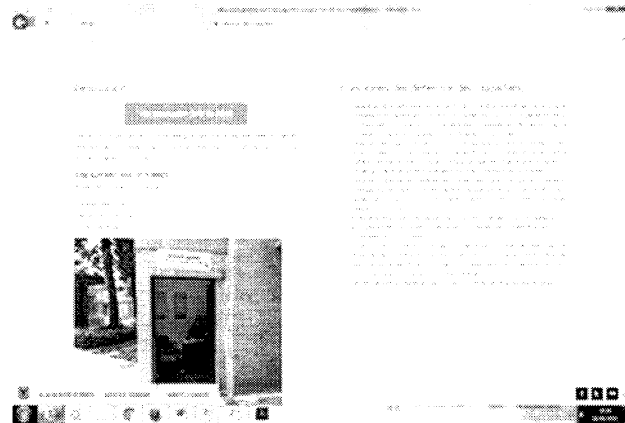
Se evidencia la publicación en la página web de la **Resolución 040 del 2016** que en el artículo 1 de la parte resolutoria indica "Delegar el ejercicio de las funciones propias del Defensor de la Ciudadanía, contempladas por el artículo 2º del Decreto Distrital No. 392 de 2015, en el (la) Subdirector (a) Educativo (a) y Cultural del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, quien deberá incorporar a la reglamentación interna la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de ésta, velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios" de esta manera se delegó al Dr. José Alfonso Araujo Torres para esta responsabilidad; las funciones se encuentran indicadas en la artículo segundo de la misma resolución.

2.2. Mecanismos de despliegue al cliente interno y cliente externo, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución, ubicación y formas de contacto.

Como mecanismo de despliegue al cliente interno y externo en relación a la figura del Defensor del Ciudadano, su designación y funciones, se evidencian retablos e información en la página web de la Entidad:



Fuente: foto tomada en el punto de atención



Fuente: Pagina web JBB



- Se evidencia la Resolución 040 publicada en retablo en la Oficina de Servicio al Ciudadano:
- En el link de la página web del Jardín Botánico <http://www.jbb.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano>, Servicio al ciudadano, link Defensor del Ciudadano, se encuentra la información relacionada con los datos del defensor del ciudadano de la entidad, nombre, cargo, ubicación, número telefónico, además de sus funciones.
- La resolución 040 de 2016 también está publicada en la herramienta interna USIG.

Actividad 3. Registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por el Jardín Botánico, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y revisión de la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa.

3.1. Canales de registro de Requerimientos

El Jardín Botánico, tiene a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de interacción, los cuales se encuentran indicados tanto en carteleras, como en la página web de la Entidad: Presencial, Teléfono, Web, redes sociales (Facebook y twitter) además de los buzones de sugerencias.

Teniendo como referencia, los diferentes canales por medio de los cuales los ciudadanos registran sus requerimientos, se revisó la cantidad de registros ingresados al SDQS, con el siguiente resultado:

CANTIDAD REGISTROS EN SDQS POR LOS DIFERENTES CANALES DE RECEPCIÓN PERIODO 1 DE MAYO A 30 DE JUNIO DE 2016

	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
BUZON	15	19	34	4,49%
EMAIL	103	348	451	59,58%
ESCRITO	11	91	102	13,47%
PRESENCIAL	21	23	44	5,81%
TELEFONO	21	36	57	7,53%
WEB	31	38	69	9,11%
	202	555	757	100,00%

* Se tiene destinada en forma específica la extensión 1012.

** Se encuentran disponibles los buzones de sugerencias para público en general y para niños (as).

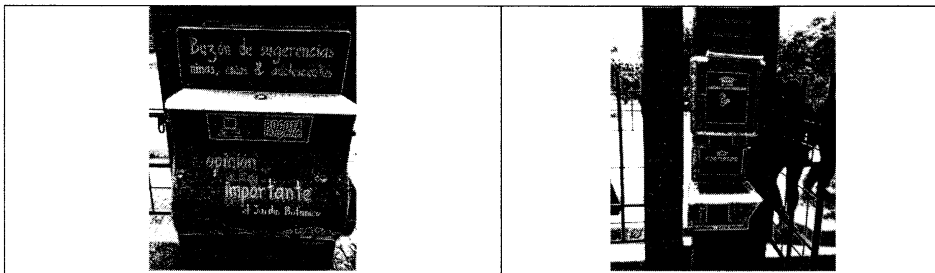




Se evidencia que el medio más utilizado por los ciudadanos para dejar sus requerimientos es a través del correo institucional o e-mail con un 60% comparado con los demás medios disponibles para tal fin.

Sobre los medios de comunicación, el correo electrónico de la entidad contactenos@jbb.gov.co es administrado (abrir, clasificar y distribuir) por la persona de apoyo adscrita a la Secretaría General y que se encuentra ubicada en la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Además de lo anterior, el Jardín Botánico cuenta con 2 buzones de sugerencias ubicados estratégicamente por la entrada principal y cerca al punto de servicio al ciudadano.



Estos buzones, facilitan el acceso a los ciudadanos para presentar sus opiniones y con ello se evidencia el cumplimiento del artículo 12 Decreto 19 de 2012, que establece: "Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés....".

3.2. Registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por el Jardín Botánico, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

Con el fin de evidenciar el registro de la totalidad de requerimientos por los distintos canales en el SDQS, se realizó una revisión de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y derechos de petición que ingresaron por los diferentes medios y los registros encontrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS para el período comprendido entre el 1 de Mayo y el 30 de junio de 2016

El total de requerimientos registrados en el SDQS para el periodo 1 de mayo a 30 de junio de 2016 corresponde a **757** que fueron recepcionados por los diferentes canales disponibles.

CANTIDAD REGISTROS EN SDQS POR LOS DIFERENTES CANALES DE RECEPCIÓN PERIODO 1 DE MAYO A 30 DE JUNIO DE 2016

	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
BUZON	15	19	34	4,49%
EMAIL	103	348	451	59,58%
ESCRITO	11	91	102	13,47%
PRESENCIAL	21	23	44	5,81%
TELEFONO	21	36	57	7,53%
WEB	31	38	69	9,11%
	202	555	757	100,00%

Fuentes: Filtro generado para columna SDQS del reporte suministrado por la Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el proceso de revisión de los diferentes tipos de requerimientos por distintos canales, se evidencio que algunos ciudadanos han utilizado las redes sociales para hacer requerimientos, estos canales no se habían considerado hasta el momento, pero teniendo en cuenta las tendencias y el uso cada vez más generalizado de estos canales es importante anexarlos, al respecto observamos que ya se han sostenido reuniones ente los profesionales de la oficina de comunicaciones y la profesional de atención al ciudadano con el fin de establecer el protocolo correspondiente.

OBSERVACIÓN 3:

A la fecha no es posible determinar en forma precisa, el cumplimiento de lo indicado en el numeral 3 del Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 3 que establece: "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...**", en razón a que no se ha establecido de manera concreta la forma como se procederá con los requerimientos que se reciba a través de las redes sociales, y como se ingresaran estos al SDQS

RECOMENDACIÓN 3:

Se recomienda anexar en el procedimiento "PE.02.04.01 atención y tramite de peticiones, quejas, reclamos, recursos, solicitudes, sugerencias y soluciones", la política de operación respecto al tratamiento de PQR`S a través de redes sociales, de manera que se dé cumplimiento al numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

3.3. Informes de Requerimientos:

Se verificó la presentación de los informes mensuales y trimestrales presentados por la Secretaría General de la Entidad en cumplimiento de las normas vigentes:

- *Informes Trimestrales:*

Se verifico el cumplimiento de la presentación de los informes trimestrales en cumplimiento de lo establecido en el la Ley 190 de 1995 y el Decreto 2232 de 1995, con los siguientes resultados:

Informe con corte a	Evidencia de presentación
A marzo de 2016	Secretaría General remite Informe en el que no se evidencia #CORDIS ni fecha de elaboración, el informe va dirigido a la Directora de la Entidad y fue radicado el día 5 de mayo de 2016.
A junio de 2016	Secretaría General remite Informe mediante oficio IE3063 de fecha 9 de agosto de 2016, dirigido a la Directora de la Entidad. Recibido en Dirección el día 9 de agosto de 2016.

Se evidencia el cumplimiento de lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, que establecen que el informe trimestral **debe ser presentado al jefe o director de la entidad y deben reflejar:**

“Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”.

- *Informes mensuales:*

Se verificó el cumplimiento de la Circular 018 de 2009 que establece: “todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad se registren en este aplicativo, así como preparar el informe mensual de quejas y reclamos a partir de los reportes generados por el mismo y remitirlo a la Secretaría General”, con el siguiente resultado:

No.	Correspondiente al mes (Año 2016)	Publicado en el link mejor gestión	Medio de envío
1	Enero	03/03/2016	Web App
2	Febrero	31/03/2016	Web App
3	Marzo	29/04/2016	Web App
4	Abril	31/05/2016	Web App

No.	Correspondiente al mes (Año 2016)	Publicado en el link mejor gestión	Medio de envío
5	Mayo	30/06/2016	Web App
6	Junio	22/07/2016	Web App

Mediante la Circular 087 de 2015 expedida en conjunto por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veedora Distrital, , se estandarizo y unifico el formato de presentación del informe mensual, el cual se presenta a través del link <http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/index.php?option=comjdownloads&Itemid=1270&view=viewcategorv&catid=69>

Como se evidencia, se está dando cumplimiento a la remisión del informe mensual a las instancias establecidas por la Circular 018 de 2009 y la circular 087 de 2015 con la anotación que el informe del mes de enero se subió en 3 de marzo porque la información que debía allegar correspondencia sobre las PQR` s radicadas allí para incluir en el informe correspondiente a dicho mes, se recibió el día 01/03/2016. Así mismo, se evidencia el cumplimiento del numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 en lo que respecta a la presentación de informes mensuales a la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital.

Actividad 4. Diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

4.1. Coordinación entre los procesos institucionales y el encargado de quejas y reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.

4.2. Existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso

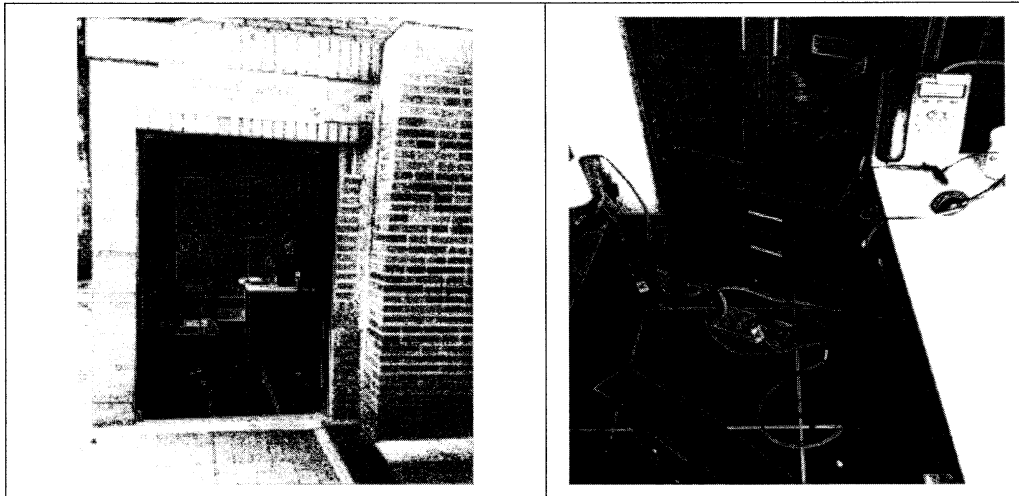
Los lineamientos que se tienen establecidos en la entidad y que muestran la coordinación entre los diferentes procesos de la Entidad y la Secretaría General de la Entidad como dependencia que lidera el tema de quejas y reclamos, se encuentran estipulados en el procedimiento "Atención a requerimientos" PE.02.04.01, en la sección de las políticas de operación, además, evidencian estas políticas algunos de los mecanismos que tiene la entidad y que permiten el mejoramiento continuo del proceso se citan como ejemplo:

- "Los Jefes de las áreas deben hacer análisis y seguimientos a las quejas y reclamos ingresados a la misma e implementar acciones de mejora"

- "Si se presenta un número mayor a diez (10) quejas y/o reclamos del mismo asunto, la Secretaría General y de Control Disciplinario remitirá a través de comunicación por correo electrónico a los responsables del proceso (s), un análisis y reporte trimestral de las causas que generaron las quejas y/o reclamos y se sugerirá implementar acciones de mejora en el plan de mejoramiento del proceso, con copia a la Oficina de Control Interno".
- El aplicativo (SDQS) debe ser revisado diariamente y se realiza seguimiento al trámite de las PQRS a través del mismo.

Actividad 5. Ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

En la entrada principal del Jardín Botánico, se encuentra en forma visible la ubicación de la Oficina de Servicio al Ciudadano adscrita a la Secretaria General de la Entidad.



Si bien, la oficina de atención al ciudadano está ubicada en un punto estratégico, y siguiendo las recomendaciones de esta oficina se realizaron algunas labores de mantenimiento en el espacio físico, aun se evidencian grietas en las paredes, exposición del cableado eléctrico (en el piso); lo que conlleva al incumplimiento de la normatividad, el Decreto 197 de 2014, indica en su artículo 8:

"2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada: El Distrito debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:

a. Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.

De manera que para solucionar estos inconvenientes, es necesario que se tomen acciones que conlleven al mejoramiento del espacio físico asignado, teniendo en cuenta que es la primera imagen que tienen los ciudadanos visitantes y ciudadanos que requieren registrar un requerimiento, radicar o que ingresan a solicitar información.

OBSERVACION 4:

Se evidencia que el espacio asignado para servicio al ciudadano no se encuentra en las condiciones óptimas de infraestructura, lo que pueden incidir en el buen desarrollo de las actividades, así como en la primera imagen que pueden tener los visitantes y ciudadanos que requieren registrar un requerimiento, o que ingresan a solicitar información.

RECOMENDACIÓN 4:

Se recomienda tomar las medidas pertinentes para adecuar el espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano de manera que cumpla con las condiciones que se exigen para la prestación del servicio.

Actividad 6. Operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

6.1. Operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Al efectuar el ejercicio de verificación de la trazabilidad de un número significativo de requerimientos en el SDQS ingresando al aplicativo por la opción buscar peticiones, tras digitar el número de requerimiento el sistema arroja un mensaje indicando "no existen registros que concuerden con los parámetros de búsqueda", lo que le imposibilita al ciudadano la consulta.



Fuente SDQS viernes 16/09/2016 Requerimiento # 601392016

OBSERVACION 5:

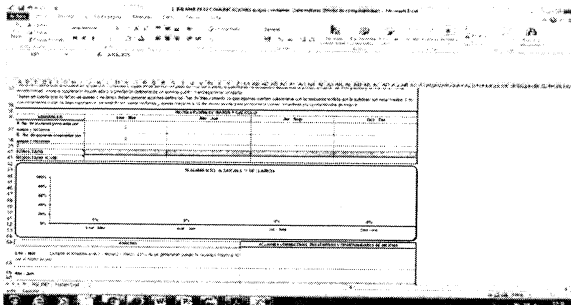
Se observa que al tratar de verificar el estado de un número significativo de requerimientos en el SDQS ingresando al aplicativo por la opción buscar peticiones, el sistema arroja un mensaje de error lo que no le permite al ciudadano realizar la consulta.

RECOMENDACIÓN 5:

Se recomienda solicitar al administrador del aplicativo la revisión de la opción consulta hoja de ruta con el fin de que se efectúen los ajustes necesarios en caso de que se esté presentando una falla técnica, o tomar las medidas para informar a los ciudadanos durante cuánto tiempo está disponible la respuesta a su requerimiento en el aplicativo.

6.2. Indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario:

Luego de revisar en la Unidad SIG, siguiendo la ruta Indicadores de Gestión, se evidencia la publicación en la sección correspondiente al proceso de Comunicaciones de la hoja de vida del indicador "Seguimiento a Quejas y Reclamos", este se reporta con periodicidad trimestral y si bien se ha venido cumpliendo con su publicación, el objetivo "Realizar seguimiento a las acciones por quejas y reclamos que allegan a la entidad los ciudadanos, con el fin de mantener un SGC eficiente, eficaz y efectivo en el JB " no se cumple, en la medida en que para que se generen acciones de mejora como consecuencia de la evaluación de las quejas y reclamos presentados el número de estas debe ser mayor a 10 relacionadas con un mismo asunto.



Fuente: Revisión indicadores publicados en unidad SIG: verificación realizada el 17 de septiembre de 2016

OBSERVACION 6: La manera como esta formulado el indicador "Seguimiento a Quejas y Reclamos" no ofrece un aporte real al fortalecimiento y mejora de la atención al ciudadano en la medida en que las variables que se miden están supeditadas a que se presente un número mínimo de 10 quejas por un mismo asunto para realizar acciones de mejoramiento.

RECOMENDACIÓN 6:

Se recomienda revisar la manera como esta formulado el indicador "Seguimiento a Quejas y Reclamos", sus variables y objetivos de manera que constituya una herramienta efectiva en la medición del servicio que la entidad entrega a la ciudadanía, y asimismo, de lugar a establecer las acciones de mejora correspondientes.

6.3. Revisión de respuestas ante las peticiones de los usuarios para verificar la coherencia de las respuestas.

6.4. Revisión de días transcurridos entre la fecha de ingreso del requerimiento a la entidad y la fecha en que son clasificados o direccionados a las áreas y revisión de días de gestión o respuesta

Como resultado de la revisión selectiva realizada a las respuestas de los requerimientos dados en el SDQS, de la muestra de trece (13) requerimientos tomados aleatoriamente de la base de datos para mayo y junio, cuadro #1, se pudo verificar que un número de seis de estas adolece de coherencia, se presentan casos en que se pregunta por un tema y se brinda una información no relacionada con el mismo.

Con respecto, a la oportunidad en las respuestas en el cuadro de "Situaciones presentadas en algunas respuestas", mencionado anteriormente, se puede observar también que de la muestra de trece (13) requerimientos tomados aleatoriamente de la base de datos para mayo y junio se presentan dos casos en los que la respuesta se dio fuera de término.

7. Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos

liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

Durante el presente año se han realizado dos reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, a las cuales ha asistido la Secretaria General de la entidad junto con el apoyo técnico de atención al ciudadano, como consta en las actas de asistencia de fecha 5 de mayo y 26 de agosto de 2016; la primera reunión de la red se realizó el día 5 de mayo de 2016 y la segunda reunión de la red que conto con la asistencia del Dr. Jaime Torres Melo, Veedor Distrital, se llevó a cabo en las instalaciones del Jardín Botánico el día 26 de agosto de 2016.

Lo anterior evidencia el cumplimiento de lo estipulado en el numeral 7 del Decreto 371 de 2010, que indica que debe participar el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en las reuniones de la Red liderada por la Veeduría Distrital, estableciendo: "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: 7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen".

LIMITANTES PRESENTADAS DURANTE LA AUDITORÍA

No se presentó ninguna limitante que impidiera el desarrollo de la auditoría.

RECOMENDACIONES

Se encuentran detalladas dentro del cuerpo del informe.

ELABORADO POR

REVISADO Y APROBADO POR



ESMERALDA HERRERA VELOSA
Profesional de Apoyo



AIDEE SANCHEZ CORREDOR
Jefe Oficina de Control Interno