



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

MEMORANDO

FECHA: 08 de agosto de 2018

PARA: **LAURA MANTILLA VILLA**
Directora

ADRIANA FORERO PARRA
Secretaria General y de Control Interno Disciplinario

DE: **OSCAR JAVIER HERNANDEZ SERRANO**
Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: Informe de PQRS correspondiente al primer semestre de 2018

Respetadas doctoras.

La Oficina de Control Interno en el marco de sus competencias normativas establecidas en la Ley 87 de 1993 y la Ley 1474 de 2011 y las directrices del Sistema Integrado de Gestión del Jardín Botánico le está remitiendo el informe semestral de gestión de PQRS a corte de 30 de Junio de 2018

La Oficina de Control Interno, adicionalmente a su labor de evaluación, se permite realizar recomendaciones o sugerencias que podrán ser tenidas en cuenta para el logro de sus objetivos misionales y la mejora de los procesos en las dependencias.

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Jardín Botánico de Bogotá en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 y la Circular Externa 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2018.

El presente informe busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias.

La información fue suministrada por la profesional de apoyo de la Oficina de Servicio al Ciudadano del JBB, con base en el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidos en la Entidad, con fecha de corte de 30 de junio de 2018.

Objetivo general

Velar por el cumplimiento en la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por la ciudadanía de acuerdo con las normas legales vigentes como también la publicación del presente informe en la página web, que contiene las acciones adoptadas por el Jardín Botánico José Celestino Mutis, en el ejercicio de sus funciones para el cumplimiento de los mismos.

Objetivos específicos.

Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas en el primer semestre del año 2018.

- Realizar un balance general de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Comunicar las acciones que se han adelantado por parte de la OCI del JBB para aumentar el grado de cumplimiento, oportunidad, pertinencia, eficiencia, eficacia y efectividad en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- Presentar las recomendaciones y sugerencias a la Dirección y a los responsables de los procesos para promover el mejoramiento continuo en la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

2. ALCANCE

Informar a la Dirección, mediante seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno los resultados del grado de cumplimiento de las respuestas dadas por el JBB a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, según consolidado de peticiones quejas reclamos.

3. MARCO LEGAL

Artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011 “*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*”.

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.*

Artículo 12 Literal i) de la Ley 87 de 1993. (...) *Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente" para el caso concreto, la evaluación aleatoria a las respuestas otorgadas a las PQRS por parte de la entidad, esto con el propósito de verificar la oportunidad y materialidad.*

Modelo Estándar de Control Interno (MECI): Componente Información y Comunicación, para determinar la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender derechos de petición.

Numerales 3,4 y 5 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, que señala que las entidades deben garantizar “*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.*

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

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.

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”

Circular 006 de 2015 de la Veeduría Distrital, en la cual se reitera la necesidad de que todas las entidades del Distrito Capital deben garantizar (...) *La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a las 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...*”

4. GLOSARIO

Derecho de petición:

El Derecho de Petición es aquel derecho Constitucional fundamental que tiene toda persona de elevar ante las autoridades públicas y/u organizaciones e instituciones privadas, solicitudes respetuosas de carácter particular o general, y a obtener de estas una respuesta oportuna, clara, concreta y congruente con lo pedido, dentro del plazo previsto por el legislador.

Formulación de consulta: Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

Petición de interés general: Es aquella solicitud de una persona "natural o jurídica", o que una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad; en otras palabras, es el renunciamiento de los asociados frente a las autoridades en procura de obtener respuesta a sus necesidades comunes. Se fundamenta en la necesidad de protección del bien común y el interés general.

Petición de interés particular: Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, en interés propio o particular; es decir, con invocación de un derecho subjetivo consagrado en la norma positiva de derecho administrativo.

Queja ambiental: Está relacionada con los deberes que la Constitución Política le impone a todos los ciudadanos de colaborar para el buen funcionamiento de la administración de justicia y de proteger los recursos naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano. Deberes que deben cumplirse en asocio con aquel



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

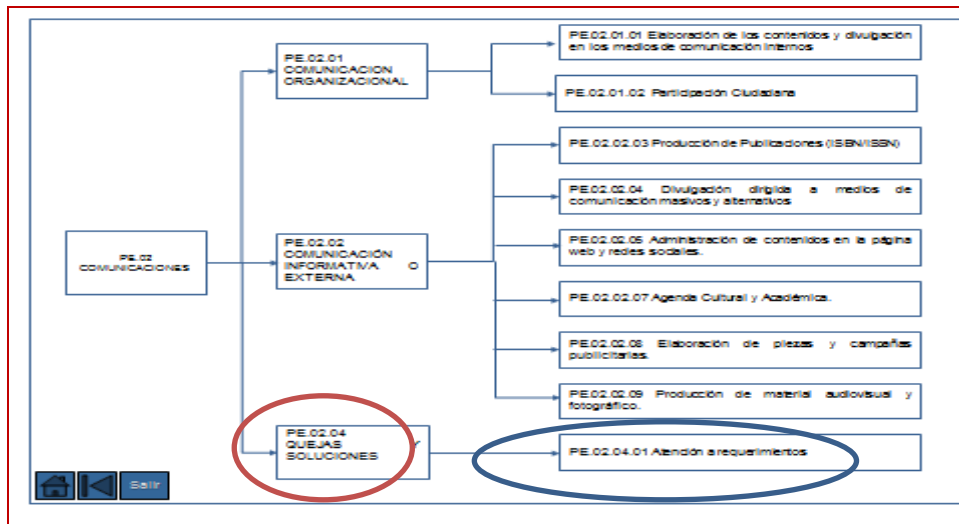
otro deber que tienen los ciudadanos de poner en conocimiento de las autoridades cualquier acción que queda ser constitutiva de un delito o contravención de carácter ambiental.

Reclamo: Las reclamaciones pueden considerarse una subespecie del Derecho de Petición en interés particular, en tanto está comprometido un derecho subjetivo de los ciudadanos.

Solicitud de información: Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades.

ASPECTOS GENERALES

La atención al usuario en el Jardín Botánico de Bogotá se desarrolla bajo lo establecido en el procedimiento PE.02.04.01 Quejas y Soluciones- Atención a requerimientos.



CANALES DE INFORMACIÓN

En cumplimiento a La 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" y en el Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente", el Jardín Botánico de Bogotá exige que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información se reciban a través de los diferentes canales de atención,

dando así, cumplimiento a lo establecido. Al querer presentar de manera presencial una queja o reclamo, el ciudadano (a) puede dirigirse a la oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la entrada principal de la entidad, donde recibirá atención personalizada por parte de la Servidora Amilde Roza. (Artículo 8, numeral 7, Ley 1437 de 2011).

Estos son los canales de atención a la ciudadanía del Jardín Botánico de Bogotá, José Celestino Mutis.

Medio de atención	Ubicación	Horario de atención	Descripción de la Actividad
Presencial	Av. Calle 63 N° 68-95 Oficina Atención al Ciudadano	8 ^a .m. a 5 p.m.	Información, orientación, recepción de peticiones.
Presencial	Defensor del Ciudadano Teléfono: 4377060 Ext 1007	8 ^a .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 PQRS 4377060 Extensión 1012	8 ^a .m. a 5 p.m.	Se brinda información sobre la entidad. Recepción de peticiones.
WEB	www.bogotateescucha.gov.co	Permanente	Medio para presentar denuncias por corrupción, peticiones de interés general, de interés particular, solicitud de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
WEB	Correo institucional contactenos@jbb.gov.co	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 2018

Seguimiento a trámites. La Entidad tiene disponible en la página web el enlace <http://www.bogota.gov.co/sdqj> de fácil acceso denominado “Bogotá te escucha”, en donde los usuarios pueden consultar con base en el radicado, el estado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

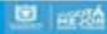
Jardín Botánico José Celestino Mutis

URL de Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>

URL de Informes de Solicitudes de Acceso a la Información

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El reporte genera la siguiente información: número y fecha de radicación, remitente, asunto, tipo de trámite, tema, área responsable, estado actual del radicado y la documentación asociada a la respuesta, garantizando que el usuario pueda realizar el seguimiento en tiempo real al trámite respectivo.

Encuesta de satisfacción

La Entidad tiene en su página web una encuesta para establecer de manera directa e inmediata el nivel de satisfacción de los usuarios y visitantes del JBB

Encuesta de satisfacción atención a la ciudadanía

Fecha *
17 / 07 / 2018

Nombre completo *
Tu nombre

Cédula
Número de cédula sin espacios ni puntos
Tu cédula

Teléfono *

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. JBB. Julio 2018

Una vez diligenciada la encuesta de satisfacción, se puede observar las estadísticas de la misma. Dicha encuesta se encuentra en el siguiente enlace:

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

RESULTADOS POR CANAL DE ATENCIÓN PQRS

Según lo establecido en artículo 12 del Decreto 197 de 2011^a y el establecimiento de los canales para la comunicación con la ciudadanía se ve el detalle de las solicitudes recibidas por tipo de canal mes a mes en el primer semestre del 2018:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

CANAL	Enero 2018	Febrero 2018	Marzo 2018	Abril 2018	Mayo 2018	Junio 2018	Semestre I 2018
Página web	38	49	47	71	51	36	292
Teléfono	38	63	51	69	76	23	320
Redes sociales	2	2	0	0	0	0	4
Presencial	13	20	27	13	14	13	100
Medio escrito	33	25	28	45	52	18	201
E-mail	150	195	219	263	232	180	1.239
Buzón	21	21	24	17	27	22	132
TOTAL	295	375	396	478	452	292	2.288

Fuente: Pagina web JBB Informes pormenorizados Julio 2018

El medio más utilizado por los usuarios para presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), sigue siendo el correo electrónico, (1.239) corresponde al 54% de los requerimientos a la entidad.

En el segundo semestre de 2017 el uso de este canal fue de (855) ciudadanos. Durante la presente vigencia ha aumentado la participación en (384) puntos respecto al segundo semestre de 2017 y continúa siendo el correo electrónico, el canal de uso predominante. Un segundo elemento que nos entrega la tabla es la concentración en el mes de abril de la mayor número de requerimientos, son 478 que corresponden al 20.89%.



La tipología, se refiere a la formulación que hacen los ciudadanos a partir de sus necesidades, para transmitir solicitudes de carácter particular o general, en espera de obtener respuestas oportunas, claras, concretas y congruentes con lo solicitado. A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS se recibieron 2.288 comunicaciones durante el primer semestre de este año, con corte a junio 30. Estas comunicaciones están clasificadas en estas tipologías:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Requerimientos según tipología.

TIPOLOGIA	Enero 2018	Febrero 2018	Marzo 2018	Abril 2018	Mayo 2018	Junio 2018	Semestre I 2018
Sugerencias	24	13	26	22	23	19	127
Solicitud de acceso a la información	83	120	132	170	136	112	753
Reclamo	8	11	11	13	16	8	67
Queja	3	9	8	9	8	5	42
Felicitación	2	4	3	4	1	0	14
Derecho de petición interés particular	53	85	64	64	68	51	385
Derecho de petición de interés general	106	124	140	174	187	90	821
Consulta	16	7	12	22	12	6	75
Denuncia por acto de corrupción	0	2	0	0	1	1	4
TOTAL	295	375	396	478	452	292	2.288

Tabla 1 Total requerimientos por tipología



Como se observa en el gráfico el tipo de requerimiento que más ingresa al Jardín Botánico a través del SDQS corresponde a Derechos de Petición de Interés General con un 821 solicitudes que equivalen al 36%, seguidas de 753 solicitudes de acceso a la información que equivalen al 33% y 385 derechos de petición de interés particular que equivalen a un 17%. Las 86 tipologías restantes corresponden al 14% de los requerimientos.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Los seis temas solicitados por la ciudadanía de manera más recurrentes durante el primer semestre de 2018 fueron:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TEMA	Nª PQRS	%
Manejo Integral del Arbolado Antiguo Urbano en Espacio Público	421	18.40%
Traslado por no competencia	183	7.90%
Educación Ambiental y Participación	164	7.16%
Coberturas Urbanas	248	10.83%
Capacitación y Asistencia Técnica en Agricultura Urbana	79	3.45%
Entrega de árboles para Plantación en Espacios Privados o Institucionales	68	2.97%
TOTAL DE SUBTEMAS	1.163	Apróx.51%
Otros subtemas	1.125	Apróx.49%
TOTAL GENERAL	2.288	100%

De acuerdo al análisis de los temas requeridos por la ciudadanía, el tema del *manejo integral del arbolado antiguo urbano en el espacio público*, es el más recurrente con 421 PQRS registradas en el sistema durante el primer semestre de 2018, que equivale al 18.40%, con una diferencia de 161 con respecto al primer semestre de la vigencia anterior. El segundo lugar lo sigue ocupando “Coberturas Urbanas” con 248 solicitudes que corresponden al 10.83% ligeramente superior al semestre anterior y el tercer lugar el “traslado por no competencia” con un 7.9% que equivale a la mitad de las solicitudes de traslado por competencia en el segundo semestre de la vigencia anterior.

En el marco del Decreto 531 de 2010, la línea de arbolado antiguo, se ocupa del manejo integral, fitosanitario y silvicultural del arbolado adulto localizado en el espacio de uso público del Distrito Capital.

La tabla describe las peticiones de acuerdo a la demanda para tratamientos especializados que brinda al arbolado urbano y la rehabilitación de los individuos que así lo requieren. Es comprensible que la demanda para el manejo integral del arbolado antiguo urbano ocupe el primer lugar en la demanda, por la afectación de los individuos al presentarse un índice de precipitaciones en la ciudad, muy por encima de lo normal en este primer semestre del año. Los subtemas Manejo integral del arbolado antiguo, Coberturas urbanas, se mantienen en el máximo de los 2 subtemas más reiterados.



TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

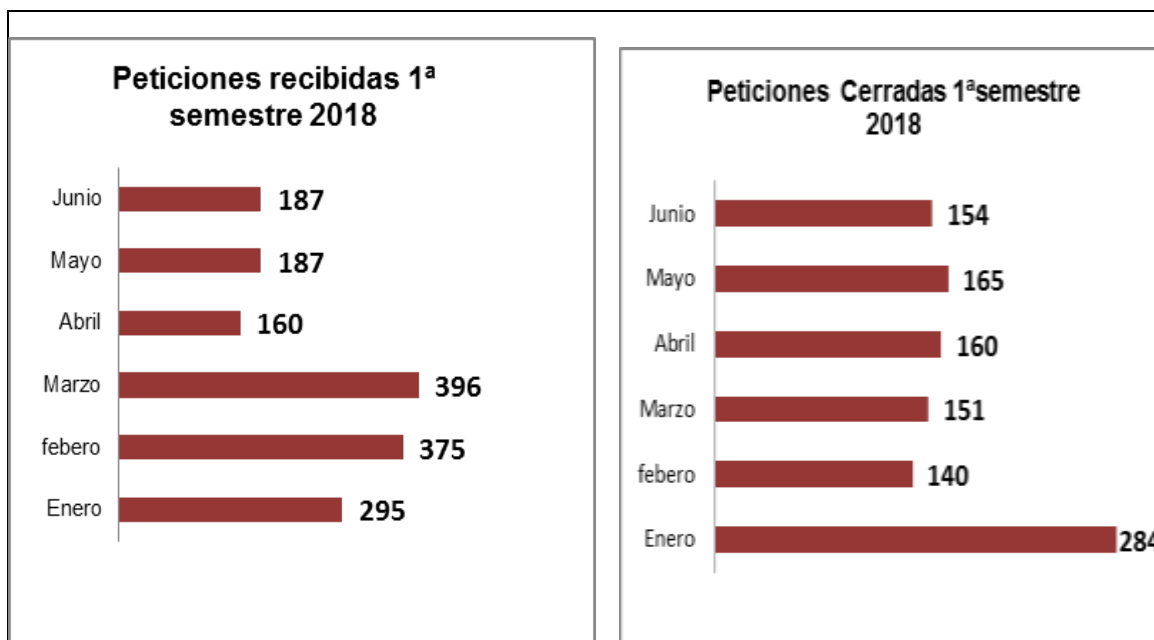
En cumplimiento del Decreto 531 de 2010, de las competencias en materia de Silvicultura Urbana, artículo 8 “Evaluación Control y Seguimiento” se trasladaron por no ser competencia del JBB.

Traslado de peticiones por no competencia

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
33	55	48	72	31	7	246

La hipótesis del envío al JBB de estas solicitudes por parte de la ciudadanía de es el desconocimiento de la misionalidad de las diferentes entidades del Distrito. El reporte de traslado a las entidades competentes es del 100%.

Peticiones recibidas y cerradas en el 1º semestre 2018 mes a mes.



Las gráficas nos muestran las peticiones recibidas y cerradas en su totalidad fueron en el mes de abril, los meses que presentan un real desequilibrio entre lo recibido y lo cerrado fueron: febrero y marzo al cerrar el 38.1% y 37.3% respectivamente.

PETICIONES ATENDIDAS EN LA INMEDIATEZ.

Las diferencias presentadas están motivadas por los ajustes de la plataforma: *BOGOTA TE ESCUCHA*.

Durante el periodo correspondiente al informe se atendieron de manera inmediata un total de 2.583 solicitudes discriminadas así: atención personalizada 1.002 usuarios, el 38.8% y de manera telefónica a través de la extensión de quejas y reclamos, 1.581 que representan el 61.2%.

Los temas de mayor consulta en el semestre: solicitud de información sobre los trámites para evaluación técnica de árboles, podados, talados, denuncias por daño ambiental seguido de solicitudes de información de horario, tarifas, parqueadero y restaurante.

En tercer lugar se ubican las solicitudes de información sobre reserva de visitas guiadas y alquiler de espacios.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

1. Se recomienda mantener la actitud de dar atención a las PQRS de manera inmediata. Actividad que debe ser liderada por los directivos de cada una de las áreas responsables.
2. Se sugiere continuar promoviendo el uso de los diferentes canales de información digitales, con el fin de contribuir al menor consumo de papel.
3. Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar el vencimiento de términos.
4. Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de las capacitaciones en temas relacionados con trámites, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

5. Identificar factores y variables en las PQRS donde los incumplimientos sean recurrentes para realizar los respectivos análisis de causa y plantear acciones efectivas para eliminar la recurrencia.
6. Comunicar en las diferentes áreas/procesos las buenas prácticas que hayan generado buenos resultados en la gestión de las PQRS para que se puedan tomar de referencia y aplicar por las demás dependencias, con el fin establecer / ajustar los controles que permitan el aumento en el nivel de cumplimiento.
7. Continuar promoviendo el uso de los diferentes canales de información digitales como lo son el correo electrónico, página web, y SQDS, con el fin de contribuir al Programa de Consumo Responsable de Papel.
8. Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos
9. En aplicación del principio de autocontrol, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que la respuesta de las PQRS cumpla con los indicadores de eficiencia, eficacia, y efectividad.
10. A pesar de la reserva legal que constituye la información interna de cada proceso disciplinario, la Oficina de Control Interno requiere conocer si al interior de la Secretaria General y de Control Interno disciplinario existen procesos disciplinarios en curso y el estado de los mismos por hechos relacionados con el trámite oportuno y eficaz de derechos de peticiones.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO POR

OSCAR JAVIER HERNANDEZ SERRANO
Jefe Oficina Control Interno

Elaborado por Nelly Díaz Guerrero - Apoyo profesional OCI