



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 2017**

**ELABORADO POR**

**NELLY DIAZ GUERRERO**  
Profesional de Apoyo Oficina de Control Interno

**Julio 27 de 2017**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**





## INTRODUCCIÓN

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis es centro de investigación distrital con énfasis en ecosistemas alto andinos y de páramo, responsable de la gestión integral de coberturas verdes en la ciudad, del desarrollo de programas de educación ambiental y de la conservación y mantenimiento de colecciones vivas de flora para su apropiación y disfrute por parte de los ciudadanos.

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 C.I. para la vigencia 2017, 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.*

La Información dispuesta en este informe, contempla las **PQRS** recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis durante el primer semestre del año 2017.

## OBJETIVO.

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Jardín Botánico de Bogotá, durante el primer semestre de 2017, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin, en desarrollo de las acciones determinadas por el marco legal aplicable a la Oficina de Control Interno y teniendo en cuenta las actividades derivadas del Programa Anual de Auditoría de la vigencia 2017.

## 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 Enero al 30 de Junio de 2017.

## 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 la página web de la Entidad.

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

## INSUMOS

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 presentadas por los ciudadanos, dentro de los cuales se encuentra el registro generado por el PQRS para el periodo 1º de Enero al 30 de Junio de 2017 información de la página web relacionada con servicio al ciudadano.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento, se tuvo como fundamento la 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 No1474 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 2017, 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 de la manera como se presta el servicio público".*

Atendiendo a la normatividad vigente durante el primer semestre de 2017 se verificó que en el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, a través de la Oficina de correspondencia, Quejas y Reclamos, se recibieron solicitudes a través de los diferentes canales dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en forma escrita, telefónica, vía correo electrónico, WEB Master y presencial; todos los cuales integran el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para la atención de los ciudadanos.

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.**

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la entrada principal de la Entidad- Avenida Calle 63 No. 68-95.



Fuente: archivo O.C.I. Jardín Botánico de Bogotá. Julio 2017

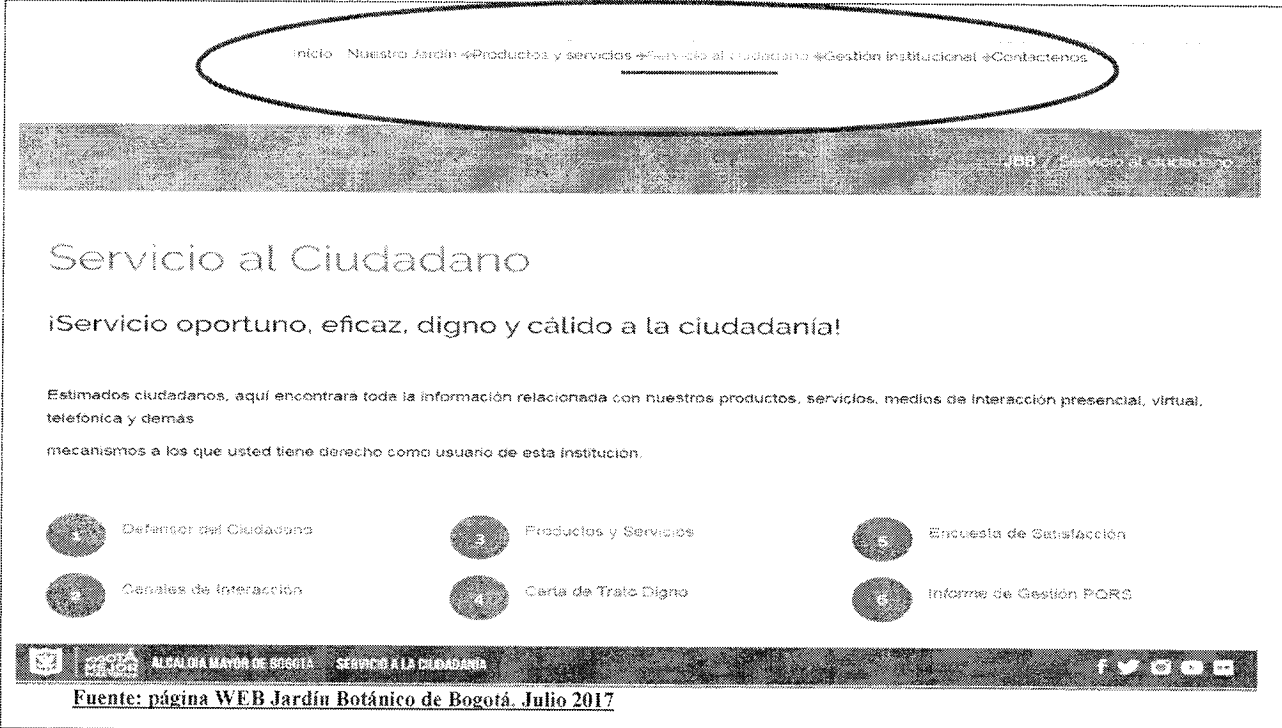
Esta oficina es la encargada de recibir y atender en forma personalizada a los usuarios, así como también direccionar las solicitudes que se presentan a través de la página Web al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Una vez presentada la solicitud por el ciudadano, la Oficina de Atención al Ciudadano envía los requerimientos a las diferentes dependencias del Jardín Botánico para su respuesta, teniendo en cuenta: **el criterio a verificar**, como un proceso estratégico. Implementando el protocolo de Atención al Ciudadano utilizado en la Entidad. **Trámite**: está incluido en el sistema Integrado de Gestión y de Control Interno. En cada uno de los procesos de Atención al Ciudadano, se aplican los protocolos y direccionamientos establecidos. **Evidencia**: en el Sistema Integrado de Gestión, Manual de Procesos y Procedimientos del Jardín Botánico de Bogotá, específicamente está el procedimiento "Atención a requerimientos" PE.02.04.01, versión 15 del 24 de abril de 2016.

**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 ágil y de fácil acceso), se encuentran: 1. Inicio, 2. Nuestro Jardín, 3. Productos y Servicios, **4. Servicio al Ciudadano**, 5. Gestión Institucional, 6. Contáctenos.

En el Link 4., denominado **Servicio al Ciudadano**, se pueden identificar y acceder a los siguientes enlaces:



### 1. Defensor del ciudadano:

<http://www.jbb.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano>.

En este link, la ciudadanía encuentra información pertinente para acudir al Defensor del Ciudadano.

A través de la Resolución 040 de 2016 la directora del Jardín Botánico de Bogotá delegó el ejercicio de las funciones propias del defensor del ciudadano contempladas en el artículo 2 del Decreto Distrital N°392 de 2015, al Subdirector Educativo y Cultural Dr. **José Alfonso Araujo Torres**. Con las siguientes funciones:

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención al ciudadano.
- Proponer y adoptar para que la ciudadanía obtenga respuesta en el marco establecido en el SDQS.

- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención al ciudadano.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la Entidad.

## 2. Canales de Interacción:

<http://www.jbb.gov.co/index.php/component/content/article?id=132>

En este link los ciudadanos encuentran los canales dispuestos por la entidad para su atención. En cada uno se detalla: ubicación, horario de atención y descripción de la actividad.

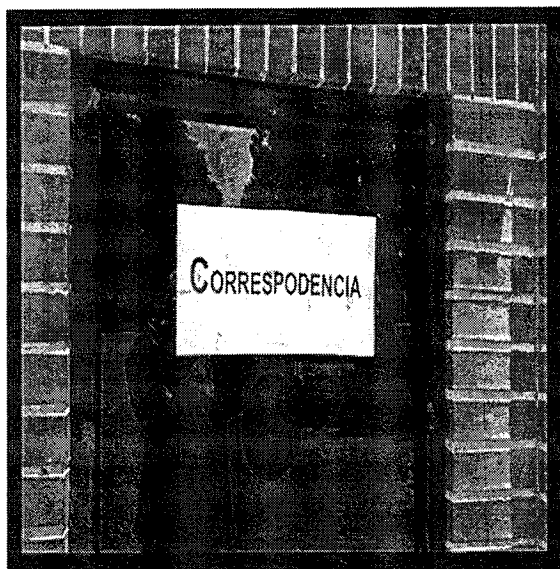
### CANALES DE ATENCIÓN PQRS

Medio de atención	Ubicación	Horario de atención	Descripción de la Actividad
Presencial	Av. Calle 63 N° 68-95 Oficina Atención al Ciudadano	8 <sup>a</sup> .m. a 5 p.m.	Información, orientación, recepción de peticiones.
Presencial	Subdirección Educativa y Cultural Teléfono: 4377060 Ext 1007	8 <sup>a</sup> .m. a 5 p.m.	Vela 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.
Presencial	Av. Calle 63 N° 68-95 Radicación de Correspondencia	7:30 a.m. a 5p.m.	Recepción de comunicaciones escritas.
Teléfono	Atención Quejas y Reclamos 4377060 Extensión 1012	8 <sup>a</sup> .m. a 5 p.m.	Se brinda información sobre la entidad. Recepción de peticiones.
Teléfono	Conmutador 4377060	8 <sup>a</sup> .m. a 5 p.m.	Recepción de peticiones.
WEB	<a href="http://www.jbb.gov.co">www.jbb.gov.co</a> Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Formulario electrónico	Permanente	Medio para presentar denuncias por corrupción, peticiones de interés general, de interés particular, solicitud de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
WEB	Correo institucional <a href="mailto:contactenos@jbb.gov.co">contactenos@jbb.gov.co</a>	Permanente	Medio para presentar denuncias por corrupción, peticiones de interés general, de interés particular, solicitud de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
Buzón	Av. Calle 63 N° 68-95 Adultos - niños	Permanente	Medio para presentar sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, por la atención, el producto o servicio recibido

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. JBB. Julio 2017



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



Fuente: archivo O.C.I. Jardín Botánico de Bogotá, Julio 2017

**3. Productos y Servicios:** Este link especifica los servicios que presta el Jardín Botánico de Bogotá.

- Asesorías técnicas en arborización urbana y jardinería en el Distrito Capital
- Manejo integral del arbolado y jardinería urbana en espacio público
- Entrega de árboles para plantación en espacios privados o institucional
- Consulta del Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano – SIGAU
- Capacitación y asistencia técnica en agricultura urbana
- Club de ciencias
- Vacaciones científicas

**4. Carta del Trato Digno.**

En este espacio se encuentra disponible la información para la ciudadanía relacionada con el 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, garantizando sus derechos a:

1. Recibir información sobre los productos y servicios que ofrece nuestra entidad en el marco de nuestra misión.
2. Presentar peticiones de interés general, particular, de información, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de copias, consultas; en cualquiera de las modalidades: verbal, escrito o por cualquiera de los medios idóneos dispuestos por esta entidad a su servicio.





3. Obtener respuestas oportunas completas y pertinentes a sus inquietudes, en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

De la misma forma se dan a conocer los deberes de los ciudadanos en conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011.

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y contratistas vinculados al Jardín Botánico José Celestino Mutis.
4. Acatar las recomendaciones de uso, aprovechamiento y conservación de este espacio de recreación pasiva.

#### 5. Encuesta de Satisfacción

[http://www.jbb.gov.co/jardin/index.php/encuestade\\_satisfaccion](http://www.jbb.gov.co/jardin/index.php/encuestade_satisfaccion)

### Encuesta de satisfacción atención a la ciudadanía

\*Required

Fecha \*

Month    Day    2017   

Nombre completo \*

Cédula  
numero de cédula sin espacios ni puntos

Teléfono

¿Que medio usizo para contactarse con el Jardín Botánico?

Presencial

Teléfono

Fuente: página WEB Jardín Botánico de Bogotá. Julio 2017



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.

## 6. Informe de Gestión PQRS:

Esta sección le permite 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 el consolidado mensual de solicitudes de accesos a la información pública).

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. Cumpliendo con el Decreto 2232 de 1995 (art. 54 Ley 190/95)


Estadísticas Enero 2017

ENERO 2017

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LAS PQRS REGISTRADAS EN EL SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES -JARDÍN BOTÁNICO

Descripción	Cantidad	Participación	Porcentaje (%)	Pendientes	Solucionadas
Quejas	10	4%	0	10	
Reclamos	20	8%	1	19	
Sugerencias	25	9%	0	25	
Solicitudes de información	48	18%	0	48	
Peticiones de interés general	77	29%	0	77	
Peticiones de interés particular	18	7%	0	18	
Consultas	9	3%	0	9	
Faltas de control	6	2%	0	6	
Traslado por computadora	50	18%	0	50	
Consultas por correo electrónico	1	0.4%	0	1	
Total	264	100%	0	263	

Fuente: página WEB Jardín Botánico de Bogotá, Julio 2017

<p>Junio 2017</p> <p>Mayo 2017</p> <p>Abril 2017</p> <p>Marzo 2017</p> <p>Febrero 2017</p> <p>Enero 2017</p>		<p><b>INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL:</b></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>
--	---	---

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano, JBB, Julio 2017

En el link de solicitudes de información pública: Se evidencia el informe estadístico correspondiente al periodo Enero a Junio de 2017.

**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.



Fuente: página WEB, Jardín Botánico de Bogotá, Julio 2017

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 Junio de 2017.**

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 Junio de 2017, se efectuaron un total de **2088** requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, de la siguiente manera:

**INFORME ESTADISTICO POR CANAL**

Tipo de Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total canal	%
Buzón	31	21	26	25	25	19	147	7,0%
E-Mail	83	142	164	87	164	193	833	39,9%
Escrito	19	40	47	21	43	46	216	10,3%
Presencial	29	25	24	17	25	13	133	6,4%
Redes sociales	1	1	0	0	0	0	2	0,1%
Teléfono	67	121	74	52	56	59	429	20,5%
Web	47	72	70	31	58	50	328	15,7%
<b>Total general</b>	<b>277</b>	<b>422</b>	<b>405</b>	<b>233</b>	<b>371</b>	<b>380</b>	<b>2088</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. JBB. Julio 2017

De los 2.088 requerimientos allegados a la entidad, se logra identificar que el canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico [contactenos@jbb.gov.co](mailto:contactenos@jbb.gov.co) con un 833 requerimientos que corresponde al 39.9%.

**REQUERIMIENTOS MENSUALES REGISTRADOS EN EL SDQS POR CANAL**

MES	REQUERIMIENTOS
Enero	277
Febrero	422
Marzo	405
Abril	233
Mayo	371
Junio	380
<b>Total</b>	<b>2088</b>

A partir de esta información, se puede observar que la mayor parte de requerimientos se concentran en el mes de Febrero con **422** correspondiente al **20.21%**.

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. JBB. Julio 2017



De la información reportada a la Oficina de Quejas y Reclamos del Jardín Botánico de Bogotá, presentamos el reporte mensual y semestral estadístico por tipología según su naturaleza y que se refiere a: quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y denuncias.

## INFORME ESTADISTICO POR TIPOLOGIA. Primer semestre 2017

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. JBB. Julio 2017

### PETICIÓN.

Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes. *Consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política: ley 1755 DE 2015. Por medio de la cual "el ejercicio del derecho de petición ... Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, demencias y reclamos e interponer recursos...."*

### PETICION DE INTERES GENERAL.

Es aquel derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito.

### PETICION DE INTERES PARTICULAR

Es aquel derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada que afecta el interés particular y puede formularse verbalmente o por escrito.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Petición de interés general	82	158	135	58	95	104	632	30.3
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Petición de interés particular	20	42	56	36	48	50	252	12.1

En total son 884 Derechos de petición de interés general y particular, equivalentes al 42.4%.

### QUEJAS.

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Quejas	10	3	4	4	5	1	27	1.3

### RECLAMOS.

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
<b>Reclamos</b>	20	23	13	8	24	16	104	5.0

### DENUNCIA.

Declarar la irregularidad o ilegalidad de un proceder identificada por una persona en el Jardín Botánico de Bogotá.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
<b>Denuncia</b>	1	0	0	0	2	0	3	0.1

## INFORME ESTADISTICO POR OTRAS TIPOLOGIAS.

Primer semestre 2017

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. JBB. Julio 2017

### SUGERENCIAS.

Cualquier expresión verbal, escrita de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del jardín Botánico de Bogotá.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
<b>Sugerencias</b>	25	22	18	18	17	17	117	5.6

**CONSULTA.** Preguntas relacionadas con el ser y hacer de la Entidad, y el imaginario de quien pregunta.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
<b>Consultas</b>	12	5	7	5	6	19	54	2.6

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN.** Preguntas relacionadas con el ser y hacer de la Entidad.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
<b>Solicitud de Información</b>	49	96	83	52	90	123	493	23.6

**TRASLADO POR COMPETENCIA.** Es el trámite que se le da a una solicitud. Se envía a la dependencia o Área concedora del tema con el fin de dar respuesta.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
<b>Traslado por competencia</b>	52	72	80	48	80	49	381	18.2



## FELICITACIONES.

Manifestación de satisfacción por el servicio recibido por parte de la Entidad.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
<b>Felicitación</b>	6	1	9	4	4	1	25	1.2

Conforme a la información anterior, se evidencia que para el periodo comprendido de Enero a Junio de 2017, 884 solicitudes de petición de orden general y particular, equivalente al 42.4%.

Encontramos quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción 134, equivalente al 6.4%, vale la pena señalar que las denuncias por corrupción fueron 3 lo que porcentualmente equivale a 0.3% de la información.

Las sugerencias, consultas y solicitudes de información 664 son equivalentes al 31.8%. Continuamos finalmente con el traslado por competencia 381 y 25 felicitaciones a la Entidad, que equivalen a 19.4%

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

El 96 % de los requerimientos solicitados a la Entidad a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, fueron atendidos de manera oportuna, es decir dentro de los términos que ordena la ley.

Atendiendo al traslado por competencia la Subdirección Técnica y Operativa es la dependencia con mayor demanda de requerimientos: 1.123, de los cuales se dio respuesta oportuna en un 95%, es decir dentro de los términos exigidos, los restantes fueron respondidos fuera de términos.

La Subdirección Educativa y Cultural dio respuesta oportuna a los requerimientos de su competencia en un 99.5%.


Se evidencia que la Secretaría General, si bien es cierto dio respuesta oportuna a los requerimientos que se le hicieran en un 81.3%, se respondieron por fuera de los términos que ordena la ley: 14 requerimientos.

Con relación a los canales dispuestos por la Entidad para dinamizar este sistema participativo, el canal más utilizado es el E-mail con el 39.90%, el teléfono 20.50% y la página web 15.70%. La oficina de correspondencia fue utilizada al ingresar el 10.40% de requerimientos, el 7.10% a través del buzón y en el punto de atención al ciudadano 6.30%. Las restantes solicitudes o requerimientos se realizaron a través de las redes sociales 0.10%.

Los derechos de petición de interés general fueron los requerimientos más numerosos respondidos dentro de los términos. (898). Las solicitudes de información respondidas fuera de términos fueron 35, es decir un 7%.

Es necesario afinar el procedimiento de Atención y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, para dar respuesta oportuna a las solicitudes formuladas a la Entidad, ya que el 3.3% de las solicitudes fueron respondidas fuera de los términos ordenados por la ley, y para dar cuenta de la trazabilidad y cumplimiento de los requerimientos; toda vez que esta es una de las herramientas que define e indica la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios de la entidad.

**ELABORADO POR:**

  
**NELLY DÍAZ GUERRERO**  
Profesional de Apoyo  
Oficina de Control Interno

**REVISADO Y APROBADO POR:**

  
**AIDEL SANCHEZ CORREDOR**  
Jefe  
Oficina de Control Interno