



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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

ELABORADO POR

ERIKA QUINTERO VARELA
Profesional de Apoyo Oficina de Control Interno

Enero 13 de 2017

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 vigencia 2016, 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 a corte junio- diciembre 2016

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 1° de Junio al 31 de Diciembre 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 1° de Junio al 31 de Diciembre 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 segundo 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.

Criteroio 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 PROCEDIMINETOS DEL JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JCM Específicamente el Procedimiento "Atención a Requerimientos" PE.02.04.01, versión 15, de fecha 29/04/2016 .
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	Se cumplen de conformidad con los lineamientos Distritales.

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 N° 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 web (que es mucho más ágil y de fácil acceso) cuenta con el Link denominado **Servicio Al Ciudadano**, en el cual se pueden identificar y acceder a los siguientes enlaces:



Servicio al Ciudadano

¡Servicio oportuno, eficaz, digno y cálido a la ciudadanía!

Estimados ciudadanos, aquí encontrará toda la información relacionada con nuestros productos, servicios, medios de interacción presencial, virtual, telefónica y demás

mecanismos a los que usted tiene derecho como usuario de esta institución.

- | | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |



1. Defensor del ciudadano: <http://www.jbb.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/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**.

2. Canales de Interacción: Canales de Atención PQRS <http://www.jbb.gov.co/index.php/component/content/article?id=132> En este link los ciudadanos podrán encontrar los canales dispuestos por la entidad para su atención, es así que en cada uno de ellos se detalla ubicación, horario de atención y descripción de la actividad:

- **Presencial:** Oficina de atención al ciudadano
Defensor del Ciudadano
Radicación de Correspondencia
- **Teléfono:** Conmutador
Atención de Quejas y reclamos
- **WEB:** www.jbb.gov.co



- **Buzón:** Entrada Principal- Adultos Niños
3. **Productos y Servicios:** Este link se especifica los tramites que se pueden realizar en línea y direcciona al usuario de manera automática con la página Web "SI- TE CONECTA CON EL ESTADO" la cual especifica el trámite a desarrollar, documentos requeridos, normatividad y el valor (si para el mismo se requiere).
 4. **Carta del 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.
 5. **Encuesta 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
 6. **Informe de Gestión PQRS:** Esta sección le permita al ciudadano visualizar el Informe de gestión de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información), atendidos por el Jardín Botánico de Bogotá, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Informe estadístico mensual, Trimestral, y consolidado mensual de solicitudes de accesos a la información pública).

<ul style="list-style-type: none"> • Diciembre 2016 • Noviembre 2016 • Octubre 2016 • Septiembre 2016 • Agosto 2016 • Julio 2016 • Junio 2016 • Mayo 2016 • Abril 2016 • Marzo 2016 • Febrero 2016 • Enero 2016 		<p><u>INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL:</u></p> <p>Se verifica que en cada uno de los vínculos reposa la información estadística de las PQRS registradas en el Sistema Distrital De Quejas y Soluciones - Jardín Botánico del mes correspondiente</p>
---	--	---

- En el link de Informes Trimestrales se encuentran los Informes Generales de Gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano: En este informe se realiza el análisis y la descripción de las peticiones recibidas durante los meses teniendo en cuenta el tipo de petición, el canal de ingreso y el estado de trámite.
- En el link de solicitudes de información pública: Se evidencia el informe estadístico correspondiente al periodo enero a diciembre de 2016.



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.

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 Junio a Diciembre de 2016, se efectuaron un total de **1803** requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, de la siguiente manera:

REQUERIMIENTOS POR CANAL-

CANAL	Junio	Julio	Agosto	septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Cantidad	%
Buzón	19	16	11	13	13	21	16	109	6%
E-Mail	162	119	98	116	111	69	46	721	40%
Escrito	89	74	77	70	52	39	12	413	23%
Presencial	16	21	26	15	19	5	18	120	7%
Redes Sociales	0	0	0	0	6	0	0	6	0,3%
Teléfono	26	43	43	37	39	36	24	248	14%
Web	23	27	38	38	30	22	8	186	10%
Total por Mes	335	300	293	289	270	192	124	1803	100%

De los 1.803 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 721 requerimientos que corresponde al 40%.

REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR MES:

MES	REQUERIMIENTOS
Junio	335
Julio	300
Agosto	293
Septiembre	289
Octubre	270
Noviembre	192
Diciembre	No reportado
Total	1679



A partir de esta información, se puede observar que la mayor parte de requerimientos se concentran en el mes de Junio con **335** correspondiente al **19.95%**.

REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SDQS POR TIPOLOGÍA:

CANAL	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Cantidad	%
Consultas	15	10	15	7	10	2	0	59	3%
Peticiones de Interés general	79	113	136	125	109	75	47	684	38%
Peticiones de interés particular	100	66	51	53	43	26	19	358	20%
Felicitaciones	3	3	2	1	3	3	2	17	1%
Quejas	7	8	12	12	11	9	8	67	4%
Reclamos	13	14	15	17	13	13	4	89	5%
Solicitudes de Copia	1	0	0	0	1	48	0	2	0,1%
Solicitudes de información	105	72	56	65	65	16	28	439	24%
Sugerencias	11	14	6	9	15	0	16	87	5%
Denuncia por acto de corrupción	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
Total por Mes	335	300	293	289	270	192	124	1803	100%

Conforme a la información anterior, se evidencia que para el periodo comprendido de Junio a Diciembre de 2016, el 38%, de los requerimientos corresponden a peticiones de interés general, en segundo lugar con el 24% encontramos las solicitudes de Información con 439 requerimientos, en tercer lugar con el 20% 358 requerimientos corresponde a peticiones

de interés particular; es así que el 8 % restante es la sumatoria de consultas, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes de copia, sugerencias, y denuncias por actos de corrupción.

REQUERIMIENTOS DISCRIMINADOS POR DEPENDENCIA JUNIO- DICIEMBRE DE 2016:

DEPENDENCIA O USUARIO	Junio	Julio	Agosto	septiembre	Octubre	Noviembre	DIC	Cantidad por dependencia	%
Arbolado Joven	90	90	83	95	79	59	37	533	30%
Agenda Cultural	5	7	3	3	7	3	3	31	2%
Agricultura Urbana	14	9	7	8	11	6	2	57	3%
Alquiler de Espacios y Visitas Guiadas	51	37	26	26	23	13	7	183	10%
Defensor del Ciudadano	2	0	0	0	0	1	0	3	0,2%
Dirección	1	0	1	1	1	0	0	4	0,2%
Jardinería	11	11	10	20	20	14	9	95	5%
Manejo Silvicultural Arbolado Antiguo	61	53	79	87	78	45	26	429	24%
Oficina Asesora de Planeación	2	0	0	2	0	0	2	6	0,3%
Oficina Asesora Jurídica	0	3	1	0	1	0	0	5	0,3%
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	1	0	1	0,1%
Oficina de Arborización Urbana	33	41	33	7	4	10	5	133	7%
secretaría General	13	12	9	7	5	8	10	64	4%
Sistemas	2	1	1	1	0	0	0	5	0,3%
Subdirección Científica	16	7	13	2	11	6	4	59	3%
Subdirección Educativa y Cultural	19	22	17	27	23	23	17	148	8%
Subdirección Técnica Operativa	15	7	10	3	7	3	2	47	3%
Total por Mes	335	300	293	289	270	192	124	1803	100%

Como se puede observar, de los 1803 requerimientos ingresados y atendidos a través del SDQS, la mayor parte se encuentran concentrados en la Subdirección Técnica y Operativa, evidenciándose que el 30% corresponden al proyecto de arbolado joven, seguidos de un 24% 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 dicho instrumento 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.

ELABORADO POR



ERIKA DEL PILAR QUINTERO V.
Prof. Apoyo Oficina de Control Interno

REVISADO Y APROBADO POR



AIDEE SANCHEZ CORREDOR
Jefe Oficina de Control Interno